

ABSTRAK

Pelayanan publik telah menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai aktor utama yang harus memberikan pelayanan kepada setiap warga negaranya tanpa terkecuali. Melalui pelayanan publik, pemerintah telah memberikan berbagai macam produk pelayanan kepada masyarakat yang salah satu produknya adalah sertifikat tanah. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam menerbitkan sertifikat kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanannya yang berbelit-belit dan melebihi jangka waktu yang telah ditentukan. Rumusan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, digunakan 12 aspek kualitas pelayanan publik sesuai dengan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dipilih secara random dan purposive dimana para informan terdiri dari staf kantor pertanahan dan masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang mendapatkan pelayanan. Selain melalui wawancara, data diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi. Setelah data diperoleh, maka dilakukan proses analisis dan interpretasi data untuk kemudian dapat ditarik kesimpulannya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo kurang optimal. Namun beberapa aspek seperti ketepatan waktu, keseimbangan hak dan kewajiban, serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kaum rentan, masih belum bisa dibilang baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pertanahan

ABSTRACT

Public services have become the responsibility of the government as the main actor who must provide services to every citizen without exception. Through public services, the government has provided a wide range of products services to the community that one of its products is a land certificate. Through the land office in each district and the city, the public can obtain a certificate as proof of legal ownership of land. Sidoarjo District Land Office is one of the institutions responsible for issuing certificates to people in Sidoarjo. People often complain ministry convoluted and exceeds a predetermined time period. Therefore, this study aims to determine how the quality of existing services in Sidoarjo District Land Office.

This study aimed to describe the quality of public services in Sidoarjo District Land Office. To determine how the quality of service in Sidoarjo District Land Office, the researchers used 12 aspects of the quality of public services in accordance with UU No. 25 of 2009 about public service.

This study used a qualitative approach. Informants were randomly selected where the informants are few staff and the people who have to get service in Sidoarjo District Land Office. In addition to interviews, the data obtained from the observation and documentation in the field. Once the data is obtained, then the process of analysis and interpretation of data to then be drawn conclusions.

The conclusion from this research is that the quality of existing services in Sidoarjo District Land Office less than optimal. However, some aspects such as punctuality, the balance of rights and obligations, as well as facilities and special treatment for the vulnerable, is still not exactly good.

Keywords: Public Service, Service Quality, Land

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera.

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat\ limpahan rahmat-Nya, penelitian saya yang berjudul “Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo” telah selesai dengan lancar dan tepat waktu.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga birokrasi, tentu saja hal tersebut tak lepas dari kepuasan masyarakat ketika menerima pelayanan tersebut. Puas atau tidaknya masyarakat tentu saja menjadi penentu utama apakah pelayanan yang telah diberikan sudah memenuhi standar atau belum. Setiap masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang cepat, responsif, dan tidak berbelit-belit. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sebagai lembaga birokrasi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik tentunya harus melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut dengan baik dan cepat agar masyarakat puas dan senang terhadap pelayanan yang telah didapatkan.

Penelitian ini berawal dari banyaknya kritikan masyarakat mengenai pelayanan yang ada di kantor pertanahan, khususnya yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Buruknya kualitas pelayanan pertanahan yang ada di BPN menyebabkan banyak masyarakat yang mengeluh terhadap kondisi pelayanan yang ada. Anggapan miring seperti adanya dugaan KKN menjadi salah satu hal yang paling

sering diberitakan oleh beberapa media, baik media cetak maupun media elektronik.

Penelitian ini telah berhasil menepis anggapan miring yang selama ini diberitakan di media tentang adanya praktek KKN atau semacamnya. Selain itu, penelitian ini juga bertolak belakang dengan studi terdahulu yang menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo masih berbelit-belit dan molor dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Harapan saya, semoga penelitian ini dapat menambah pemahaman setiap pembaca bahwa tidak seluruh lembaga birokrasi yang ada di Indonesia identik dengan KKN, pelayanan yang berbelit-belit, atau hal-hal semacam itu. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo telah membuktikan bahwa lembaga ini telah berbenah walaupun masih ada sedikit kekurangan di sana-sini. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih dan selamat membaca.

