

**TESIS**

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KOTABARU  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S2)

pada Program Studi Magister Administrasi Publik

**LALU WAHYU SAGITA**

**NIM : 222041930021**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**Tesis**

**Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik  
Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru  
Provinsi Kalimantan Selatan**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S-2)**

**Oleh :**

**LALU WAHYU SAGITA**

**NIM : 222041930021**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2024**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Kedua Orang tua tercinta,  
yang berada nan jauh disana, ketahui lah saya, sangat menyayangi kalian semua.  
Serta istri yang selalu mensupport saya dalam setiap saat dan dalam kondisi apapun. Ketahui  
lah  
Saya juga sangat menyayangimu.

Dan sebuah untaian kata-kata dari Dr. El. Lukman yang sangat menginspirasi saya  
*“duduklah ketika kamu lelah dari sebuah permainan, kelabui mereka  
Dengan rasa lelahmu namun jangan berhenti untuk sebuah tujuanmu”.*

serta sebuah Quotes yang selalu menjadi Trigger saya

*“Jadilah pendiam, diam-diam mengejar impian  
Diam-diam merencanakan masa depan  
Diam-diam punya Aset yang banyak,  
Ketika kamu merencanakan sesuatu diam-diam,  
Tidak ada yang bisa menghambat perjalananmu,  
Musuhmu tidak akan tau cara menghancurkanmu  
Jika mereka tidak tau banyak tentangmu”.*

## **HALAMAN RIWAYAT HIDUP**

Penulis, Lalu Wahyu Sagita lahir di Sumbawa, pada tanggal 01 Desember 1996, anak Ke-2 dari 4 bersaudara dari ayah yang bernama Lalu Awaluddin dan ibu yang bernama Baiq Sri Nurnun. Menamatkan Sekolah Dasar di SDS Gunung Kemas pada tahun 2009 dan dilanjutkan dengan menamatkan Sekolah Menengah Pertama di SMPS Laut Timur pada tahun 2012, serta dilanjutkan dengan menamatkan Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 1 Kotabaru jurusan Multimedia pada tahun 2015.

Penulis sempat tidak melanjutkan keperguruan tinggi karena harus bekerja selama 2 tahun, kemudian pada tahun 2017 barulah penulis menyelesaikan pendidikan Strata-1 di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Darul Ulum Kotabaru dan menamatkan pendidikan Srata-1 pada tahun 2021, dan sekarang penulis bekerja sebagai staf di Kementerian Agraria/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru tempat dimana penulis mengambil penelitian guna menyelesaikan tesis ini.

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan

Nama : Lalu Wahyu Sagita

NIM : 220419310021

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Pengaji

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si  
Ketua


  
Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc  
Anggota

  
Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si  
Anggota

Mengetahui:

  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si  
NIP. 19740307 200212 1 003

  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun lulus 2024

Tanggal Wisuda:


## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lalu Wahyu Sagita  
Tempat/Tanggal Lahir : Sumbawa, 01 Desember 1996  
NIM : 222041930021  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Jl. Selamat Riyadi RT.02 Desa Batuah Kecamatan  
Pulaulaut Sigam Kabupaten Kotabaru Kalimantan  
Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/tesis ini bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan. Apabila ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Juli 2024  
yang membuat pernyataan,  
  
**Lalu Wahyu Sagita**  
**NIM. 222041930021**





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718  
Email Center:maptbs\_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS**

Pada hari ini *Jum'at* tanggal *Dua Puluh Satu* bulan *Juni* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Empat* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *2942/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2024*.jam *Enam Belas Wita* yang berjudul "*Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan* ." mahasiswa :

Nama : **Lalu Wahyu Sagita**  
NIM : **2220419310021**  
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji <b>Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si</b>	83	
Penguji <b>Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc</b>	83	
Penguji <b>Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si</b>	83	
	<b>Rerata</b>	<b>83</b>

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

**Lalu Wahyu Sagita**  
NIM.2220419320020

Banjarmasin, 21 Juni 2024  
Ketua Tim Penguji

**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si**  
NIP.

Mengetahui:  
Koordinator Program,

**Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si**  
NIP. 191403072002121003



**Catatan :**

*Blangko penilaian dan semua berka sdikembalikan kebagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa*



