

TESIS

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR PERTANAHAN KEMENTRIAN AGRARIA TATA DAN
RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL (ATR/BPN)
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Pemerintahan

Oleh :

AULIYA HANIDATUL MASDIAH

NIM. 2320421320004



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
PERTANAHAN KEMENTERIAN AGRARIA TATA DAN
RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL (ATR/BPN)
KOTA BANJARMASIN**

AULIYA HANIDATUL MASDIAH

NIM. 2320421320004

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Efektivitas Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Banjarmasin

Nama : Auliya Hanidatul Masdiah

NIM : 2320421320004

Disetujui :
Komisi Penguji

Penguji I



Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si
NIP. 197105301998021001

Penguji II



Budi Kristanto, S.IP, M.Si, Ph.D
NIP. 197909022003121001

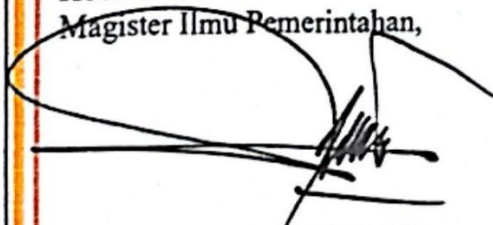
Penguji III



Drs. H. Setia Budhi, M.Si, Ph.D
NIP. 196501011990031008

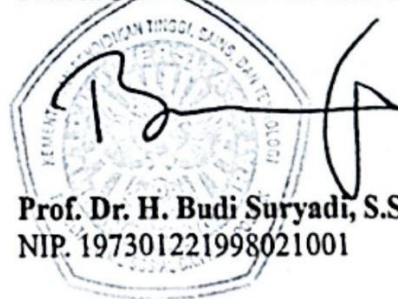
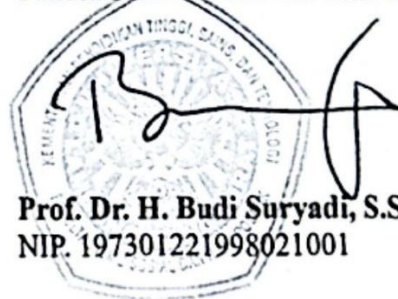
Diketahui :

Koordinator Prodi
Magister Ilmu Pemerintahan,



Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si
NIP. 197212272006041003

Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul **“EFGKTIIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN KEMENTRIAN AGRARIA TATA DAN RUANG (ATR) / BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA BANJARMASIN”**.

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan Penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Banjarmasin, 11 Juni 2025
Yang membuat Pernyataan,




LIYA HANIDATUL MASDIAH
NIM. 2320421320004





BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL TESIS

Pada Hari ini *Rabu Tanggal Tiga Puluh Bulan Oktober Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat,*

Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat :

Nomor : 5551/UN8.1.13/KP/10.00/2024

Tanggal : 29 Oktober 2024

Untuk melakukan pengujian pada seminar proposal tesis :

Nama : **Auliya Hanidatul Masdiah**

NIM : **2320421320004**

Tempat/Media Ujian : Online Zoom

Program Studi : **Magister Ilmu Pemerintahan**

Tanggal : 30 Oktober 2024

Waktu Ujian : 13:30 Wita sampai dengan Selesai

Nilai : **P2 (A)**

Dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus**

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : 30 Oktober 2024

Tim Penguji

No	Nama Dewan Penguji	NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si	NIP. 197105301998021001	Penguji I	
2	Budi Kristanto, S.IP, M.Si, Ph.D	NIP. 197909022003121001	Penguji II	
3	Drs. H. Setia Budhi, Ph.D	NIP. 196501011990031008	Penguji III	

Mahasiswa Yang diuji

Auliya Hanidatul Masdiah





BERITA ACARA SEMINAR KELAYAKAN HASIL PENELITIAN TESIS

Pada Hari ini *Kamis Tanggal Sembilan Belas Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat,*

Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat :

Nomor : 6478/UNS.1.13/KP.10.00/2024

Tanggal : 18 Desember 2024

Untuk melakukan pengujian pada Seminar Hasil Penelitian Tesis :

Nama : **Auliyah Hanidatul Masdiah**

NIM : **2320421320004**

Tempat/Media Ujian : Online Zoom

Program Studi : **Magister Ilmu Pemerintahan**

Tanggal : 19 Desember 2024

Waktu Ujian : 16:00 Wita sampai dengan Selesai

Nilai : **81.66 (A)**

Dinyatakan :

