

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
PERNYATAAN PEMILIK TANAH (SPPT)
DI KELURAHAN MENTENG KECAMATAN
JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**

TESIS

Oleh :

**ALPIANOR
NIM. 18.81.02.0248**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
PERNYATAAN PEMILIK TANAH (SPPT)
DI KELURAHAN MENTENG KECAMATAN
JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister (S2) pada Program Studi
Magister Administrasi Publik

Oleh :
ALPIANOR
NIM. 18.81.02.0248



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PERNYATAAN PEMILIK TANAH (SPPT) DI KELURAHAN MENTENG KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA

Oleh:

ALPIANOR

NIM. 18.81.02.0248

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 19 Nopember 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Dr. Nurhasanah, M.Si
Ketua


Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si
Anggota

Palangka Raya, 19 Nopember 2020
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Program Studi Magister Administrasi Publik
Dekan,



Dr. H. Had Yusuf, S.Sos., MAP
Nik. 08.0101.1008

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
PERNYATAAN PEMILIK TANAH (SPPT) DI
KELURAHAN MENTENG KECAMATAN JEKAN
RAYA KOTA PALANGKA RAYA

Nama Mahasiswa : **ALPIANOR**

NIM : 18.81.02.0248

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. Nurhasanah, M.Si

Anggota : Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si

Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. Mambang, S.H., M.Si

Dosen Penguji 2 : Dr. Nurhasanah, M.Si

Dosen Penguji 3 : Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si

Tanggal Ujian : 19 Nopember 2020

SK. Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis inii 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 Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2020

Mahasiswa,



ALPIANOR

NIM. 18.81.02.0248

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

RINGKASAN

ALPIANOR, 2020, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) Di Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Dibawah bimbingan : (1) Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP (2) Aquarini, M.I.Kom

Dalam pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kota Palangka Raya masih belum optimal hal ini dilihat dari syarat dalam pembuatan SPPT yang masih belum jelas dirasakan masyarakat dalam proses yang berbelit-belit, serta dalam pembiayaan dalam pembuatannya masih banyak yang tidak transparan hal ini yang menjadi banyak keluhan bagi masyarakat di Kelurahan Menteng

Teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml mengenai dimensi pengukuran kualitas pelayanan, yaitu : (1) *Tangible* (Berwujud), (2) *Reliability* (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Assurance* (Jaminan), (5) *Empathy* (Empati).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : 1) observasi, 2) wawancara (*interview*), dan 3) dokumentasi. Dengan Teknik pengambilan sampel atau subyek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Data primer dalam penelitian ini adalah Lurah atau Sekretaris Kelurahan, Aparatur yang menangani SPPT dan Masyarakat/pemilik tanah pemegang SPPT.

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas pelayanan dalam Pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya belum optimal karena ada beberapa dimensi yang tidak berjalan dengan baik. Dimensi yang tidak berjalan dengan baik yaitu dimensi *reliability* dengan permasalahannya yaitu proses pelayanan pembuatan SPPT tidak mudah, masyarakat masih mengeluh mengenai proses yang berbelit-belit dan persyaratan yang belum jelas dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan yang masih kurang. Selanjutnya dimensi *assurance* dengan permasalahannya yaitu tidak adanya kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa biaya yang perlu dikeluarkan.

Untuk itu disarankan agar 1) Lurah Kelurahan Menteng dapat selalu mengawasi pegawai pelayanan pembuatan SPPT, 2) Diharapkan pemerintah dapat sesegera mungkin menyusun dan menetapkan standar pelayanan pembuatan SPPT, 3) Kantor Kelurahan Menteng perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, 4) Pegawai pelayanan pembuatan SPPT sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar dan 5) Diharapkan Kelurahan Menteng dapat memberikan jaminan biaya dalam pelayanan pembuatan SPPT.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT)*

SUMMARY

ALPIANOR, 2020, Master of Public Administration Study Program, Muhammadiyah University of Palangkaraya, Quality of Service for Making Land Ownership Declaration (SPPT) in Menteng Village, Jekan Raya District, Palangka Raya City. Under the guidance of: (1) Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., MAP (2) Aquarini, MIKom

In making a Land Owner Statement (SPPT) in the CityPalangka Raya is still not optimal, this is seen from the requirements in making SPPT which are still not clear to the community in a convoluted process, and in the financing of making it there are still many that are not transparent, this has become a lot of complaints for the community in Menteng Village.

The theory used as a foundation in this research is the theory put forward by Zeithaml regarding the dimensions of service quality measurement, namely: (1) Tangible, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Emphaty.

This research is a descriptive study with a qualitative approach. Data collection techniques used were: 1) observation, 2) interviews, and 3) documentation. With the sampling technique or research subjects using purposive sampling technique and snowball sampling. The primary data in this study are the head of the sub-district or the secretary of the sub-district, officials who handle SPPT and the community / land owners who hold SPPT.

Based on the results of the research, the quality of service in making a Land Owner Statement (SPPT) at the Menteng Village Office, Jekan Raya District, Palangka Raya City is not optimal because there are several dimensions that are not going well. Dimensions that are not going well are the dimensions of reliability with the problem that the service process for making SPPT is not easy, people still complain about the convoluted process and unclear requirements and the discipline of employees in providing services is still lacking. Furthermore, the dimension of assurance with the problem is that there is no certainty of costs in the service of making a Land Owner's Statement (SPPT) so that the community does not know how much it costs.

For this reason, it is suggested that 1) Menteng Urban Village Head can always supervise employees of SPPT making services, 2) It is hoped that the government can prepare and set service standards for SPPT making as soon as possible, 3) Menteng Urban Village Office needs to provide training to service employees who are not yet able to operate assistive devices. which is available in the service process, 4) Service personnel making SPPT should remind each other the importance of friendliness to service users in the service process and 5)It is hoped that Menteng Urban Village can provide a guarantee for the cost of making SPPT services.

Word Key : *Service Quality, Land Owner Statement (SPPT)*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
RINGKASAN	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT).....	24
D. Kerangka Berpikir	26
E. Gambaran Umum.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian	43
C. Sumber Data	43
D. Instrumen Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Pengambilan Sampel	46
G. Teknik Analisis Data	46
H. Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	51
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	56
3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	63
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	67
5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	71
B. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Jumlah Penduduk di Kelurahan Menteng Berdasarkan Usia.....	30
2.2	Jumlah Pegawai di Kantor Kelurahan Menteng Berdasarkan Jabatan, Pangkat Golongan dan Pendidikan.....	37
2.3	Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Menteng.....	41
4.1	Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Menteng.....	76



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	28
2.2	Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Kota Palangka Raya Tahun 2019	39
4.1	SPPT yang ada di Kantor Kelurahan Menteng	75
4.2	Ruang Tunggu Pelayanan Pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kelurahan Menteng	77
4.3	Wawancara dengan Pegawai Pembuatan SPPT	80



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Taufik Zaenal; Moch Mustam; Dyah Lituhayu dan Hardi Warsono.2017. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.Jurnal. Universitas Diponegoro.
- Crystalia, Ones Gita.2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- H.A.S Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, Sovia. 2017. Surat Kepemilikan Tanah atau Surat Keterangan Riwayat Tanah. Online.<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt591d53cb37b54/surat-kepemilikan-tanah-atau-surat-keterangan-riwayat-tanah/>. Diakses pada Tanggal 15 Agustus 2020
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kurniawan, A. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan
- Kuswati, Ratna Esa. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methodes). Bandung : CV. Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok Agraria
- Widuri, Anissa Ratna dan Maesaroh.2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang.Jurnal. Universitas Diponegoro