



**ANALISIS PRAKTIK *GOOD GOVERNANCE* DALAM
REFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PERTANAHAN
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

INDAH PUTRI ISTIQOMAH

14030117110034

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Indah Putri Istiqomah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117110034
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bontang, 01 Juni 1999
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Gunung Singgalang No. 10 BSD PKT Bontang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

“Analisis Praktik *Good Governance* Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang”

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,



Indah Putri Istiqomah

NIM.14030117110034

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Praktik *Good Governance* dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang**

Nama : Indah Putri Istiqomah

NIM : 14030117110034

Program Studi/ Jurusan : S1/ Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I.

Semarang, 30 September 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



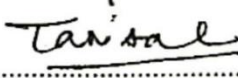
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 1960822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si

()

2. Teuku Afrizal, S.E.,M.ENV.MGT.,Ph.D

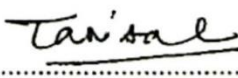
()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si

()

2. Teuku Afrizal, S.E.,M.ENV.MGT.,Ph.D

()

3. Dra. Maesaroh, M.Si

()

MOTTO

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai.”

PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Ayahanda Erdianto Hadi, Ibunda Yuli Indarwati, Kakak Dyah Putri Istiqomah, beserta keluarga besar yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang, serta do'anya untuk kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Sahabat-sahabat saya dari SD, SMP, dan SMA Yayasan Pupuk Kaltim, Kamilia Nada Salsabila, Nisrina Azmi Purnayudha, Hayyu Qomaryah Fitriasari, Ismi Aulia Azizah, Elsa Maya Mardhiyah, Rona Asri Oktova, Lathifatul Muzayyanah, Putri Alma Rachmawaty, Nabilah Ghina Nur Aziziah, Najunda Sari Priawan, Rara Hawa Locita. Terima kasih banyak atas doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat selama di perantauan, Devira Nabila Yumanda, Aurora Latita Aulia Ramadhanti, Aliffia Wiehardian, Desy Kumala Dewi, Karina Atikaputri, Aprilia Wahyu Wulandari, Mia Jessica Lorena Tarigan. Terima kasih banyak atas doa, dukungan, dan semangatnya untuk berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman Tatra Fisip Undip. Terima kasih banyak atas ilmu, perjuangan, kekeluargaan, canda tawa, dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman magang di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Terima kasih sebesar-besarnya atas ilmu, pengalaman, doa, dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman administrasi publik 2017. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa dan dukungan, serta semangat dalam berjuang bersama menyelesaikan studi sarjana administrasi publik.

**ANALISIS PRAKTIK *GOOD GOVERNANCE* DALAM REFORMASI
MANAJEMEN PELAYANAN PERTANAHAN PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA SEMARANG**

Abstrak

Analisis Praktik *Good Governance* Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang terkait pelayanan pertanahan berupa penundaan berlarut dan pungutan liar (pungli). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis praktik *good governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang dan menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan untuk mencapai reformasi manajemen pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam terhadap informan, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teori empat prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti, yaitu transparansi, partisipasi, supremasi hukum, dan akuntabilitas. Faktor pendorong menggunakan teori Suprihatmi dan faktor penghambat menggunakan teori Amin. Hasil penelitian menunjukkan praktik *good governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan belum optimal, pada indikator transparansi mengenai waktu penyelesaian pelayanan pertanahan masih mengalami kendala karena keterbatasan sumber daya manusia. Realisasi pada indikator supremasi hukum, partisipasi, dan akuntabilitas sudah sesuai dengan yang diharapkan. Faktor pendorong pelaksanaan reformasi manajemen pelayanan pertanahan adalah perkembangan zaman dan ketersediaan teknologi baru. Faktor penghambat dalam pelaksanaannya adalah keengganan pegawai untuk melakukan perubahan. Ada beberapa pegawai yang tingkat untuk majunya rendah dan belum siap menghadapi perkembangan teknologi, serta kualitas server pelayanan pertanahan yang kurang baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah praktik *good governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan belum optimal dalam transparansinya dan terdapat faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan untuk mencapai reformasi manajemen pelayanan publik yang berkualitas.

