

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIPIKAT HAK
MILIK (SHM) DI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA
RUANG ATAU BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KABUPATEN PONOROGO
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas –Tugas Dalam Memenuhi Salah Satu

Syarat Guna Mencapai Gelar (S – 1)



Oleh :

SIGIT NURCAHYONO

NIM : 11220997

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN
SERTIPIKAT HAK MILIK (SHM) DI
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA
RUANG ATAU BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KABUPATEN PONOROGO

Nama : Sigit Nurcahyono
NIM : 11220997
Prodi / Semester : Ilmu Pemerintahan / VIII
Fakultas : Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 26 Februari 2015

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Pembimbing I



Khoirurrosyidin, S.I.P., M.Si

NIDN : 0705057501

Pembimbing II



Dra. Hj. Niken Lestarini, M.Si

NIDN : 0020066503

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertipikat Hak Milik Di
Kementerian Agraria Dan Tata Ruang Atau Badan Pertanahan
Nasional Kabupaten Ponorogo

Disusun Oleh : Sigit Nurcahyono

Telah dipertahankan di depan penguji pada,

Hari : Sabtu

Tanggal, Bulan dan Tahun : 07 Maret 2015

Pukul : 10.30 WIB

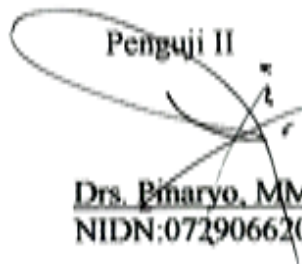
DEWAN PENGUJI

Penguji I



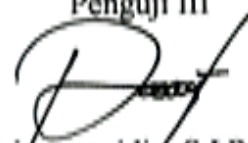
Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si
NIDN: 0020066503

Penguji II



Drs. Bimaryo, MM
NIDN:0729066201

Penguji III



Khoirurrosyidin, S.I.P. M.Si
NIDN:0705057501

Mengetahui,
Dekan FISIP UM PONOROGO



Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si
NIDN: 0020066503

MOTTO

Negara Republik Indonesia ini bukan milik sesuatu golongan, bukan milik sesuatu agama, bukan milik sesuatu suku, bukan milik sesuatu golongan adat-istiadat, tetapi milik kita semua dari Sabang sampai Merauke!

(Ir. Soekarno)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang spesial dalam hidup saya yaitu :

1. Yang pertama skripsi ini saya persembahkan buat Almarhummah Ibu Laminem yaitu Ibu saya, karena sudah menjadi motivasi dalam hidup saya.
2. Kepada Bapak Yahmin yaitu Ayah dan Kepada Niko Tri Saputra yaitu adik saya yang sudah memberikan semangat dan yang slalu memotivasi saya serta selalu mendoa'a kan saya dalam keadaan apapun.
3. Kepada Bapak Amin dan Ibu Sulastri Amin yang sudah membiayai pendidikan saya dari SMA sampai saat ini dan selalu mendukung dan selalu mengarahkan saya supaya menjadi anak yang baik serta selalu sopan santun kepada semua orang.
4. Kepada Mas Agung dan Dik Rifdatul yang sudah menganggap saya sebagai saudara kandungnya sendiri
5. Kepada Mas Ribut dan Mas Andri yang sudah memberikan ilmunya tentang Pemerintahan kepada saya.
6. Kepada Guru Muda yang pada saat ini sedang mengajar di Jambi yang sangat spesial dalam hati saya yang selalu setia menemani dan menunggu saya serta memberi motivasinya kepada saya.
7. Kepada Bapak Khoirurrosyidin, S.IP,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran untuk membimbing penulis sehingga dapat diselesaikan.

8. Kepada Bulik Karti yang setiap pagi selalu menyiapkan sarapan buat saya.
9. Kepada Markum dan Siti, temen seperjuangan saya sampai saat ini.
10. Kepada Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Angkatan 2011, semoga kalian semua cepat menyusul saya dan kita bisa sukses semua.
11. Saudara - saudaraku yang telah memberi semangat juang dan kepada teman – teman peserta KKN Muhammadiyah Untuk Negeri dilampung Tahun 2014.
12. Semua pihak yang tidak kenal lelah selalu membimbing dan berkarya demi kesuksesanku dengan cinta kasih yang tulus, serta perhatiannya yang besar agar saya selalu optimis dalam menjalani semuanya untuk berkarya yang bisa berguna bagi semuanya untuk menatap masa depan yang lebih baik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil‘ alamin ,segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIPIKAT HAK MILIK (SHM) DI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG ATAU BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PONOROGO” dan menyajikan dalam bentuk Skripsi.

