

Daftar Pustaka

- Ahmad, Badu. 2018. ***Pelayanan Publik Teori dan Praktik***. Makassar: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Hardiyansyah. 2011. ***Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya***. Palembang: Gava Media.
- Lukman, Sampara. 2000. ***Manajemen Kualitas Pelayanan***. Jakarta : Stia Lan Press
- Mulyawan, Rahman. 2016. ***Birokrasi dan Pelayanan Publik***. Bandung: Unpad Press
- Mursyidah, Lailul dan Choiriyah Ilmi Usrotin. 2020. ***Manajemen Pelayanan Publik***. Sidoarjo: Umsida Press.
- Nashar. 2020. ***Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat***. Pamekasan: Duta Media.
- Nurdin, Ismail. 2019. ***Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik***. Bandung: Media Sahabat Cendekia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. ***Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samsu. 2017. ***Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)***. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Santoso, Urip. 2010. ***Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah***. Jakarta: Kencana.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2019. ***Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik***. Rappang: Qiara Media Partner.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. ***Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi***. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. ***Metode Penelitian Pendidikan***. Bandung: Alfabeta.
- Syah, Mudakir Iskandar. 2019. ***Panduan Mengurus Sertifikat dan Penyelesaian Sengketa Tanah***. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2016. ***Service Quality dan Satisfaction***. Yogyakarta: Andi Offset.

Waskito dan Hadi Arnowo. 2019. *Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Pakaian Dinas Dan Atribut Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Website

[Kabupaten Mimika \(mimikakab.go.id\)](http://mimikakab.go.id) (diakses pada tanggal 20 Maret 2022)

[Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN RI \(atrbtn.go.id\)](http://atrbtn.go.id) (diakses pada tanggal 20 Maret 2022)

[Badan Pusat Statistik Kabupaten Mimika \(bps.go.id\)](http://bps.go.id) (diakses pada tanggal 20 Maret 2022)

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Biodata Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Andrian Yoseph Imanuel
Tempat. Tanggal Lahir : Timika, 17 September 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Samratulangi
Email : andrianyoseph@gmail.com
Nama Orang Tua

- Ayah : Johanis Buapi
- Ibu : Yuliana Meri



Riwayat Pendidikan Formal

- 2006 – 2009 SD ADVENT TIMIKA
- 2009 – 2012 SD KRISTEN SHINING STARS TIMIKA
- 2012 – 2015 SMP KRISTEN SHINING STARS TIMIKA
- 2015 – 2018 SMA KRISTEN SHINING STARS TIMIKA
- 2018 – 2022 UNIVERSITAS HASANUDDIN (S1 ADMINISTRASI PUBLIK. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

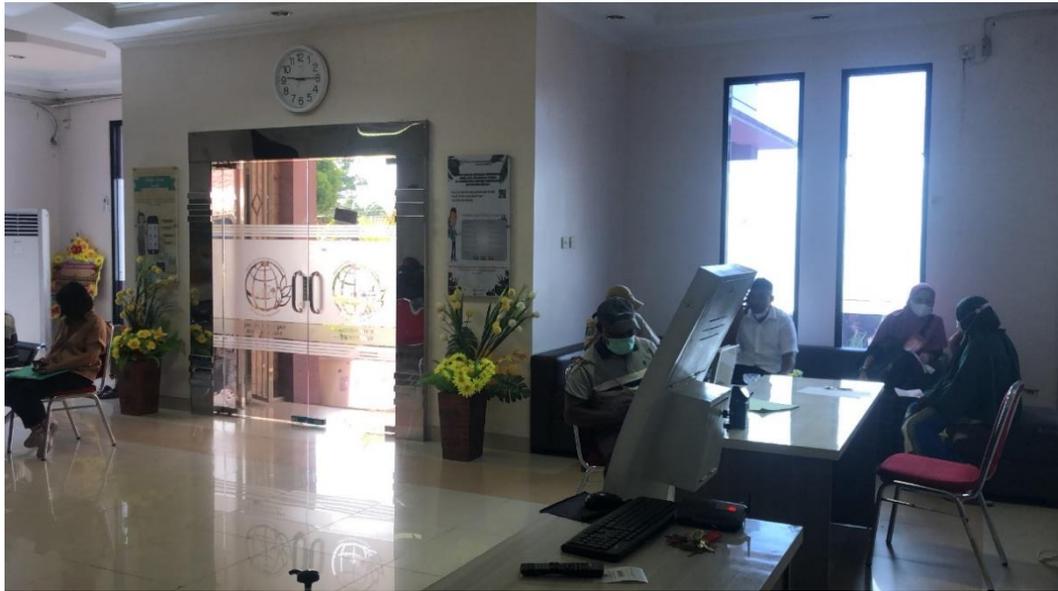
Riwayat Organisasi

- Departemen Komunikasi dan Informasi HUMANIS FISIP UNHAS (2020/2021)
- Departemen Hubungan Masyarakat dan Publikasi UKM Bulutangkis Universitas Hasanuddin (2020/2021)
- Departemen Hubungan Masyarakat dan Pelayanan Sosial PMKO FISIP UNHAS (2020/2021)

