



**ANALISIS KINERJA KANTOR ATR/BPN DALAM PEMBUATAN
SERTIFIKASI PERTANAHAN DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo M.A.

Dr. Dra. Retno Sunu Astuti M.Si.

Penyusun

Ferdiansyah Adha

14020220140050

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi
Pertanahan di Kota Bekasi
Nama Penyusun : Ferdiansyah Adha
NIM : 14020220140050
Program Studi : Administrasi Publik PSDKU K. Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada
Program Studi Administrasi Publik PSDKU K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Semarang, 30 Agustus 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Wakil Dekan I



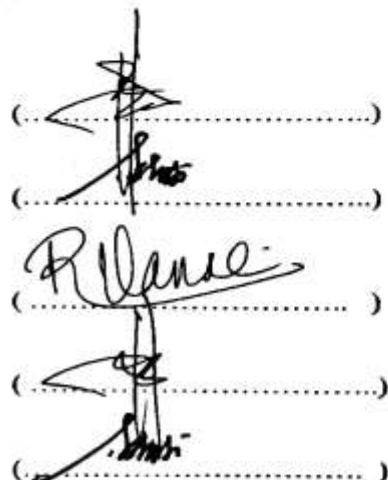
S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 19820928 20050 1 2001

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, MA.
2. Dr. Dra Retno Sunu Astuti, M.Si.

Dosen Penguji Skripsi :

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP.
2. Drs. Ari Subowo, MA.
3. Dr. Dra Retno Sunu Astuti, M.Si.



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Guryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Fax. (024) 74605407
Laman: www.undip.ac.id
Pos-el: reg@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ferdiansyah Adha
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140050
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 22 Februari 2002
4. Jurusan / Program Studi : S-1 Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Mutiara Raya Blok JE 14 No. 6/7, Villa Bumi Mutiara.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Kinerja Pelayanan Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

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

Semarang, 8 Agustus 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo, M.A.
NIP.196101011990011001

Pembuat Pernyataan,

Ferdiansyah Adha
NIM.14020220140050

Ketua PS S1 Administrasi Publik K.Rembang

Drs. R Slamet Santoso, M.Si
NIP.

MOTTO

*“PERCAYA dengan diri sendiri, FOKUS terhadap diri mu, PERBAIKI diri mu,
Bukan lihat rumput tetangga, Kalau kamu bisa melakukan itu, kamu akan
BERKEMBANG”.*

- Justinus Lhaksana

*“Usaha itu sukses kalau kamu gagal, Jadi kesuksesan dan kegagalan dalam
usaha itu menjadi satu. Kamu tidak akan sukses, kalau kamu ngga pernah gagal.
Karena kegagalan adalah sebuah pengalaman yang kamu tidak bisa dapatkan di
sekolah atau tidak bisa dibeli dimana pun.”*

-Justinus Lhaksana

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

- Al Baqarah 286

"Dan bersabarlah, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."

- Al-Anfal ayat 46

“Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada skripsi ini penulis mempersembahkan kepada semua yang telah berperan dalam kesuksesan penulisan khususnya untuk:

1. Allah SWT, karena dengan ijin-Nya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan sebaik-baiknya.
2. Kedua Orang Tua saya, Bapak dan Ibu dan Kakak saya yang selalu memberikan doa, motivasi, kepercayaan, dukungan, dan kasih sayang yang tiada habisnya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Keluarga besar, yang memberi dukungan, semangat, motivasi, dan do'a untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat dan teman-teman, yang selalu bersedia membantu, memberi dukungan, memberi semangat, dan memberi do'a selama proses awal penyusunan skripsi hingga selesai penulisan.
5. Almamater

