

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Tiardas Siburian
181010026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Tiardas Siburian
181010026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Tiardas Siburian
NPM : 181010026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara
Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi yang saya peroleh di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Tiardas Siburian
181010026

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM**

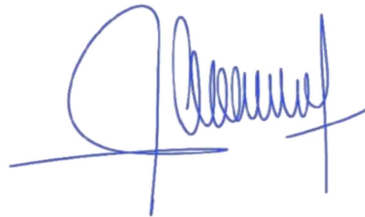
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Tiardas Siburian
181010026**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2022



**Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., M.PA.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam. karena selama ini menurut pandangan masyarakat mengurus sertifikat tanah membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, prosedur yang rumit dan berbelit-belit sehingga hasilnya tidak maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah yang diberikan oleh BPN kepada masyarakat. Penelitian ini menggabungkan strategi penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPN Kota Batam dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik namun pada dimensi Keandalan masih kurang karena penerbitan sertifikat tanah belum sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Untuk mengkaji Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, peneliti menggunakan lima dimensi menurut Fandy Tjiptono, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empati.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah.

ABSTRACT

This research is entitled Quality of Land Certificate Issuance Services at the Batam City National Land Agency Office. because so far, according to the community's view, taking care of land certificates requires expensive costs, a long time, complicated and convoluted procedures so that the results are not optimal. The purpose of this study was to examine the quality of land certificate issuance services provided by BPN to the community. This study combines qualitative research strategies with descriptive methods. The results showed that Batam City BPN in providing services was quite good but in the Reliability dimension it was still lacking because the issuance of land certificates had not been in accordance with the specified time period. To examine the Quality of Land Certificate Issuance Services at the Batam City National Land Agency Office, the researchers used five dimensions according to Fandy Tjiptono, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Keywords: *Public Service Quality, Land Certificate.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP;
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing akademik;
5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., M.PA selaku dosen pembimbing skripsi pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam;
7. Kepala Kantor Pertanahan Badan Nasional Pertanahan Kota Batam;
8. Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian beserta seluruh staff kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam;
9. Orang Tua yang selalu mendukung dan membantu saya selama masa perkuliahan;
10. Adek penulis Gortap yang selalu mendukung dan memotivasi saya selama masa perkuliahan;
11. Sahabat dan teman terdekat yang selalu bersama semasa perkuliahan Abang Sahar, Desy, Lorena, Kak Yasmin yang memberikan dukungan moril dan meluangkan waktu membantu, berbagi informasi, memberi semangat;
12. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan; dan
13. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu terselesainya Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 29 Juli 2022



Tiardas Siburian.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Pelayanan Publik	12
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Pelayanan pemerintah dibidang pertanahan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Sifat Penelitian.....	34
3.3 Lokasi penelitian dan Periode penelitian	34
3.3.1 Lokasi Penelitian	34
3.3.2 Periode Penelitian	34
3.4 Sumber Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Kota Batam	41
4.1.1 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional	44
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional	46
4.1.3 Sumber Daya Manusia.....	47
4.2 Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.....	48
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.....	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	78
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	87
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	32
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Narasumber	38