

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK
TANAH OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN
KABUPATEN MALAKA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



OLEH

ADRIANI SEUK
NPM: 22180137

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul: **KUALITAS PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK TANAH OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MALAKA**

Disusun Oleh

Nama : Adriani Seuk
NPM : 22180137
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor
Disetujui Pada Tanggal : 28 Juli 2022

PEMBIMBING I

Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM
NIP. 197311222021212002

PEMBIMBING II

Stefanus Bekun S.Sos, M.AP
NIP. 197907282021211007

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Drs. Elpus Kalembang, M.Si
NIP: 196309112013051001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul: **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK TANAH OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MALAKA**
Disusun Oleh

Adriani Seuk
NPM: 22180137

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada

Hari : Kamis
Tanggal : 28 Juli 2022
Tempat : Ruang AN 1 Fisipol Unimor
Waktu : 16.30-18.00

Susunan Dewan Penguji

1. Nikolaus Uskono, S.H.,M.Hum

(Ketua)

2. Stefanus Bekun,S.Sos,M.AP


(Sekretaris)

3. Dr. AP.Aplonia Pala, S.Sos.,MM

(Anggota)


(.....)
(.....)
(.....)

Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Timor


Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP. 197311222021212002

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah Skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK TANAN OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MALAKA”**.

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Program Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila pernyataan didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terhadap unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh sarjana (S.Sos) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Universitas Timor.

Kefamenanu , 28 Juli 2022

Mahasiswa



Nama : Adriani Seuk

NPM : 22180137

Prodi : Administrasi Negara

MOTTO

Pencapaian Ini Bukanlah Akhir Dari Perjuangan

(Adriani Seuk)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh semangat dan cita-cita serta perubahan hidup, maka semuanya kupersembahkan kepada:

1. Mama Tercinta Maria Gaudensia Fore yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, membiayai dan mendoakan peneliti sepanjang perjalanan hidup peneliti sampai tugas akhir ini selesai.
2. Bapak Ayub Klau (Bapak Tiri) yang telah bersusah payah membiayai dan mendoakan peneliti sepanjang perjalanan hidup peneliti sampai tugas akhir ini selesai.
3. Kakak Zaverius Iku They Seran yang juga selalu mendoakan saya, mendukung saya dan memberikan motivasi dan nasehat kepada saya.
4. Adikku Tercinta adik Melki Klau, adik Anjel Klau, adik Jeri Seran, adik Asya Klau yang selalu mendukung peneliti dalam meneliti kehidupan diperkuliahan hingga sampai saat ini.
5. Almamter tercinta Universitas Timor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Administrasi Negara yang sudah memberikan peneliti ilmu yang bermanfaat guna menunjang penyelesaian skripsi ini.

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK
TANAH OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN
KABUPATEN MALAKA**

ABSTRAK

Nama: Adriani Seuk, NPM: 22180137 judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Tanah Oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka”. Dibawah bimbingan Dr. A.P. Aplonia Pala,S.Sos., dan Stefanus Bekun,S.Sos,M.AP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat hak milik tanah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data bersifat deskriptif dengan sumber informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor, pegawai kantor dan masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik tanah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sertifikat hak milik tanah sudah berjalan dengan baik, kualitas tersebut meliputi: (1) bukti fisik, yaitu sosialisasi yang terus menerus dilakukan, sosialisasi yang dilakukan melalui media cetak maupun media elektronik. Media elektronik dapat diketahui melalui siaran-siaran radio dan handphone (HP) dan sosialisasi melalui media cetak dapat diketahui melalui surat kabar, brosur, dan baliho, serta dengan peralatan yang lengkap dan modern, dan hasil yang telah dicapai selama tiga tahun 6285 bidang tanah yang sudah bersertifikat.(2) kehandalan, yaitu melakukan proses pelayanan yang cepat dan tepat dengan cara menyediakan layanan pengaduan jika ada masyarakat yang bermasalah mengenai pembuatan sertifikat hak milik tanah dan pegawai akan memberikan solusi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. (3) daya tanggap yaitu menjawab dengan jelas dan cepat keluhan dari masyarakat mengenai syarat-syarat pembuatan sertifikat hak milik tanah dan memberikan penjelasan yang terarah kepada masyarakat agar pengurusan sertifikat hak milik tanah yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. (4) jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik tanah. (5) empati yaitu kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian dan keramahan serta kepedulian kepada masyarakat seperti melakukan pengurusan sertifikat tanah para pegawai juga membantu masyarakat jika masih ada berkas-berkas yang kurang maka pegawai pun langsung memberikan arahan jika berkas-berkas yang kurang itu harus dilengkapi misalnya foto copy KTP (kartu tanda penduduk) dan bukti pendaftaran tanah sehingga tidak kesulitan lagi dalam melakukan pengurusan sertifikat hak milik tanah karena semua sudah di arahkan oleh pegawai kantor badan pertanahan kabupaten Malaka. sehingga masyarakat akan merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Sertifikat

