

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I.....	i
HALAMAN PERYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIAN PENGUJI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-21
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-21
1.4. Manfaat Penelitian.....	I-22
1.5. Landasan Teori.....	I-23
1.5.1. Pelayanan Publik.....	I-23
1.5.1.1. Konsep Pelayanan Publik.....	I-23
1.5.1.2. Paradigma Pelayanan Publik.....	I-28
1.5.1.3. Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan.....	I-34
1.5.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	I-36
1.5.2.1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	I-36
1.5.2.2. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Publik.....	I-44
1.5.3. Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan.....	I-48
1.6. Kerangka Berpikir.....	I-51
1.7. Definisi Konsep.....	I-53
1.8. Rincian Data yang Dikumpulkan.....	I-53
1.9. Metodologi Penelitian.....	I-57
1.9.1. Jenis Penelitian.....	I-57
1.9.2. Lokasi Penelitian.....	I-58
1.9.3. Tipe Penelitian.....	I-59
1.9.4. Instrumen Penelitian.....	I-59
1.9.5. Teknik Penentuan Informan.....	I-60
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data.....	I-60
1.9.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-61
1.9.8. Teknik Analisis Data.....	I-62

## BAB II GAMBARAN UMUM DAN KAJIAN PENELITIAN

2.1.	Kondisi Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-1
2.2.	Badan Pertanahan Nasional.....	II-2
2.2.1.	Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.....	II-2
2.2.2.	Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-6
2.2.2.1.	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-6
2.2.2.2.	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-7
2.2.2.3.	Jenis Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-11
2.2.2.4.	Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-15
2.2.2.5.	Hasil IKM di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	II-17

## BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI TEORITIK

3.1.	Penyajian dan Analisis Data.....	III-1
3.1.1.	Kepentingan Umum.....	III-3
3.1.2.	Kepastian Hukum.....	III-4
3.1.3.	Kesamaan Hak.....	III-6
3.1.4.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	III-8
3.1.5.	Keprofesionalan.....	III-10
3.1.6.	Partisipatif.....	III-12
3.1.7.	Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif.....	III-15
3.1.8.	Keterbukaan.....	III-17
3.1.9.	Akuntabilitas.....	III-19
3.1.10.	Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.....	III-21
3.1.11.	Ketepatan Waktu.....	III-24
3.1.12.	Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.....	III-25
3.2.	Interpretasi Teoritik.....	III-34
3.2.1.	Kepentingan Umum.....	III-34
3.2.2.	Kepastian Hukum.....	III-35
3.2.3.	Kesamaan Hak.....	III-36
3.2.4.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	III-36
3.2.5.	Keprofesionalan.....	III-37
3.2.6.	Partisipatif.....	III-38
3.2.7.	Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif.....	III-38
3.2.8.	Keterbukaan.....	III-39
3.2.9.	Akuntabilitas.....	III-39
3.2.10.	Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.....	III-40
3.2.11.	Ketepatan Waktu.....	III-41
3.2.12.	Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.....	III-41

BAB IV PENUTUP

4.1.	Kesimpulan.....	IV-1
4.2.	Saran.....	IV-2
4.3.	Implikasi.....	IV-3
	4.3.1. Implikasi Praktis.....	IV-3
	4.3.2. Implikasi Akademis.....	IV-3

DAFTAR PUSTAKA.....	xviii
---------------------	-------

LAMPIRAN.....	xx
---------------	----



## DAFTAR TABEL

### BAB I PENDAHULUAN

- |      |  |      |
|------|--|------|
| 1.1. | 5 Instansi yang Paling Sering Dilaporkan Melalui Ombudman..... | I-9  |
| 1.2. | Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....                     | I-29 |

### BAB II GAMBARAN UMUM DAN KAJIAN PENELITIAN

- |      |  |       |
|------|--|-------|
| 2.1. | Luas dan Ketinggian Wilayah Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2014.....                        | II-2  |
| 2.2. | Daftar Nama Kepala Kantor dan Kepala Bagian Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015.....   | II-8  |
| 2.3. | Daftar Nama Kepala Seksi dan Kepala Sub-Seksi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015..... | II-9  |
| 2.4. | Daftar Nama SDM Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015.....         | II-10 |
| 2.5. | Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011-2013.....         | II-18 |

### BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI TEORITIK

- |       |   |        |
|-------|---|--------|
| 3.1.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Kepentingan Umum.....                                    | III-4  |
| 3.2.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Kepastian Hukum....                                      | III-6  |
| 3.3.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Kesamaan Hak.....  | III-8  |
| 3.4.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....                      | III-10 |
| 3.5.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Keprofesionalan.....                                     | III-12 |
| 3.6.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Partisipatif.....  | III-15 |
| 3.7.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Persamaan Perlakuan.....                                 | III-17 |
| 3.8.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Keterbukaan.....   | III-19 |
| 3.9.  | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Akuntabilitas.....                                       | III-21 |
| 3.10. | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan..... | III-23 |
| 3.11. | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Ketepatan Waktu.....                                     | III-25 |
| 3.12. | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Kecepatan Pelayanan.....                                 | III-27 |
| 3.13. | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Kemudahan Prosedur.....                                  | III-30 |
| 3.14. | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Keterjangkauan Lokasi.....                               | III-32 |
| 3.15. | Ringkasan Wawancara Terkait dengan Aspek Keterjangkauan Biaya.....                                | III-34 |

## DAFTAR GAMBAR

1.1.	Peringkat Efisiensi Birokrasi di Asia.....	I-5
1.2.	Laporan Pengaduan Masyarakat.....	I-8
1.3.	Segitiga Pelayanan Publik.....	I-40
1.4.	Kerangka Berpikir Peneliti.....	I-52
2.1.	Struktur Organisasi BPN Pusat dan Kanwil BPN Provinsi.....	II-9
2.2.	Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....	II-29

