

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN TANAH (SPPT)  
DI KANTOR KELURAHAN PANARUNG KECAMATAN  
PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ANNISA FEBRI WATI  
NIM. 17.11.018159**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN TANAH  
(SPPT) DI KANTOR KELURAHAN PANARUNG  
KECAMATAN PAHANDUT KOTA PALANGKA  
RAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**ANNISA FEBRI WATI  
NIM. 17.11.018159**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

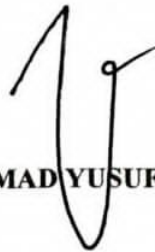
**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN TANAH (SPPT)  
DI KANTOR KELURAHAN PANARUNG KECAMATAN  
PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA**

Oleh :

**ANNISA FEBRI WATI  
NIM. 17.11.018159**

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada Tanggal 24 Juni 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komisi Pembimbing,**



**Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP**

Palangka Raya, 24 Juni 2021  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan



**IRWANI, S.Sos., M.AP**

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN TANAH (SPPT)  
DI KANTOR KELURAHAN PANARUNG KECAMATAN  
PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA**

Oleh :

**ANNISA FEBRI WATI  
NIM. 17.11.018159**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal 24 Juni 2021  
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :

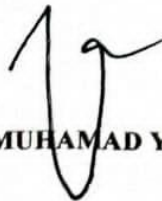


**MILKA, S.Sos., M.AP**

Anggota Tim Penguji :



**1. FITRIANI, M.AP**



**2. Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, Juni 2021

Mahasiswa,



ANNISA FEBRI WATI

NIM. 17.11.018159

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta :**

1. Ibunda tercinta Sri Dewi Puspawati dan ayahanda tercinta Markus Jarumat Kilat. Yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
2. Kaka tercinta Dedi Kusmawan, S.Kom, Dede Kusmana, S.Pd, dan Faizal Dewis. Adik tercinta Maulina Aprilawati, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian semua. Terima kasih untuk bimbingan, nasehat, bantuan dan semangatnya, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian semua.
3. Keluarga besar FISIP dan dosen yang selalu memberi semangat dan khususnya kepada dosen pembimbing bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP yang bijaksana, terimakasih karena sudah membimbing saya dan menjadi orang tua kedua saya di kampus. Terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
4. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 kelas akhir pekan, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
5. Untuk sahabatku tercinta Ana Hairunnisa, Atikah Zainab, Halimatussya'diah dan untuk teman-teman seperjuangan di kampus Titi Ulfah, S.Sos, Nur Safira Monica, S.Sos dan dll, yang selalu memberikan dukungan dan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita selalu sukses dan diberi kelancaran dalam menggapai cita-cita kita.

Dengan penuh hormat :

Almamater Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

## RIWAYAT HIDUP

Annisa Febri Wati, lahir di Kota Palangka Raya pada tanggal 24 Februari 2000 merupakan anak ke empat dari lima bersaudara pasangan bapak Markus Jarumat Kilat yang sekarang menjadi pensiunan PNS sebagai Guru di Sekolah SMPN 12 Palangka Raya dan ibu Sri Dewi Puspawati yang masih aktif berprofesi sebagai Kepala Tata Usaha di Sekolah SMKN 4 Palangka Raya, kakak pertama bernama Dedi Kusmawan, S.Kom yang berprofesi sebagai PNS bekerja di Kantor Badan Kepegawaian Katingan (BKD) Katingan, kakak kedua bernama Dede Kusmana, S.Pd berprofesi ASN di bidang operator Kementerian Agama Katingan, kaka ketiga bernama Faizal Dewis berprofesi sebagai ASN di kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Katingan, dan adik bernama Maulina Aprilawati yang berstatus sebagai pelajar Sekolah Menengah Pertama. Saat ini peneliti tinggal di Jalan Pinus Komplek Tanggaring IV No. 10 Palangka Raya Kalimantan Tengah.