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
PASCASARJANA**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

NOMOR : 364/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

**Lalu Wahyu Sagita**

Dengan Judul Tesis :

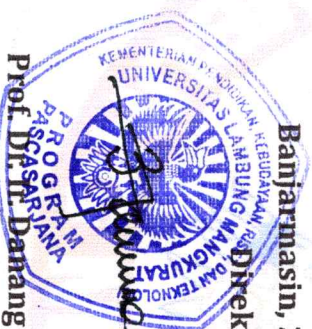
Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$ , dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 22 Juli 2024

Direktur,



Prof. Dr. H. Danang Biyatmoko, M.Si.

NIP 196805071993031020



## ABSTRACT

**Lalu Wahyu Sagita. NIM. 222041930021. Thesis. Bureaucratic Reform in Public Service at the Land Office of Kotabaru Regency, South Kalimantan Province. Under the guidance of Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M. Si.**

**Keywords:** *Bureaucratic Reform, Public Service Quality.*

*Maladministration that occurred within the Ministry of Agrarian and Spatial Planning/National Land Agency of the Kotabaru Regency Land Office which had a macro impact resulted in a lack of public trust in the agency. For this reason, the Regency Land Office continues to strive to make systematic improvements both in terms of services which include facilities and infrastructure as well as human resources (HR) so that public trust in the agency can be rebuilt.*

*This research method uses a qualitative research method with a descriptive approach using three data collection techniques, namely interviews, observations, and documentation. To find out the Implementation of Bureaucratic Reform in Public Service at the Kotabaru Regency Land Office, which was then analyzed using the Theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (2013) where there are five indicators to measure the improvement of the quality of public services in the Kotabaru Regency Land Office and using the Sedarmayanti Theory Approach (2009) on Excellent Service, the author concludes the findings in the implementation of bureaucratic reform, where the Kotabaru Regency Land Office carries out bureaucratic reforms, one of which is in the field of Defense innovation.*

*Launching the TOUCH TANAHKU application which makes it easier for the public to access information about land in the palm of their hands, coupled with the presence of the weekend service innovation "PELATARAN" which is also very helpful and facilitates all community affairs in accessing services related to land, it is all a manifestation and commitment of the Kotabaru Regency Land Office to carry out bureaucratic reform to improve the quality of service to the community.*

*Regarding the assessment given by the Ombudsman of the Republic of Indonesia to the Kotabaru Regency Land Office in the 2021-2023 time bracket, the Kotabaru Regency Land Office continues to strive to make improvements to improve the Public Service Compliance Value Standards so that in the following year it can achieve the A predicate, as an Office with a satisfactory Public Service Category, both in terms of facilities and infrastructure as well as human resources (HR) with a spirit of service, Professional, and Trusted.*

Banjarmasin, July 16, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**UPA BAHASA ULM**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin  
Telepon/Fax.: (0511) 3308140  
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

NO: 143/UN8.16/BS/2024

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:  
***“Bureaucratic Reform in Public Service at the Land Office of Kotabaru  
Regency, South Kalimantan Province”*** yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Lalu Wahyu Sagita  
Nim : 222041930021  
Jurusan/Fakultas : Administrasi Publik  
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak  
asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat  
Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, July 16, 2024  
Kepala,



Dr. Jumariati, M. Pd.  
NIP. 197608062001122002

## ABSTRAK

**Lalu Wahyu Sagita. NIM. 222041930021. Tesis. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan dibawah Bimbingan Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M. Si.**

Maladministrasi yang terjadi dilingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru yang berdampak secara makro mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut, untuk itu Kantor Pertanahan Kabupaten terus berupaya melakukan perbaikan secara sistematis baik dalam segi pelayanan yang mencakup sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia (SDM) agar kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut dapat dibangun kembali.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mengetahui Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan Teori *Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2013)* dimana ada lima indikator untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada dikantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru serta menggunakan Pendekatan Teori *Sedarmayanti (2009)* tentang Pelayanan Prima, penulis menyimpulkan hasil temuan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, dimana Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru melakukan reformasi birokrasi salah satunya di bidang inovasi Pertahanan.