**QUALITY OF PROPRIETARY CERTIFICATE OF SERVICES LAND BY
LAND AGENCY OFFICE**

MALAKA DISTRICT

ABSTRACT

Name: Adriani Seuk, NPM: 22180137 title "Service Quality for Making Land Title Certificates by the Malacca District Land Agency Office". Under the guidance of Dr. AP Aplonia Pala, S.Sos., and Stefanus Bekun, S.Sos,M.AP. The purpose of this study was to describe and analyze the service quality of making land title certificates. The method used in this research is a qualitative method with descriptive data analysis techniques with the sources of informants in this study being the Head of the Office, office employees and the community who take care of land title certificates. The results showed that the quality of land title certificate services was running well, these qualities included: (1) physical evidence, namely continuous socialization, socialization carried out through print media and electronic media. Electronic media can be known through radio broadcasts and cellphones (HP) and socialization through print media can be known through newspapers, brochures, and billboards, as well as with complete and modern equipment, and the results that have been achieved for three years 6285 plots of land that already certified. (2) reliability, namely carrying out a fast and accurate service process by providing a complaint service if there are people who have problems with making land ownership certificates and employees will provide solutions according to the established procedures. (3) responsiveness, namely responding clearly and quickly to complaints from the community regarding the requirements for making land title certificates and providing directed explanations to the community so that the management of land title certificates can run smoothly. (4) guarantees, namely knowledge, courtesy of employees in providing services to the community who manage land title certificates. (5) empathy, namely the ease of doing good communication, attention and friendliness and concern for the community such as managing land certificates, the employees also help the community if there are still files that are lacking, the employee immediately gives directions if the files are lacking. must be completed, for example, photocopy of KTP (resident identity card) and proof of land registration so that it is no longer difficult to arrange land title certificates because everything has been directed by employees of the Malacca district land agency office. so that people will feel comfortable in receiving the services provided.

Keywords: Quality, Service, Certificate

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan bimbingan-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MALAKA”** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyelesaian skripsi ini banyak hambatan dan tantangan yang penulis hadapi terutama masih banyak keterbatasan-keterbatasan yang penulis miliki, Namun semuanya itu dapat teratasi berkat bimbingan dan campur tangan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan limpah terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan limpah terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P Selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu.
2. Dr. Drs Elpius Kalembang, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Ap. Aplonia Pala, S.Sos, MM. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus sebagai pembimbing utama yang telah memberikan waktu untuk bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

4. Stefanus Bekun, S.Sos, M.AP. Selaku Pembimbing kedua yang telah memberikan waktu untuk bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Nikolaus Uskono, S.H.,M.Hum selaku Dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penenliti selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor.
7. Pemerintah Kabupaten Malaka secara khusus instansi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka yang telah membantu dan melancarkan peneliti dalam melakukan penelitian serta dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Yang saya cintai Ibu Maria Gaudensia Fore yang penuh dengan sayang merawat, membesarkan dan membiayai penulis
9. Yang saya hormat Bapa Ayub Klau (Bapak Tiri) yang penuh dengan sayang membiayai penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2018 dan semua pihak yang memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini dengan baik.

Sebagai akhir kata penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Senantiasa memberikan segala usaha kita. AMIN

Kefamenanu, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
2.2 Sertifikat Hak Milik Tanah	13
2.3 Penelitian Terdahulu	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Sumber Data Penelitian.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Observasi.....	26
3.4.2 Wawancara	26
3.4.3 Dokumentasi	27
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1 Reduksi Data	28
3.5.2 Penyajian Data	28
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1.1 Gambaran Kantor Badan Pertanahan Kabupateen Malaka	34
4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka	40
4.1.1.3 Sumber Daya Kantor Badan Pertanahan Kabupaten	

Kabupaen Malaka	41
4.1.1.4 Definisi Berdasarkan Tugas dan Fungsi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka.....	42
4.1.1.5 Sertifikat Hak Milik Tanah	44
4.1.1.6 Keberadaan PPAT/Pejabat Pembuat Akta Tanah	53
4.1.1.7 Hambatan-Hambatan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka Dalam Melakuakn Proses Penerbitan Sertifikat Hak Milik Tanah.....	56
4.1.2 Penyajian Data Fokus.....	57
4.1.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	57
4.1.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	59
4.1.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	64
4.1.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	67
4.1.2.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	69
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	71
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	73
4.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	75
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	76
4.2.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tanah Bersertifikat dan Tanah yang Belum Bersertifikat.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pemohon Pembuat Serifikat Tanah	6
Tabel 1.3 Penelitian Tedahulu.....	18
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan, Kelurahan dan Desa Kabupaten Malaka	31
Table 4.2 Kompesasi Pegawai Kantor Badan Peratanahan Kabupaten Malaka	41
Tabel 4.4 Pelatihan-Pelatihan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka	43
Tabel 4.5 Sarana dan Prasaran Pengukuran Tanah	44
Tabel 4.6 Jumlah Tanah yang Bersertifikat	51
Tabel 4.7 Jenis-Jenis Pengajuan Penerbitan Sertifikat Hak Milik Tanah	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	29
Gambar 4.1 Penyuluhan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Tanah.....	58
Gambar 4.2 Ruang Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka	59
Gambar 4.3 Sertifikat Tanah.....	63
Gambar 4.4 Ruang Locket	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran II Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran III Identitas Informan
- Lampiran IV Pedoman Wawancara
- Lampiran V Bagan Struktur Organisasi Badan Pertanahan
Kabupaten Malaka
- Lampiran VI Foto Hasil Penelitian