Menempuh pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Model Palangka Raya lulus pada tahun 2011, kemudian Madrasah Tsanawiyah Muslimat NU Palangka Raya lulus pada tahun 2014 lalu melanjutkan di jenjang SMK Negeri 2 Palangka Raya lulus pada tahun 2017.

Selanjutnya saya menempuh jenjang S1 di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2017 sampai sekarang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UM Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Dr. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UM Palangka Raya.
- 2) Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan;
- 3) Mita Sari, S.Sos., M.A.P, selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
- 4) Srie Rosmilawati, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik;
- 5) Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
- 6) Kepala Instansi terkait, Lurah dan pegawai Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya;
- 7) Keluarga serta teman-teman kelompok belajar;
- 8) Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, Juli 2021

Penulis,

Annisa Febri Wati



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya , sehingga Skripsi dengan judul: “Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT)” dapat diselesaikan dengan baik.

Berkat Karunia Allah SWT serta dorongan dan dukungan dari segenap pihak baik orang tua, dosen, sahabat dan teman-teman mahasiswa serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, Juli 2021

Penulis,

Annisa Febri Wati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Kualitas.....	7
B. Pengertian Pelayanan.....	7
C. Pengertian Publik.....	8
D. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
E. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	10
F. Asas-asas Pelayanan Publik.....	11
G. Standar Pelayanan Publik.....	11
H. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Rancangan Penelitian.....	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
C. Sumber Data.....	19
D. Instrumen Penelitian.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
A. Hasil Penelitian.....	24
B. Pembahasan.....	37
C. Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1.1	Jadwal Jam Pelayanan Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut.....	26



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Halaman Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.....	26
4.2	Struktur Organisasi Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.....	37
4.3	Suasana Pelayanan Loker Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.....	39
4.4	Ruangan Seksi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya .....	40
4.5	Petugas Pelayanan Memberikan Penjelasan Kepada Masyarakat .....	42
4.6	Komputer dan Perangkat Dalam Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT).....	46
4.7	Papan Persyaratan Pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.....	47
4.8	Aplikasi yang di Gunakan Pegawai Kelurahan Panarung Untuk Mengetahui Kepemilikan Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT) .....	49
4.9	Petugas Melayani dan Merespon Masyarakat.....	51
4.10	Staf Bagian Seksi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban sangat cermat dan teliti.....	53



## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. , 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* cet 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Buku Profil Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya Tahun 2020
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Garvin, David A. (1998). *Managing Quality*. Free Press. New York
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Trust in Service Competition*. Tronto : Lexington Books
- Gunawan, Imam. *METODE PENELITIAN KUALITATIF.: Teori dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kencana Syafii, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

### Jurnal

- Oktaviyani, Enny Dwi. dkk. 2020. *Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Panarung, Kecamatan Pahandut Palangkaraya Berbasis Web*. Universitas Palangka Raya. Vol 14 No 1.
- Yusuf Muhamad dan Novia Lestari. 2016. *Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Raskin Di Kelurahan Panarung Kota Palangkaraya*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Volume 2 Issue 2. Page 1-3.
- Crystalia, Ones Gita 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

## **Peraturan perundang-undangan**

PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang kerja Pegawai Negeri Sipil Mengatur Kewajiban yang Harus di Taati dan Larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil.

Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 61 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Palangka Raya.

## **Internet**

<https://www.borneonews.co.id/berita/119512-inspektur-palangka-raja-ngamuk-di-kelurahan-panarung>

<https://mmc.kalteng.go.id/berita/read/4950/inspektorat-palangka-raja-sidak-ke-kantor-kelurahan>

<https://palangkaraya.go.id/umi-tinjau-kinerja-pelayanan-di-kelurahan-panarung/>

<https://sampit.prokal.co/read/news/5723-loh-kelurahan-panarung-dinilai-lamban>

<https://www.kanal.web.id/pengertian-publik>

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/t591d53cb37b54/surat-kepemilikan-tanah-atau-surat-keterangan-riwayat-tanah/>