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian









Lampiran 3. Pedoman Wawancara dan Observasi

**PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT
TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MIMIKA
PERSPEKTIF MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN**

Tangibles (Bukti Fisik)

- a. Menurut tanggapan bapak/ibu, bagaimana penampilan pegawai maupun staff dalam melayani pemohon?
- b. Bagaimana tanggapp bapak/ibu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan?
- c. Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai kelengkapan fasilitas dalam ruangan?

Reliability (Reliabilitas)

- a. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai kecermatan pegawai dalam melayani pemohon?
- b. Menurut bapak/ibu, apakah ada dijelaskan prosedur pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor ini?
- c. Menurut bapak/ibu, bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu?

Responsiveness (Daya Tanggap)

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana respon pegawai saat memberikan pelayanan?
- b. Menurut bapak/ibu, apakah pegawai merespon semua keluhan yang diberikan pemohon? apakah respon bapak/ibu dijawab dengan baik?
- c. Menurut bapak/ibu, pada saat melakukan pelayanan, apakah pegawai sudah melakukannya secara cepat dan tepat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah?

Assurance (Jaminan)

- a. Menurut bapak/ibu, apakah petugas memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian dalam proses pembuatan sertifikat tanah? Apakah tepat sesuai jaminan yang diberikan?
- b. Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan kepastian biaya dalam proses pembuatan sertifikat tanah? Apakah semua biaya seragam?
- c. Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

Emphaty (Empati)

- a. Menurut bapak/ibu, apakah petugas mendahulukan kepentingan masyarakat?
- b. Menurut bapak/ibu, Apakah petugas melayani dengan sopan dan ramah?
- c. Menurut bapak/ibu, Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?

**PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MIMIKA**

PERSPEKTIF PEGAWAI LOKET

Tangibles (Bukti Fisik)

OBSERVASI

- a. Apakah ada aturan pemakaian seragam?
- b. Apakah ruang pelayanan sudah cukup untuk menampung masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- c. Apakah fasilitas yang ada sudah mendukung jalannya pelayanan?

Reliability (Reliabilitas)

- a. Menurut bapak/ibu, Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah?
- b. Menurut bapak/ibu, apakah prosedur pelayanan pembuatan sertifikat tanah dijelaskan kepada pemohon?
- c. Menurut bapak/ibu, apa saja alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan? Apakah dapat mempermudah dalam proses pelayanan?

Responsiveness (Daya Tanggap)

- a. Menurut bapak/ibu, apakah setiap keluhan yang diberikan pemohon langsung ditanggapi?
- b. Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pemohon ketika ada yang kebingungan?

Assurance (Jaminan)

- a. Apakah Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika memberikan kepastian waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat?
- b. Apakah Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika memberikan kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah?
- c. Apakah ada diberikan tanda terima dokumen kepada pemohon?

Empathy (Empati)

- a. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas pelayanan?
- b. Apa saja hambatan yang dialami saat memberikan pelayanan?

**PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MIMIKA**

KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA

1. Apakah ketersediaan sumber daya manusia sudah mencukupi dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat?
2. Apakah ruang pelayanan sudah cukup untuk menampung masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
3. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam identitas?
4. Apakah terdapat prosedur pelayanan? Bagaimana pelaksanaannya?
5. Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?
6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat?
7. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?
8. Bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?
9. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas pelayanan?
10. Apakah sarana dan prasaranan yang ada dapat menunjang proses pelayanan?
11. Apakah ada kepastian jaminan biaya pelayanan?
12. Apakah ketersediaan sumberdaya finansial sudah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat?
13. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
14. Apa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
15. Bagaimana mengatasi hambatan tersebut?

PEDOMAN OBSERVASI

No.	Komponen	Hasil Observasi
1.	Kebersihan Penampilan Pegawai	Pegawai selalu memakai seragam sesuai aturan yang telah ditentukan.
2.	Kerapian Penampilan Pegawai	Penampilan pegawai sudah terlihat rapi, atribut yang dipakai lengkap.