1. Hasil penelitian baik dan lengkap sehingga dapat dilanjutkan untuk dilakukan ujian tesis.)*
2. Hasil penelitian cukup baik, setelah disempurnakan sehingga dapat dilanjutkan untuk dilakukan ujian tesis.)*
3. Hasil penelitian belum memenuhi syarat untuk dilanjutkan untuk dilakukan ujian tesis.)*

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : **19 Desember 2024**

Tim Penguji

No	Nama Dewan Penguji	NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si	NIP. 197105301998021001	Penguji I	
2	Budi Kristanto, S.IP, M.Si, Ph.D	NIP. 197909022003121001	Penguji II	
3	Drs. H. Setia Budhi, Ph.D	NIP. 196501011990031008	Penguji III	

Mahasiswa Yang diuji

Auliyah Hanidatul Masdiah

Mengetahui
Koordinator Prodi MIP

Dr. H. Samahuddin M., S.IP, M.Si
NIP 197212272006041003



BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada Hari ini *Kamis Tanggal Enam Belas Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima,*

Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat :

Nomor : 132/UNS.1.13/KP.10.00/2024

Tanggal : 10 Januari 2025

Untuk melakukan pengujian pada Ujian Tesis :

Nama : **Auliya Hanidatul Masdiah**

NIM : **2320421320004**

Tempat/Media Ujian : Online Zoom

Program Studi : **Magister Ilmu Pemerintahan**

Tanggal : 16 Januari 2025

Waktu Ujian : 14:00 Wita sampai dengan Selesai

Nilai : **83 (A)**

Dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus**

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : **16 Januari 2025**

Tim Penguji

No	Nama Dewan Penguji	NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si	NIP. 197105301998021001	Penguji I	
2	Budi Kristanto, S.IP, M.Si, Ph.D	NIP. 197909022003121001	Penguji II	
3	Drs. H. Setia Budhi, Ph.D	NIP. 196501011990031008	Penguji III	

Mahasiswa Yang diuji

Auliya Hanidatul Masdiah

Mengetahui
Koordinator Prodi MIP

Dr. H. Samahuddin, S.IP, M.Si
NIP 197212272006041003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT KETERANGAN
KELAYAKAN SIDANG AKHIR SKRIPSI/TESIS
Nomor : 491/UN8.1.13/SP/2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Yuslianto, S.Pd
NIP : 198008032005011002
Pangkat/Gol : III/d/Penata Tk.I
Jabatan : Kepala Bagian Umum

Menerangkan bahwa :

Nama : Auliya Hanidatul Masdiah
NIM : 2320421320004
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Terhadap Peningkatan Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin

Dengan ini menerangkan atas nama tersebut diatas sudah memenuhi syarat administrasi untuk melaksanakan sidang Skripsi/Tesis Semester Ganjil 2024/2025 dengan catatan **Sedang Memprogram** Mata Kuliah dengan Kode **ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN, KEBIJAKSANAAN PEMERINTAH DALAM HUBUNGAN KEUANGAN PUSAT DAN DAERAH, PENGEMBANGAN MASYARAKAT, RESOLUSI KONFLIK, SEMINAR USULAN PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN**, mahasiswa harus menyelesaikan Mata Kuliah tersebut. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih..

Banjarmasin, 31 Oktober 2024

Kepala Bagian Umum,



Indra Yuslianto, S.Pd.

NIP.198008032005011002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

UPA BAHASA
CERTIFICATE

NO.38/UN8.16/BS/24

This is to certify that

ALIYA HANIDATUL MASDIAH
2320121320004

has taken the indicated parts of English Proficiency Test under secure conditions.

Form	Score
Listening Comprehension	48
Structure & Written Expression	47
Reading Comprehension & Vocabulary	<u>50</u>
Total Score	487

Banjarmasin, January 22, 2025

Head,
Dr. H. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 1977102320011222003



This certificate valid for 6 (six) months



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

SERTIFIKAT PLAGIASI

Nomor: 010/PLAG-MIP/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

**AULIYA HANIDATUL MASDIAH
NIM. 2320421320004**

Judul Tesis :

"Efektivitas Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kementerian Agrarian Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Banjarmasin"

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$ dan dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 03 Juli 2025



**Koordinator Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan,**

Dr. Samahuddin, S.P., M.Si

NIP. 19721227 200604 1 003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“Learning doesn't happen by accident. Sometimes you find what should be right in front of you. It's better to fight for a seat at the front than at the head of the table to celebrate success, but what's more important is the experience of learning from failure.”

