

**INOVASI PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN**

(Suatu studi di Kantor Pertanahan Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Ujian Skripsi

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang



SONYA PERMATA AYU

NIM. 125030100111192

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2016

Motto

Trusting in Allah won't make the mountain smaller, but it will make the climbing easier. Do not ask for a lighter road, ask for the stronger back

instead

-Proverb Said-



RINGKASAN

Sonya Permata Ayu, 2016. Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan (Suatu Studi di Kantor Pertanahan Kota Malang). Ketua Komisi Pembimbing: Prof. Agus Suryono, MS., Anggota: Dr. Mohammad Nuh, S. IP, MSI

Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi dari inovasi pelayanan sertifikasi tanah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kota Malang beserta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat selama pelayanan ini berjalan. Fokus penelitian ini mengacu pada tipologi inovasi menggunakan teori dari Muluk (2008:44-45), fokus ini bertujuan untuk mengetahui jenis tipologi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Malang. Untuk mengukur kualitas layanan, peneliti menggunakan metode SERVQUAL dari Zeithaml, Pasuraman dan Berry dengan indikator SERVQUAL dari Hardiyansyah (2011:46) fokus ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Malang. Selain itu, fokus penelitian ada pada faktor-faktor yang mempengaruhi berupa faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan model analisis Miles, Huberman dan Saldana (2014). Narasumber dari penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Malang, masyarakat sebagai pemohon di Kantor Pertanahan Kota Malang dan pihak-pihak lain yang terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Malang memiliki inovasi layanan produk, inovasi metode, inovasi proses layanan dan inovasi dalam interaksi sistem. Kantor Pertanahan Kota Malang juga memiliki pelayanan yang berkualitas baik menurut tanggapan dari pemohon dan cara kerjanya sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan Kota Malang cenderung tidak melakukan inovasi pelayanan, tetapi imitasi pelayanan terhadap BPN. Karena semua inovasi pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Malang merupakan mandat dari BPN. Dalam penelitian ini ditemukan ketidaksesuaian tindakan dan aturan daripada petugas dalam memberi pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti memberi saran untuk Kantor Pertanahan Kota Malang lebih meningkatkan kualitas layanan di website Kantor Pertanahan Kota Malang, agar pelayanan lebih efektif.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Kualitas Layanan Publik, Pelayanan Pertanahan.

SUMMARY

Sonya Permata Ayu, 2016. Innovation of Land Titling Services to Increase The Quality of Services (In Kantor Pertanahan Kota Malang). Prof. Agus Suryono, MS., Dr. Mohammad Nuh, S. IP, MSI

Innovation of Land Titling is a form of Kantor Pertanahan Kota Malang's effort to increase the services quality. The purpose of this research is to understand, describe and analysis the innovation of land titling services as an Kantor Pertanahan Kota Malang's effort to increase quality of services with those kind influenced factors. This focus research goes to innovation typology, the aims of this focus to understand the innovation typology varieties in Kantor Pertanahan Kota Malang. To measure quality of services, researcher is using SERVQUAL method, this focus aims to understand quality of services in Kantor Pertanahan Kota Malang. Beside, this research focus goes to the many kind of factor that associated with quality of services.

This research applied descriptive qualitative method. Researcher use Miles, Huberman and Saldana's analysis model. The interviewees of this research are The Head of Administration Kantor Pertanahan Kota Malang and other interviewees that involved. The result of this research shows that Kantor Pertanahan Kota Malang has a product innovation service, method innovation, process services innovation and system interaction innovation. Kantor Pertanahan Kota Malang have a good quality based on civil as a customer opinion and the suitable employee performances with the national standard regulation. In fact, Kantor Pertanahan Kota Malang leaning to imitation act than innovation, because Kantor Pertanahan Kota Malang do the innovation service based on BPN mandate. But in the other hand, there are any inappropriate things that the employee performance acts during the service. In the end, the researcher suggests that Kantor Pertanahan Kota Malang have to be more active to operate the official site and complete the information, to reach the effectiveness services.

Key word: Innovation, Public Service, Quality of Services, Land Titling Services



KATA PENGANTAR

Segala ucapan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat mmenyelesaikan Skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Malang)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi syarat dalam meperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Rudjito Doekat dan Ibu Jeany Chatarina Sembiring selaku orang tua dari Penulis yang selalu menjadi tujuan utama penulis dalam mendapatkan gelar Sarjana.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Chairul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Prof. Dr. Agus Suryono, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing, yang telah bersedia memberikan waktunya untuk membimbing penulis



dalam penulisan skripsi dengan memberikan saran-saran yang sangat solutif.