Penulis

(Yoga Luhur Prasetyo)
071111004

UCAPAN TERIMA KASIH

- Tuhan Yesus :
Terima kasih ya Bapa, Engkau telah menyertaiku mulai dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini. Tanpa campur tangan-Mu, aku pasti tidak akan pernah bisa menyelesaikan skripsi ini ya Bapa. Maafkan hamba-Mu ini bila terkadang masih membuat-Mu kecewa, masih belum bisa membuat-Mu tersenyum. Aku hanyalah salah satu manusia biasa yang tak bisa lepas dari dosa ya Bapa. Terima kasih dan ampuni aku, Bapa.
- Keluarga Kecilku :
Terima kasih ayah, terima kasih ibu, terima kasih atas semua doa yang kalian berdua berikan. Terima kasih karena telah mendukungku dan memberikanku semangat. Terima kasih juga untuk Bima dan Duta, kedua adikku yang pintar walaupun terkadang bandel. Semoga kalian berdua bisa lebih baik dari kakakmu ini.
- Keluarga Java-Ra :
Terima kasih Abah, terima kasih Mbak Ina. Dulu awal kuliah sempat diperbolehkan untuk menumpang tinggal di rumahnya. Terima kasih juga Mas Antok, Mas Didit, Mas Ipul, Mas Fuad, dan Mas Dewo, semoga pekerjaan kalian di lancarkan dan semoga Taman Bungkul makin ramai dan makin banyak pengunjung. Semoga makin laris juga kafe milik kita bersama!
- Dosen-Dosen AN :
Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada:
 1. Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs., M.Com
 2. Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si
 3. Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU
 4. Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA
 5. Drs. Eko Supeno, M.Si
 6. Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.S
 7. Drs. Sunaryo, MPSt
 8. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si
 9. Dra. R. Wahyuni Triana, MS
 10. Drs. Gitadi Tegas S, M.Si
 11. Philipus Keban, S.IP., M.Si
 12. Nanang Haryono, S.IP., M.Si
 Terima kasih karena sudah berbagi ilmunya selama 4 tahun saya berkuliah di AN. Mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila selama berkuliah, saya telah melakukan kesalahan kepada bapak / ibu sekalian. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

- Staf BPN :
Terima kasih Bu Linda, terima kasih Bu Anis. Berkat bantuan yang ibu berikan selama ini, skripsi saya telah selesai dengan lancar bu. Terima kasih sudah meluangkan waktu dan memberikan ijin kepada saya untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Terima kasih atas semua data dan bantuan yang diberikan. Mohon maaf apabila saya telah merepotkan ibu berdua saat sedang bekerja.
- My Special One :
Terima kasih Motic. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini. Semoga Tuhan selalu menyertaimu, melindungimu, dan membalas semua kebaikanmu. Mohon maaf apabila selama ini aku selalu merepotkanmu dan menyakitimu secara sengaja maupun tak sengaja ya. Sekali lagi terima kasih Momo. Semoga kita dilanggengkan, amin.
- Sahabat Ndolop :
Terima kasih dulur atas dukungan kalian. Untuk Ndombs, Siska, Leli, Pak Bos, Petuk, Katur, Cino, Danny, Ingan, dan Derry, terima kasih atas waktu berharga yang telah kalian berikan. Semoga persahabatan ini tak pernah putus hingga sampai saat terakhir nanti.
- Dulur AN 2011 :
Terima kasih dulur, tak bisa kusebutkan nama kalian satu persatu. Terima kasih atas pengalaman yang kalian semua berikan selama ini. Terima kasih atas waktu yang kita habiskan selama 4 tahun ini. Semoga persaudaraan kita tak lekang oleh waktu dan dapat terus berkomunikasi walaupun terpisahkan oleh jarak. Sekali lagi, *matur nuwun* dulur!
- Dulur Kost KTB4A:
Terima kasih saudara atas semuanya. Untuk Feri, Andrie, Totok, Aris, Mas Mahfud, Mas Fachrudin, Mas Agus, Decka, terima kasih atas waktu dan pengalaman yang berharga. Semoga kita bisa terus betah untuk hidup di kost yang sederhana ini, ngopi bareng, keluar bareng, dan nongkrong bareng. Terima kasih!