Pembelajaran tidak didapat dengan kebetulan. Kadang-kadang Anda menemukan apa yang seharusnya ada di depan meja Anda. Lebih baik berjuang untuk kursi di depan daripada di kepala meja untuk merayakan kesuksesan tapi hal yang lebih penting lagi adalah pengalaman untuk mengambil pelajaran dari sebuah kegagalan.

-AHM-

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis dilahirkan di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Kota Muara Teweh tanggal 14 Oktober 1997 dengan nama lengkap **Auliya Hanidatul Masdiah, dipanggil Auliya atau Hani**, anak pertama dari ketiga saudara, putri dari pasangan **Warno, S.ST., M. Sos dan Purwanti. S.** Penulis beralamat Jl. Trans Kalimantan – Handil Bakti Perum. Yasmin Residance Blok K No.65 Kec. Alalak Kel. Handil Bakti Kabup. Barito Kuala Provinsi Kalimantan Selatan. Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) di Teratai Muara Teweh, Pernah bersekolah di SD Melayu 13 Muara Teweh Kelas 1, Pernah bersekolah di SDN Tembalang 01 Semarang dari kelas 1-4, dan lulus di SDN 9 Melayu Muara Teweh lulus Tahun 2009, Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Teweh lulus Tahun 2012, Madrasah Aliyah Negeri Muara Teweh lulus Tahun 2015, melanjutkan perkuliahan S1 di Universitas Palangka Raya (UPR) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Konsentrasi Politik Lokal dan Pemerintah Daerah Palangka Raya-Kalimantan Tengah. Penulis pernah mengikuti Sekolah Pemerintahan dan Kebijakan Publik di Golkar Institute di Jakarta Barat Tahun 2022, pelatihan kerja lapangan di Sekretariat Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019, pernah mengikuti kontrak kerja di Badan Pelatihan Kerja (BLK) Dinas Ketenagaan Kerja Kota Palangka Raya sebagai Asisten Intruksi Pelatihan Basic Office Tahun 2019, mengikuti pelatihan service komputer dan pelatihan membuat di mengikuti berbagai organisasi masyarakat di Kota Palangka Raya diantara lainnya yaitu Komite Nasional Pemuda Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2015-2021, menjabat sebagai sekretaris Srikandi Pemuda Pancasila Kota Palangka Raya sejak 2020-2024, Sekretaris Asosiasi Bawi Dayak Kota Palangka Raya 2020 – 2024, Bendahara Badan Saksi Nasional (BSNPG) Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2019 dan Badan Saksi Nasional Kota Palangka Raya Tahun 2024. Media Penggalangan Opini (MPO) Kota Palangka Raya Tahun 2023, aktif sebagai kader Partai Golkar Kota Palangka Raya, 2022 hingga sekarang. Dan melanjutkan Pendidikan di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan (MIP) Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin – Kalimantan Tengah.

ABSTRAK

AULIYA HANIDATUL MASDIAH, 2320421320004, 2025. “*Efektivitas Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin*” dibawah bimbingan Gazali Rahman selaku pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi Zona Integritas (ZI) di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi ZI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode penelitian eksplorasi. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagai informan penelitian adalah Kepala Kantor, Kepala Sub Bagian, Perwakilan Pegawai Sub-bidang, Masyarakat Penerima Pelayanan, dan Satpam di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin. Fokus penelitian berfokus pada dua aspek utama, yaitu implementasi kebijakan Zona Integritas dan efektivitas kebijakan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin, yang didasarkan pada pembentukan Tim Kelompok Kerja (POKJA), telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menumbuhkan budaya kerja yang responsif dan profesional. Efektivitas ini didukung oleh komitmen pimpinan, kompetensi SDM, serta inovasi layanan seperti antrean online dan PTSL. Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan resistensi budaya organisasi, implementasi ZI telah menghasilkan peningkatan akuntabilitas, penurunan keluhan masyarakat, dan budaya kerja yang lebih kolaboratif, sejalan dengan prinsip *Good Governance* dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Keberhasilan ini dapat menjadi model bagi unit kerja lain dalam reformasi birokrasi.