5. Bapak Dr. Mohammad Nuh, S. IP, M. Si selaku Komisi Pembimbing, yang telah bersedia memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dengan seluruh ilmu dan solusi yang sangat bermanfaat dengan sabar.
6. Bapak Latief Hendrawan selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang
7. Ibu Sri Hendarwati, Ibu Endang Sri Handayani, Bapak Sumarto, Ibu Rattin, Bapak Hartoyo dan seluruh jajaran pegawai Kantor Pertanahan Kota Malang.
8. Untuk saudara penulis Sedy Rudianto, Senia Puspita, Dwinda Desvianti, Fariz Perdana, Arjuna Arka. Terimakasih untuk selalu menjadi motivator dalam menyelesaikan studi penulis.
9. Untuk sahabat-sahabat dekat Penulis Sipit, Sinta, Fitria, Esti, Clara, Citra, Idha, Adam, Vonda, Sofandi, Alif, Ekssel Rio, Alwi, yang selalu memberi informasi dan segala bentuk dukungan moral untuk menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat-sahabat Penulis, semua anggota dari GasJek yaitu: Fitria, Mardiana, Yoga, Bayu, Adit, Doni, Gunawan, Dedo, Bobo, terimakasih untuk membantu Penulis dalam meringankan pekerjaan Penulis.



11. Untuk Antasena Adi Perdana yang selalu memberi motivasi kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, maka kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga tulisan skripsi ini dapat memberikan sumbangsih positif bagi pihak yang membutuhkan.



Malang,

Penulis

DAFTAR ISI	
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Studi Terdahulu	14
B. Pelayanan Publik	18
1. Definisi Pelayanan Publik	18
2. Asas–Asas Pelayanan Publik	19
3. Standar Pelayanan Publik	20
4. Prinsip–Prinsip Pelayanan Publik	22
C. Kualitas Layanan Publik	24
1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik	25
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	25

D. Inovasi	27
1. Definisi Inovasi	27
2. Tipologi Inovasi Sektor Publik	29
3. Kategori dan Level Inovasi	30
4. Inovasi Organisasi Sektor Publik	31
5. Ciri-Ciri Inovasi	32
6. Faktor Keberhasilan Inovasi.....	34
7. Faktor Penghambat Inovasi	35
8. Perbedaan <i>Imitation, Innovation, Creation</i> dan <i>Discovery</i>	36
E. Sertifikat Tanah.....	38
1. Definisi Sertifikat Tanah	38
2. Fungsi Sertifikat Tanah	39
3. Jenis Sertifikat Tanah	40
F. Kerangka Berpikir	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Fokus Penelitian	47
C. Lokasi dan Situs Penelitian	50
D. Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	54
G. Analisis Data	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	59
1. Gambaran Umum Kota Malang	59
2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Malang	64
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian	73
1. Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang	73
a. Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Produk	73

b.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Proses	84
c.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Metode.....	85
d.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Strategi	88
e.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Interaksi Sistem... ...	90
2.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Malang ...	93
a.	Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Tangible</i> (Data Fisik)	93
b.	Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	103
c.	Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	104
d.	Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	108
e.	Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Empathy</i> (Empati)	111
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang	115
C.	Pembahasan Data.....	122
1.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang	122
a.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Produk	122
b.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Proses	126
c.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Metode.....	127
d.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Strategi	129
e.	Tipologi Inovasi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang melalui Inovasi Interaksi Sistem..	132
2.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Malang..	132
a.	Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Tangible</i> (Data Fisik)	132

b. Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	135
c. Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	136
d. Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	137
e. Kualitas Pelayanan Publik melaui indikator <i>Empathy</i> (Empati)	139
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Malang	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
A. Kesimpulan.....	146
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	154



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga Pelayanan Publik	25
Gambar 2.2 Alur Berpikir Penelitian	42
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	53
Gambar 4.1 Peta Administratif Kota Malang	61
Gambar 4.2 Kantor Pertanahan Kota Malang	64
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Malang	67
Gambar 4.4 Banner One Day Service	78
Gambar 4.5 Banner Layanan Sabtu Minggu	79
Gambar 4.6 Banner Layanan 70-70	80
Gambar 4.7 Banner Pelayanan Sertifikasi Tanah	82
Gambar 4.8 LARASITA operasi di CFD	87
Gambar 4.9 Petugas LARASITA yang melayani pemohon	88
Gambar 4.10 Banner Layanan Pojok DISPENDA	92
Gambar 4.11 Kantor Bank Jatim di Kantor Pertanahan Kota Malang	93
Gambar 4.12 Suasana Kantor Bank Jatim	93
Gambar 4.13 Pos Satpam	97
Gambar 4.14 Toilet Pria dan Wanita	98
Gambar 4.15 Koperasi dan Kantin	98
Gambar 4.16 Lactation Room	99
Gambar 4.17 Ruang Merokok	100
Gambar 4.18 Papan Sapa, Senyum, Salam	114
Gambar 4.19 Sapta Tertib	115

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Batas Gunung Wilayah Kota Malang	56
Tabel 4.2 Daftar Jumlah Pegawai Berdasarkan Seksi/ Subseksi Kerja	70