

**“INOVASI PELAYANAN PUBLIK”**

**(Studi Deskriptif tentang Program Layanan Tujuh Menit  
(LATUM) sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di  
Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**



KHB  
KK  
FIS. AN. 07/116.  
Rum  
i

**M I L I K  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**Disusun oleh :**

**MIRZA FARUZ RAMADHAN  
NIM : 071111076**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
Semester Ganjil 2015/2016**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi dari skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar pada bidang studi dan atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.



Surabaya, 15 Desember 2015  
Penyusun,



Mirza Faruz Ramadhan  
NIM. 071111076

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Deskriptif tentang Program Layanan Tujuh Menit  
(LATUM) sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di  
Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya)**

SKRIPSI



Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

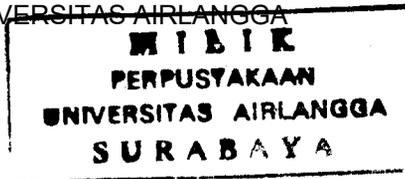
Disusun Oleh:

**MIRZA FARUZ RAMADHAN**

NIM. 071111076

**PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Ganjil 2015/2016**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**“INOVASI PELAYANAN PUBLIK”**

(Studi Deskriptif tentang Program Layanan Tujuh Menit (LATUM) sebagai upaya  
Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional  
Kota Surabaya)

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

**Surabaya, 15 Desember 2015**

**Mengetahui,**

**Dosen Pembimbing,**

**Erna Setijanigrum S.IP. M.si.**

**NIP. 197005032000032001**



**HALAMAN PENGESAHAN**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :  
**(Studi Deskriptif tentang Program Layanan Tujuh Menit (LATUM) sebagai  
upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan  
Nasional Kota Surabaya)**

Telah diujikan dan disahkan di hadapan penguji

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara  
Departemen: Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga

Hari / Tanggal : Senin, 11 Januari 2016  
Pukul : 08.00 WIB  
Ruang : B.207

Panitia Penguji

Ketua,

Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU

NIP. 195305061979031003

Penguji I,

Philipus Keban, S.IP., M.Si

NIP. 197905032008121003

Penguji II,

Dr. Erna Setijanigrum, S.IP., M.Si

NIP.196302261988101001

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada Abah Mama  
tercinta yang selalu berjuang dan berdoa mengiringi  
kesuksesan saya dan kakak – adik saya yang aku  
sayangi**

**Serta saya persembahkan kepada almamaterku**

**HALAMAN MOTTO**

*Dan waktupun tak berhenti, saat kita sadari*

*Semua telah terlewati*

*Kujalani mimpi pasti, cerita kan terkenang*

*Terlukis indah di masa depan*

S.A.R

## UCAPAN TERIMA KASIH

➤ Allah SWT, Alhamdulillah berkat rahmat dan ridho- Nya akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini

➤ Keluarga

Abah Terima kasih telah menjadi sosok yang memberikan semangat dan saran, serta motivasi selama ini. Makasih atas jerih payah nya setiap hari hingga sekarang sehingga selalu memenuhi kebutuhan mirza dan memberikan fasilitas yang sangat memadai. Makasih buat doa dan semangat yang selalu diberikan sehingga mirza bisa menyelesaikan jenjang pendidikan S1.

Mama Terima kasih atas doa dan semangat nya sehingga mirza bisa jadi sekarang, makasih selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi dan tanpa lelah menanyakan setiap hari sudah sejauh mana skripsi ini. Makasih sudah memberikan nasihat nasihat selama ini.

Kakak – Adik kak Amik dan fani terima kasih sudah saling mengerti akan kebutuhan satu sama lain dan membantu saat mirza sedang kesusahan.

Seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu

➤ Special Thanks to Hamami Cahya Prastika yang sudah menemani dan menyemangati hingga dapat menyelesaikan ini. Makasih sudah selalu direpotin dan menemani kemana mana. Makasih sudah memberikan hari – hari yang menyenangkan serta memberikan warna yang indah di hidupku Terima kasih buat Om Wasit dan Tante Wiwik yang selalu memberikan semangat dan memotivasi sehingga mirza bisa menyelesaikan ini

➤ Para Dosen AN Fisip Unair

Bu Erna yang merupakan dosen pembimbing skripsi saya. Terimakasih atas bimbingannya selama ini. Saya banyak belajar dari setiap kritik dan saran yang beliau sampaikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih selalu meluangkan waktu di tengah kesibukan ujian disertasi nya

Pak Keban yang menjadi dosen wali yang sangat pengertian dan sangat membantu dalam menyelesaikan KRS serta memberikan saran yang baik dalam perkuliahan