Kepada Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin, disarankan untuk memperkuat dukungan SDM pada tim Pokja dan menyusun SOP yang komprehensif. Kementerian ATR/BPN diharapkan memberikan dukungan kebijakan dan anggaran yang memadai, serta menyediakan standar dan pedoman yang jelas. Lembaga pengawas independen disarankan untuk melakukan pengawasan eksternal secara berkala dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Masyarakat pengguna layanan diharapkan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan memanfaatkan saluran pengaduan. Peneliti lanjutan disarankan untuk fokus pada perspektif pengguna layanan dan mengembangkan teori terkait pengaruh kebijakan integritas terhadap pelayanan publik.

Kata kunci : Zona Integritas, Pelayanan Publik, Kantor Pertanahan.

ABSTRACT

AULIYA HANIDATUL MASDIAH, 2320421320004, 2025. " *The Effectiveness of the Implementation of the Integrity Zone Development Policy on the Improvement of Public Services at the Banjarmasin City ATR/BPN Land Office* " under the guidance of Gazali Rahman as supervisor.

This study aims to identify effective strategies to improve the quality of public services through the implementation of the Integrity Zone (ZI) at the ATR/BPN Land Office of Banjarmasin City, as well as to determine the factors that influence and obstacles faced in the implementation of ZI. This study uses a qualitative approach and uses an exploratory research method. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation and research informants are the Head of Office, Head of Sub-Division, Representatives of Sub-Division Employees, Community Service Recipients, and Security Guards at the ATR/BPN Land Office of Banjarmasin City. The focus of the study is on two main aspects, namely the implementation of the Integrity Zone policy and the effectiveness of the policy on improving public services at the National Land Agency (BPN) Office of Banjarmasin City. The results of the study indicate that the implementation of the Integrity Zone (ZI) development policy at the ATR/BPN Land Office of Banjarmasin City, which is based on the formation of a Working Group Team (POKJA), has been effective in improving the quality of public services and fostering a responsive and professional work culture. This effectiveness is supported by the commitment of the leadership, HR competence, and service innovations such as online queues and PTSL. Despite challenges such as limited infrastructure and resistance to organizational culture, the implementation of ZI has resulted in increased accountability, decreased public complaints, and a more collaborative work culture, in line with the principles of Good Governance and the Government Agency Performance Accountability System (SAKIP). This success can be a model for other work units in bureaucratic reform.

To the ATR/BPN Land Office of Banjarmasin City, it is recommended to strengthen HR support for the Pokja team and prepare a comprehensive SOP. The Ministry of ATR/BPN is expected to provide adequate policy and budget support, as well as provide clear standards and guidelines. Independent supervisory institutions are advised to conduct periodic external supervision and follow up on public complaints. Community service users are expected to actively participate in supervision and utilize complaint channels. Further researchers are advised to focus on the perspective of service users and develop theories related to the influence of integrity policies on public services.

Keywords: Integrity Zone, Public Services, Land Office.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'amin. Segala puji bagi Allah Rabb semesta alam. Puji Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT dan Sholawat serta salam kepada Rasul akhir zaman Muhammad SAW yang atas berkat rahmat dan hidayahNya, Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis dengan judul “Efektivitas Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas DiKantor Pertanahan Agraria Tata Ruang / Badan Pertahanan Kota Banjarmasin”.

SelesaiNya Tesis ini tentu tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak/ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.
3. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab selama peneliti menyelesaikan tesis ini.

6. Budi Kristanto, S.IP., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Penguji Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran beliau kepada peneliti selama menyelesaikan tesis ini.
7. Drs. H. Setia Budhi, Ph.D. selaku Dosen Penguji Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran beliau kepada peneliti selama menyelesaikan tesis ini.
8. Segenap Dosen Jurusan Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama menempuh perkuliahan.
9. Seluruh Staff FISIP ULM yang banyak membantu peneliti selama menempuh perkuliahan hingga penyelesaian penulisan tesis.
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan, pemikiran, serta diskusi yang mendorong peneliti untuk dapat menyelesaikan Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
11. Kedua orang tua Warno, S.ST, M.Sos dan Purwati serta adik-adik saya Muhammad Nuzulul Khairi, S.AP dan Muhammad Rafa Azka Putra atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
12. Suami Dr. H. Bahrul Ilmi, S.H., M.H terima kasih atas dukungan serta peranannya sebagai donator dan *support system* dalam proses perkuliahan peneliti.