Dengan meluncurkan aplikasi SENTUH TANAHKU yang memudahkan bagi masyarakat dalam mengakses informasi seputar pertanahan hanya dalam genggam tangan saja ditambah dengan hadirnya Inovasi pelayanan akhir pekan”PELATARAN” yang juga sangat membantu dan memudahkan segala urusan masyarakat dalam mengakses layanan seputar pertanahan, itu semua wujud dan komitmen dari Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru dalam upaya melakukan reformasi birokrasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Terkait dengan penilaian yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru dalam kurung waktu 2021-2023, Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru terus berusaha melakukan perbaikan guna meningkatkan Standar Nilai Kepatuhan Pelayanan Publik agar ditahun berikutnya dapat meraih predikat A, Sebagai Kantor dengan Kategori Pelayanan Publik yang memuaskan, baik dalam segi sarana dan prasarana serta sumber daya manusia (SDM) yang berjiwa Melayani, Professional, dan Terpercaya.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

***Lalu Wahyu Sagita. NIM. 222041930021. Thesis. Bureaucratic Reform in Public Service at the Land Office of Kotabaru Regency, South Kalimantan Province under the guidance of Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M. Si.***

*Maladministration that occurred within the Ministry of Agrarian and Spatial Planning/National Land Agency of the Kotabaru Regency Land Office which had a macro impact resulted in a lack of public trust in the agency, for this reason the Regency Land Office continues to strive to make systematic improvements both in terms of services which include facilities and infrastructure as well as human resources (HR) so that public trust in the agency can be rebuilt.*

*This research method uses a qualitative research method with a descriptive approach using three data collection techniques, namely interviews, observations and documentation. To find out the Implementation of Bureaucratic Reform in Public Service at the Kotabaru Regency Land Office, which was then analyzed using the Theory of Zeithaml, Parasuraman and Berry (2013) where there are five indicators to measure the improvement of the quality of public services in the Kotabaru Regency Land Office and using the Sedarmayanti Theory Approach (2009) on Excellent Service, the author concludes the findings in the implementation of bureaucratic reform, where the Kotabaru Regency Land Office carries out bureaucratic reforms, one of which is in the field of Defense innovation.*

*By launching the TOUCH TANAHKU application which makes it easier for the public to access information about land in the palm of their hands, coupled with the presence of the weekend service innovation "PELATARAN" which is also very helpful and facilitates all community affairs in accessing services related to land, it is all a manifestation and commitment of the Kotabaru Regency Land Office in an effort to carry out bureaucratic reform to improve the quality of service to the community.*

*Regarding the assessment given by the Ombudsman of the Republic of Indonesia to the Kotabaru Regency Land Office in the 2021-2023 time bracket, the Kotabaru Regency Land Office continues to strive to make improvements to improve the Public Service Compliance Value Standards so that in the following year it can achieve the A predicate, as an Office with a satisfactory Public Service Category, both in terms of facilities and infrastructure as well as human resources (HR) with a spirit of service, Professional, and Trusted.*

*Keywords: Bureaucratic Reform, Public Service Quality.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian Tesis ini dengan Judul “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan”. Tujuan dari penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S-2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing Tesis dalam penelitian ini.
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos M.Si selaku Penguji serta Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc.,Sc selaku penguji beserta mentor yang telah senantiasa memberi masukan dalam penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Seluruh Staf Akademik Magister Administrasi Publik Program Studi Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang sudah berkenan membantu secara teknis dan administrasi serta selalu memberikan pelayanan prima kepada kami.
7. Segenap rekan-rekan Bapak dan Ibu Angkatan Ke- XXXV Magister Administrasi Publik Program Studi Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin tempat saling bertukar pikiran selama perkuliahan berlangsung kurang lebih 2 tahun, semoga silaturahmi kita tetap terjalin.
7. Bapak Yana Rismayadi, SH., HM, selaku Plt. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dikantor BPN Kabupaten Kotabaru.