Di dalam persiapan dan pelaksanaan penelitian sampai dengan penulisan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Niken Lestari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, MAP selaku ketua Program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Khoirurrosyidin, S.IP,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran untuk membimbing penulis sehingga dapat diselesaikan.
4. Bapak Imam Nawawi selaku Kepala Kementerian Agrarai dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo.

5. Serta seluruh teman – teman Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan tahun 2011.
6. Dan semoga Allah SWT, melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa karya ini masih ada beberapa kekurangan di dalam penulisan ini meskipun usaha maksimal telah penulis lakukan. Karenanya segala kritik serta saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan dengan senang hati dan dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin Ya robbal 'alamin.

Ponorogo, 26 Februari 2015
Penulis

Sigit Nurdahyono
NIM : 11220997

ABSTRAK

Sigit Nurcahyono NIM 11220997 – 2015. Penelitian ini berjudul KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIPIKAT HAK MILIK (SHM) DI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG ATAU BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PONOROGO . Sertipikat hak milik atau sertipikat tanah merupakan hal yang sangat penting bagi semua orang khususnya pada orang yang mempunyai tanah, karena dengan mempunyai sertipikat tanah maka secara yuridis tanah bisa dimiliki dengan sepenuhnya dan dengan mempunyai sertipikat tanah maka akan sedikit mengurangi konflik agraria.

Maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas kualitas pelayanan sertipikat hak milik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (BPN) Ponorogo. Penelitian dilaksanakan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Ponorogo dengan sumber data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Untuk pengolahan data, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif, yaitu mendiskripsikan suatu gejala atau gambaran yang kompleks yang terjadi saat ini. Sumber dari penelitian ini adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan tema penelitian dan data dari penelitian ini dari berbagai sumber yang sesuai dengan tema penelitian.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo belum baik itu terbukti masih ada pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan dalam pembuatan sertipikat pada pendaftaran tanah pertama masih lama.

Untuk memaksimalkan kinerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo supaya dalam memberikan pelayanan sertipikat bisa cepat, penulis menyarankan ketika memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan dan benar – benar berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan dan Sertipikat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TEAM PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian	7
E. Penegasan Istilah	7
F. Landasan Teori	8
G. Definisi Operasional	11
H. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian.....	12

	2. Lokasi Penelitian.....	13
	3. Informan Penelitian.....	13
	4. Teknik Pengumpulan Data.....	15
	5. Analisis Data.....	16
BAB II	: DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	21
	A. Sejarah Lembaga	21
	1. Sejarah Singkat BPN	21
	B. Diskripsi Umum Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo	23
	1. Kondisi Geografis Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo.....	23
	2. Struktur Organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo.....	24
	3. Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo.....	27
	4. Visi dan Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo.....	29
	5. Alur Dalam Pembuatan Sertipikat.....	29
	6. Strategi Di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo.....	34
	7. Standar Pelayanan, Prosedur Dan Biaya Dalam Pembuatan Sertipikat.....	43

BAB III	: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	76
	A. Penyajian Data.....	76
	1. Penyajian Data Hasil Wawancara.....	77
	2. Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN Kabupaten Ponorogo	81
	B. Analisis Data.	89
	1. Analisis Data Dari Wawancara.....	89
	2. Temuan Ketidaksesuaian Antara Standar dan Pelayanan...	92
BAB IV	: PENUTUP.....	94
	A. Kesimpulan.....	94
	B. Saran.....	95
	DAFTAR PUSTAKA.....	96
	LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel I	Pejabat Struktural Menurut Bidang tugas.....	26
Tabel II	Tentang Pegawai PNS, Kontrak, dan Magang.....	27
Tabel III	Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan.....	28
Tabel IV	Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	28
Tabel V	Desa Yang Mendapatkan Prona Tahun 2014.....	35
Tabel VII	Standar Pelayanan, Prosedur dan Biaya.....	43
Tabel VI	Permohonan Pertanahan Tahun 2014.....	38
Tabel V	Profil Informan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Skema Analisis Data Penelitian.....	17
Gambar I I Alur Dalam PembuatanSertifikaTanah.....	29

DAFTAR LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Permohonan Wawancara.....	97
Lampiran II : Surat Keterangan Penelitian.....	98
Lampiran III : Persyaratan Peserta PRONA.....	99
Lampiran IV : Realisasa Pelayanan One Day Service.....	102
Lampiran V : Contoh Sertipikat.....	103
Lampiran VI : Pertanyaan Wawancara.....	104