ANALISIS KINERJA KANTOR ATR/BPN DALAM PEMBUATAN

SERTIFIKASI PERTANAHAN DI KOTA BEKASI

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR / BPN Kota Bekasi. Pembuatan sertifikasi pertanahan masih belum mencapai yang ditentukan, maka hasil penerbitan kepada masyarakat jadi sedikit terhambat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kinerja dalam pembuatan sertifikasi pertanahan dan faktor-faktor yang menyebabkan belum tercapainya target pembuatan sertifikasi pertanahan. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadinya penurunan capaian penerbitan sertifikasi pertanahan disebabkan kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang mumpuni, dan waktu penerbitan belum bisa sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan harus ada pengecekan keabsahan data yang diperlukan ketelitian dalam mengverifikasi data yang diajukan pemohon, serta masih banyak data-data dari pemohon yang masih belum memenuhi syarat menjadi hambatan dalam penyelesaian pembuatan sertifikasi pertanahan. Penyelesaian kinerja dalam pembuatan sertifikasi pertanahan yang ada di Kantor BPN Kota Bekasi sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan belum baik masih ada hal yang perlu di evaluasi kembali agar lebih baik dengan penambahan pegawai yang memiliki kemampuan yang baik, serta mengevaluasi kembali waktu penerbitan sertifikasi pertanahan untuk meningkatkan produktivitas capaian yang ditentukan.

Kata kunci: Kantor ATR/BPN Kota Bekasi, Kinerja, Pembuatan Sertifikasi Pertanahan

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the performance in making land certification at the Bekasi City ATR/BPN Office and to analyze the supporting and inhibiting factors in the land certification service at the Bekasi City ATR/BPN Office. The production of land certification has not yet reached the specified target, so the results of issuing it to the public are a bit hampered. The problem in this research is the service performance in making land certification and the factors that cause the target for making land certification to not be achieved. The research method used in this writing is a qualitative research method with a descriptive approach. Based on the research results, it shows that the decline in land certification issuance results is due to a lack of human resources who have adequate skills, and the issuance time cannot be in accordance with existing SOPs because there must be a check on the validity of the data which requires accuracy in verifying the data submitted by the applicant, and it is still a lot of data from applicants that still do not meet the requirements is an obstacle in completing the land certification process. Completion of service performance in making land certification at the Bekasi City BPN Office is quite good. The services provided are not good, there are still things that need to be re-evaluated to make them better by adding employees who have good abilities, as well as re-evaluating the timing of issuing land certification to increase productivity for the specified achievements.

Keywords: Bekasi City ATR/BPN Office, Performance, Making land certification

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin, nikmat, serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KINERJA KANTOR ATR/BPN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKASI PERTANAHAN DI KOTA BEKASI “dengan lancar tanpa kendala apapun. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai sebuah syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak sekitar. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas izin dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan dengan sebaik-baiknya dan tanpa halangan.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin., selaku Dekan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro, dimana sebagai tempat penulis menimba ilmu.
4. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro, Dimana sebagai tempat penilis penimba ilmu.
5. Bapak Drs. Ari Subowo, MA. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dr. Dra. Retno Sunu Astuti M.Si. selaku dosen pembimbing 2, terima kasih atas

segala bimbingan baik berupa arahan, nasihat, motivasi, kritik, dan segala masukan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan benar.

6. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam menjalani masa perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi.
7. Dosen penguji, terima kasih atas kritik, saran, serta masukan terhadap penelitian yang penulis buat.
8. Selaku Dosen Administrasi Publik Universitas Diponegoro, terima kasih atas segala ilmu yang sudah Bapak dan Ibu berikan selama penulis menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2020.
9. Kantor ATR/BPN Kota Bekasi atas izin penelitian yang diberikan, serta bantuan selama proses pengumpulan data.
10. Bapak Amir Sofwan, A.Ptnh., M.AP. selaku Kepala Kantor ATR/BPN Kota Bekasi, terima kasih atas izin penelitian yang diberikan, informasi.
11. Ibu Meti selaku Sub Koordinator Hak dan Pendaftaran Tanah BPN Kota Bekasi, Bapak Angga selaku Staff Pegawai Pelayanan Pendaftaran Tanah BPN Kota Bekasi, dan Bu Ria selaku Staff Pegawai Pelayanan Pendaftaran Tanah BPN Kota Bekasi, terima kasih atas izin penelitian yang diberikan, informasi, arahan, serta bantuan yang diberikan selama proses pengumpulan data.