Keywords: *Good Governance*; Transparansi; Partisipasi; Supremasi Hukum; Akuntabilitas

ANALYSIS OF GOOD GOVERNANCE PRACTICES IN LAND SERVICE MANAGEMENT REFORM AT THE NATIONAL LAND AGENCY IN SEMARANG CITY

Abstract

This research is motivated by the existence of problems at the National Land Agency in Semarang City related to land services in the form of protracted delays and illegal levies (extortion). The purpose of this study is to analyze the practice of good governance in land service management reform at the National Land Agency in Semarang City and analyze the driving factors and inhibiting factors for achieving quality public service management reform at the National Land Agency in Semarang City. This research is descriptive qualitative research with in-depth interview, literature study, documentation, and observation as a method to obtain data from informants. The informant selection technique was carried out using purposive sampling. The research formed by the theory of four principles of good governance, namely transparency, participation, rule of law, and accountability from Sedarmayanti, driving factors from Suprihatmi and inhibiting factors from Amin. The results showed that the practice of good governance in land service management reform has not been optimal, the transparency indicator regarding the completion time of land services is still experiencing problems due to limited human resources. The realization of the indicators of the rule of law, participation, and accountability is as expected. The driving factors in the implementation of reform is the development of the times and availability of new technology. The inhibiting factors in the implementation of reform is that the employees do not want to make changes. There are some employees who have a low level of advancement and are not ready to face technological developments, and the quality of land service servers is not good. The conclusion of this study is that the practice of good governance in land service management reform has not been optimal in its transparency and there are supporting and hindering factors in its implementation to achieve quality public service management reform.

Keywords: Good Governance; Transparency; Participation; Rule of Law;
Accountability

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat dandan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Analisis Praktik *Good Governance* Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang”** Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala dan kesulitan namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak, serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Departemen S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan arahan dengan sabar, detail, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teuku Afrizal, S.E.,M.ENV.MGT.,Ph.D selaku dosen pembimbing 2 sekaligus dosen penguji penulis yang telah membimbing dan memberikan saran serta arahan dengan baik, sabar dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen wali saya serta penguji saya yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang

bermanfaat selama proses perkuliahan.

7. Kantor Pertanahan Kota Semarang dan masyarakat yang telah bersedia menjadi narasumber saya.
8. Alm. Ayah, Ibu, serta kakak yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada penulis sampai saat ini.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 17 Maret 2022

Penulis



Indah Putri Istiqomah

NIM. 1403011711003

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Kegunaan Penelitian	21
1.5 Tinjauan Pustaka	22
1.6 Kajian Teori	27
1.6.1 Administrasi Publik	27
1.6.2 Manajemen Publik	27
1.6.3 <i>Good Governance</i>	30
1.6.4 Reformasi Manajemen Pelayanan Publik	40
1.6.5 Manajemen Pelayanan	49
1.6.6 Pelayanan Publik	50
1.7 Definisi Konsep	57
1.7.1 Praktik <i>Good Governance</i>	57
1.7.2 Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang	58
1.7.3 Faktor-faktor dalam Pelaksanaan Reformasi Manajemen Pelayanan Publik.....	58
1.7.4 Faktor Keberhasilan Reformasi Birokrasi.....	59
1.8 Fenomena Penelitian	59
1.9 Metode Penelitian	63
1.9.1 Tipe Penelitian.....	64
1.9.2 Pemilihan Lokasi Penelitian	64
1.9.3 Informan Penelitian.....	64
1.9.4 Instrumen Penelitian	65
1.9.5 Pengumpulan dan Pengolahan Informasi atau Data	66
1.9.6 Teknik Analisis Data.....	69
1.9.7 Keabsahan Data	70

BAB II GAMBARAN UMUM	72
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	72
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang	72
2.1.2 Kondisi Demografi Kota Semarang	74
2.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Semarang	75
2.2.1 Motto, Visi, Misi, dan Nilai-nilai Pengabdian di Kantor Pertanahan Kota Semarang	75
2.2.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi di Kantor Pertanahan Kota Semarang .	76
2.2.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Semarang	78
BAB III PENYAJIAN DATA	82
3.1 Temuan Penelitian	82
3.2 Praktik <i>Good Governance</i> Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang	83
3.2.1 Dimensi Praktik <i>Good Governance</i> Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Publik	84
3.2.2 Faktor Pendorong	113
3.2.3 Faktor Penghambat	116
BAB IV PEMBAHASAN	120
4.1 Indikator <i>Good Governance</i>	121
4.1.1 Transparansi	121
4.1.2 Supremasi Hukum (<i>Rule of Law</i>)	130
4.1.3 Partisipasi	132
4.1.4 Akuntabilitas	135
4.1.5 Faktor Pendorong	139
4.1.6 Faktor Penghambat	142
BAB V PENUTUP	146
5.1 Kesimpulan	146
5.2 Saran	148
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Aduan Pelayanan Publik Berdasarkan Daerah Terlapor Tahun 2017-2020.....	7
Tabel 1.2. Jumlah Aduan Pelayanan Publik berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2017-2020.....	10
Tabel 1.3. Matriks Praktik <i>Good Governance</i>	39
Tabel 1.4. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	54
Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Kota Semarang Per Kecamatan dari tahun 2017-2020.....	74

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Persentase Berdasarkan Substansi/Bidang Terlapor Tahun 2020.....	9
Grafik 1.2. Persentase Dugaan Maladministrasi Tahun 2021	14