13. Sahabat-sahabat penulis Maruwan, S.E, Natalia Destha, S.IP Sri Norhamidah, S.IP, Widya Monica, S.AP, dan Juna Idah, S.IP., M.IP selaku teman dan sahabat yang selalu membantu dalam setiap proses perkuliahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 11 Juni 2025

Auliya Hanidatul Masdiah
Nim. 2320421320004

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Relevansi dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan..	9
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Implementasi Kebijakan Publik.....	14
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	14
2.2.2 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	17
2.2.3 Tahapan Implementasi Kebijakan.....	21
2.2.4 Model dan Teori Implementasi Kebijakan.....	23
2.3 Efektivitas Implementasi Kebijakan.....	30
2.3.1 Pengertian Efektivitas.....	30
2.3.2 Pengukuran Efektivitas Implementasi Kebijakan	31
2.4 Konsep Zona Integritas.....	33
2.4.1 Pengertian Zona Integritas.....	33
2.4.2 Proses Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM.....	37
2.4.3 Komponen Utama Pembangunan Zona Integritas (Pengungkit dan Hasil).....	39
2.4.4 Kebijakan dan Peraturan Terkait Zona Integritas	43
2.5 Konsep <i>Good Governance</i>	47
2.5.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	47
2.5.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	49
2.5.3 Karakteristik dan Ciri <i>Good Governance</i>	52
2.6 Pelayanan Publik.....	54
2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	54
2.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	56
2.7 Perubahan Sosial dan Agen Perubahan.....	58
2.7.1 Perubahan Sosial dan Agen Perubahan.....	58
2.7.2 Indikator dan Ciri-Ciri Perubahan Sosial.....	60

	2.7.3	Konsep Agen Perubahan dalam Reformasi Birokrasi.....	63
	2.8	Badan Pertanahan Nasional.....	65
	2.8.1	Definisi dan Sejarah Badan Pertanahan Nasional	65
	2.8.2	Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional....	68
	2.8.3	Peran BPN dalam Peningkatan Pelayanan Publik	72
	2.9	Kerangka Pemikiran.....	75
BAB III		METODE PENELITIAN	
	3.1	Pendekatan Penelitian.....	76
	3.2	Tipe Penelitian.....	76
	3.3	Lokasi Penelitian.....	77
	3.4	Fokus Penelitian.....	78
	3.5	Informan Penelitian.....	80
	3.6	Jenis dan Sumber Data.....	80
	3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	81
	3.8	Jadwal Penelitian.....	82
	3.9	Instrumen Penelitian.....	83
	3.10	Teknik Analisis Data.....	83
	3.11	Keabsahan Data.....	86
BAB IV		GAMBARAN UMUM	
	4.1	Kota Banjarmasin.....	89
	4.1.1	Sejarah Kota Banjarmasin.....	89
	4.1.2	Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin.....	90
	4.1.3	Penduduk Kota Banjarmasin.....	92
	4.1.4	Ketenagakerjaan Penduduk Kota Banjarmasin....	93
	4.1.5	Pendidikan Kota Banjarmasin.....	94
	4.1.6	Visi dan Misi Kota Banjarmasin.....	95
	4.2	Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional.....	97
	4.2.1	Sejarah Kementerian ATR/BPN.....	97
	4.2.2	Visi, Misi, dan Motto Kementerian ATR/BPN....	100
	4.2.3	Tugas dan Fungsi Kementerian ATR/BPN.....	101
	4.3	Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	103
	4.3.1	Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	103
	4.3.2	Visi, Misi, dan Motto Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	104
	4.3.3	Struktur Pegawai Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	106
	4.3.4	Data Pegawai Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	111
	4.3.5	Pelayanan Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	114
	4.3.6	Capaian Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	115

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian.....	118
5.1.1	Strategi Penerapan Zona Integritas untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin.....	118
5.1.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi Kebijakan Zona Integritas di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Banjarmasin	137
5.2	Pembahasan.....	154
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan.....	160
6.2	Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		