Pak Naryo, Prof Jusuf , Pak Eko, Pak BIntoro , Bu Wahyuni dan Pak Gitadi yang terus menularkan ilmu ilmu nya dan menjadi sosok inspiratif dan selalu memberikan motivasi dan membakar semangat untuk menjadi lebih baik serta selalu memberikan saran saran yang sangat membantu Pak Antun, Pak Nanang, Pak Roestoto Pak Falih, merupakan dosen - dosen yang juga berperan penting dalam proses belajar saya selama perkuliahan ini di Administrasi Negara UNAIR. Terimakasih karena sudah berbagi wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang menjadi sebuah pelajaran berharga bagi saya.

- Badan Pertanahan Nasional Surabaya II terutama Pak Dading, Pak Hilman, Pak Jauhari, Pak Didik dan Pak Sutrisno yang selalu saya reportkan dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjadi informan yang sangat membantu saya dalam memberikan informasi yang saya butuhkan.
- Staf di prodi AN
  - Mbak Dwi, yang sudah mau saya reporti dalam kelengkapan berkas-berkas dan gak bosan-bosan saya tanyai tentang informasi dosen-dosen yang ingin saya temui.
- Keluarga besar KKN BBM UNAIR ke 50 Desa Torjun, Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang Madura
  - Mas Pio, Mas Alfin, Dongga, Dea, Fani, Rista, Shinta, Arum, Dewi dan Lina makasih gengs sudah berbagi pengalaman seru dan menyenangkan dalam waktu sebulan kebersamaan. Banyak hal yang tidak bisa dilupakan. Makasih menjadi teman, sahabat dan keluarga yang berbagi canda tawa dan keluh kesah. See you on top gengs!!
- Mas Aji makaih sudah menjadi mentor yang 'cukup' baik dengan saran yang nyeleneh nyeleneh dan guyonan yang pancet ae monoton hahaha #GGMU makasih buat Mas Andre yang menyemangati dan memberikan pelajaran penting yaitu manajemen waktu dan menjadi tandem di futsal

dan perkuliahan serta selalu mengingatkan satu sama lain saat ada kuliah pagi, wes tuek mas andre ndang lulus, jangan kebanyakan :’ hehehehe buat Hamdani makasih ham selalu menyempatkan waktu nemenin di perpustakaan meskipun wes lulus, selalu memberikan saran yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini

- AN’ 11 Terima kasih teman teman yang tidak dapat disebutkan nama nya satu satu, you’re awesome guys . makasih sudah menjadi dulur dulur yang luar biasa. See you on top !!
- Last but not least thanks buat Multichat FC mas bro, darojim, adib, njot, ali, dika, syalala, bipunk, mesum, mbeng, pak puh jefri, koko rizal, irwanda, pethuk, panji, ipul, wildan, yoga dan teman teman yang lain yang tidak disebutkan suwon rek wes jadi konco seng kadang apik kadang gak apik, ayo di rutini futsal e, kumpul e. jangan saling menjatuhkan the #cuklek man ayo futsalAN rek. We started as a team and ended up a family, see you on top!!!!

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Judul dari skripsi ini adalah INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Layanan Tujuh Menit (LATUM) sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP-UNAIR, selaim itu juga skripsi ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana penerapan pelayanan Layanan Tujuh Menit sebagai sebuah inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Surabaya II.

Inovasi dalam pelayanan publik memang sangat diperlukan pada saat ini. Karena dengan adanya inovasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pada Badan Pertanahan Nasional Surabaya II telah melakukan inovasi dalam bidang pelayanan pengecekan sertifikat dan penghapusan hak tanggungan (ROYA). Inovasi yang dikeluarkan yaitu Layanan Tujuh Menit. Dimana dengan adanya Layanan Tujuh Menit diharapkan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya pelayanan Layanan Tujuh Menit ini Badan Pertanahan Nasional Surabaya II memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk pelayanan pengecekan sertifikat dan penghapusan hak tanggungan (ROYA)

Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dimana penulis sendiri masih belajar sehingga masih terdapat banyak kekurangan dan terjadi kesalahan, sehingga peneliti mengharapkan masukan, kritik, serta

saran terhadap penulisan hasil penelitian ini serta peneliti mohon maaf jika dalam penulisan ini terjadi banyak kesalahan yang sengaja atau tidak, tidak lupa peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang membantu menyelesaikan laporan skripsi ini. Juga diharapkan karya ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai bahan masukan bagi Badan Pertanahan Nasional Surabaya II.

Surabaya, 15 Desember 2015

Mirza Faruz Ramadhan