OBSERVASI SARANA PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observasi
1.	Kapasitas ruang tunggu	20 Orang / 6 x 10 m ²
2.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	Ruang tunggu pelayanan sudah cukup bersih hal ini dibuktikan dengan keadaan ruangan tidak ada sampah berserakan dan rapi, untuk kenyamanan ruang tunggu cukup dingin tetapi masih kurang untuk kapasitas ruangan karena ada masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk.
4.	Loket	Terdapat 5 loket pelayanan tetapi yang dipakai 4, 1 loket pengaduan

HASIL OBSERVASI SARANA PELAYANAN

	Komponen	Hasil Observasi
1.	Jumlah kursi tunggu	20 kursi
2.	Tata letak meja dan kursi pelayanan	Terdapat 7 meja di dalam ruangan pelayanan, 5 meja loket terletak di bagian depan, sedangkan 1 meja pengaduan disebelah kiri dan 1 meja lainnya untuk petugas keamanan di sebelah meja pengaduan
3.	Komputer	Terdapat 5 komputer, 4 difungsikan dalam proses pelayanan
4.	Papan Informasi	Terdapat beberapa papan informasi yaitu: papan pengumuman, struktur organisasi, peta Kecamatan Mimika, peta rencana pola ruang Kab. Mimika

5.	Jam dinding	Terdapat 1 jam dinding
6.	Kotak saran	Tersedia papan QR Code untuk memberikaan saran
7.	Pendingin ruangan/AC	Terdapat 3 AC di ruang pelayanan, semua berfungsi

OBSERVASI KEGIATAN PELAYANAN

No.	Indikator	Hasil Observasi
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Kondisi tempat pelayanan cukup nyaman karena AC semua berfungsi, tetapi untuk kapasitas ruangan belum cukup karena masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan kursi.
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	Dalam proses pelayanan pegawai sudah memberikan kemudahan, seperti memberikan informasi ketika masyarakat datang, memberikan form persyaratan mengurus sertifikat.
2.	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Kegiatan pelayanan sudah menggunakan alat bantu. Misalnya komputer, alat ukur modern, mesin validasi sertifikat.
	Kecermatan petugas dalam melayani pemohon	Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik.
	Memiliki standar pelayanan yang jelas	Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas
3.	Mendahulukan kepentingan pemohon	Petugas telah mendahulukan kepentingan pemohon, dibuktikan dengan pegawai tetap melayani meski sudah jam istirahat.
	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah	Petugas sudah ramah dalam melakukan pelayanan.

Lampiran 4. Informan

No.	Informan	Pekerjaan	Waktu Wawancara
1.	Widi Asmoro, S.H	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabuapten Mimika	24 Januari 2022
2.	Marlin Datu Padang	PPNPN (Loket Pelayanan)	20 Januari 2022
3.	Roddiko Nainggolan (Masyarakat)	TNI-AD	19 Januari 2022
4.	Suwardi (Masyarakat)	TNI-AD	19 Januari 2022
5.	Bakti Erma Surtami (Masyarakat)	ASN Pemkab Mimika	17 Januari 2022
6.	Meki Jitmau (Masyarakat)	Swasta	17 Januari 2022
7.	Michael Edowai, S.H (Masyarakat)	Mediator Pengadilan Negeri Kabupaten Mimika	17 Januari 2022
8.	Fandanita Silimang, S.H (Masyarakat)	Pengacara	20 Januari 2022

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian DPMTSPT Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 24229/S.01/PTSP/2021
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.
Gubernur Prov. Papua

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 9127/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 06 Desember 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDRIAN YOSEPH IMANUEL**
Nomor Pokok : E011181332
Program Studi : Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN MIMIKA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Desember 2021 s/d 15 Februari 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 09 Desember 2021

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar,
2. Peringgal.

SIMAP PTSP 09-12-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231



Lampiran 6. Surat Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MIMIKA
PROVINSI PAPUA

Jalan. Cenderawasih SP 2 Timika Telp: (0901) 3260029 email: kab-mimika@atrbtn.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 81/SKet-91.09.UP.04.07/I/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pantoan K.P.H. Tambunan, SST
NIP : 197712051998031002
Jabatan : Kepala Kantor Pertanahan kabupaten Mimika

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Andrian Yoseph Imanuel
NIM : E011 18 1332
Departemen : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara
Universitas : Universitas Hasanuddin

Benar-benar telah mengadakan penelitian dalam rangka menyusun skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikasi Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika pada tanggal 11 Januari s/d 24 Januari 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Timika, 25 Januari 2022
Kepala kantor
Pertanahan Kabupaten Mimika,

Pantoan K.P.H. Tambunan, SST
NIP. 197712051998031002



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR dan pastikan menuju ke alamat <https://eoffice.atrbpn.go.id/>

v 1.03

Melayani, Profesional, Terpercaya