8. Ibu Ratna Dewi Lestaluhu, SH., M. Kn selaku Plt. Kasubag Tata Usaha pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kotabaru yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi dalam penyelesaian tesis ini.
9. Seluruh Pegawai ATR/BPN Kabupaten Kotabaru yang telah memberikan sumbangsih pemikiran dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
10. Kedua Orang tua, kedua mertua, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan moril dalam penyelesaian tesis ini.
11. dan yang terakhir kepada Istri tercinta Gt. Uun Auliya Syarief, S. Pd yang selalu dan selalu memberikan dukungan serta doa-doa yang terucap untuk kesuksesan kami, semoga Allah SWT balas serta memberikan yang terbaik untukmu.

Penulis menyadari keterbatasan, kekurangan dan ketidaksempurnaan penulisan tesis ini, dengan kerendahan hati penulis sangat terbuka atas kritikan dan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini. Mudah-mudahan hasil penulisan tesis ini dapat memberikan inspirasi dan kebermanfaat untuk kita semua.

Banjarmasin, Juni 2024

Penulis,

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Halaman Riwayat Hidup .....	iv
Pengesahan Tesis.....	v
Pernyataan Keaslian Tesis .....	vi
Berita Acara Tesis .....	vii
Sertifikat Bebas Plagiasi .....	viii
Surat Keterangan UPA Bahasa ULM .....	ix
Abstrak .....	x
Abstract .....	xi
Kata Pengantar .....	xii
Daftar Isi .....	xv
Daftar Tabel .....	xviii
Daftar Gambar .....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>

BAB II .....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
<b>2.1. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>13</b>
2.1.1. Penelitian <b>Doni Hamdan .....</b>	<b>13</b>
2.1.2. Penelitian <b>Riris Retno Wulan .....</b>	<b>14</b>
2.1.3. Penelitian <b>Hendra Wijayanto .....</b>	<b>15</b>
2.1.4. Penelitian <b>Laila Qadriyani M. Rumakat .....</b>	<b>16</b>
2.1.5. Penelitian <b>Nyrma Nurbarani .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>19</b>
2.2.1. Pengertian Birokrasi .....	19
2.2.2. Birokrasi Weberian .....	21
2.2.3. Kelemahan Birokrasi Weberian.....	26
2.2.4. Patologi Birokrasi Weberian .....	27
<b>2.3. Reformasi Birokrasi.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Manajemen Pelayanan Publik .....</b>	<b>29</b>
<b>2.5. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan</b>	
<b>Nasional .....</b>	<b>33</b>
<b>2.6. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>35</b>
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN .....	38
<b>3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. Fokus Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>3.4. Sumber Data .....</b>	<b>42</b>
<b>3.5. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>47</b>

BAB IV .....	50
GAMBARAN UMUM .....	50
<b>4.1 Letak Geografis dan Wilayah Kabupaten Kotabaru .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2 Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru .....</b>	<b>55</b>
<b>4.3 Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru .....</b>	<b>57</b>
<b>4.4 Pelayanan Pendaftaran Tanah .....</b>	<b>59</b>
<b>4.5 Pelayanan Pensertipikatan Tanah melalui PTSL(Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) .....</b>	<b>67</b>
BAB V .....	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	69
<b>5.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>69</b>
5.1.1 Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru .....	70
<b>5.2 Pembahasan.....</b>	<b>85</b>
5.2.1 Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru .....	85
BAB VI .....	101
PENUTUP .....	101
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>101</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>103</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Kategori Kantor Pertanahan .....	8
Tabel. 4.1 Luas Area Provinsi Kalimantan Selatan .....	51
Tabel. 4.2 Luas Area Kecamatan Kabupaten Kotabaru .....	52
Tabel. 4.3 Tingkat Kepadatan Penduduk per Kecamatan .....	53
Tabel. 5.1 Jumlah Kenaikan Penduduk per tahun .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 4.1 Letak Geografis Kabupaten Kotabaru .....	51
Gambar 4.2 Alur Proses Pelayanan Pertanahan Kantah Kotabaru .....	58
Gambar 5.1 Foto Kegiatan Penataan SDM / Aparatur Kantah Kotabaru .....	72
Gambar 5.2 Sarana dan Prasarana di Kantah Kotabaru .....	76
Gambar 5.3 Brosur Informasi seputar pertanahan dikantah kotabaru .....	83
Gambar 5.4 UMKM Kantah Kotabaru .....	84