12. Ibu Karin dan Ibu Rachma selaku Pegawai Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang telah membantu peneliti untuk bertemu dengan narasumber untuk proses pengumpulan data.
13. Bapak Dede dan Ibu Fitria selaku masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang bersedia memberikan informasi dan mau menyempatkan waktunya.
14. Kedua orang tua penulis, Bapak Drs. Deddy Effendi dan Ibu Yeni Mulyani, terima kasih atas segala doa, limpahan kasih sayang, bimbingan, motivasi, semangat, serta pelajaran hidup yang tidak akan tergantikan. Terima kasih juga sudah menjadi teman, maaf apabila selama ini penulis masih merepotkan dan membuat kalian kecewa dengan tidak sengaja.
15. Kakak penulis, yaitu Rio Pratama, S.M yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
16. Terkhusus teman saya yang selama ini menemani masa perkuliahan dan masa penulisan skripsi, yaitu Raden Alif Ristiawan Putra yang selalu menguatkan penulis dan memberikan motivasi dalam penulisan skripsi.
17. Dan untuk sahabat-sahabat saya yaitu Ario Rifandi, Iman Haries Brata, Zaidan Adnan, Haffaf Alghifari, Naufal Abhirama, Ashaki, Qalam Bagus Meidino, Reyhan Irfan, Nabil Dwiki, Bobby Bonero, Ade Farras, Nadhif Muhammad Kautsar, Brialliant, Akbar, Rivat dan dari Grup *online* Eating La dan Grup NacL.
18. Sahabat-sahabat yang bersama penulis sejak awal masuk kuliah hingga saat ini, yaitu Raden Alif, Nabil Maarif, Fakhra Heryuni, Rizal Wiratama, Farhan

Atha, Faiz Hendra, Regina, Jesia Charel, Meylani Arum, Norissa, Sevia, Muhammad Cesar, Rifky Surya, Anjas Dewanto, Azzano Ghazy, Luthfiya Cahyadi, dan Ichsan Rizky, terima kasih atas semangat yang selalu kalian berikan, selalu bekerja sama, membantu penulis dalam keadaan apapun sejauh ini.

19. Sahabat-sahabat Tim KKN Desa Margomulyo Pati yaitu, Angga, Zidni, Bianca, Nanda, Cendra, Imel, Fakhra dan Novina yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada peneliti.
20. Sahabat-sahabat kosan Omah Sultan yaitu Angga, Nabil, Ivan, Alif, dan Ridho yang telah menemani masa pengerjaan skripsi penulis.
21. Warung Makan Lumintu, Mas Andre yang selalu memberikan motivasi, semangat, nasihat, dan menemani diwaktu penulis sedang patah semangat.
22. Seseorang yang pernah bersama saya, terima kasih untuk patah hati yang diberikan pada saat proses penyusunan penelitian skripsi dan telah menjadikan motivasi bagi saya untuk membuktikan bahwa saya akan menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas segala janji yang belum bisa kau tepati. Terima kasih telah menjadi bagian yang menyenangkan dan menyakitkan dari proses pendewasaan peneliti. Sampai berjumpa dalam versi terbaik menurut takdir.
23. Teman-teman senasib perjuangan Administrasi Publik Angkatan 2020, terima kasih untuk semua kenangan, kerjasama, dan pelajaran yang didapat bersama selama masa kuliah.

24. Semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan yang diberikan, dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang dimiliki skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masukan berupa kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang, 13 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Ferdiansyah Adha

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Kajian Teori.....	13
1.5.1 Penelitian Terdahulu	13
1.5.2 Administrasi Publik	24
1.5.3 Kinerja	31
1.5.4 Faktor – Faktor Kinerja.....	35
1.5.5 Kerangka Pikir Penelitian	41
1.5.6 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok Terhadap Kinerja Organisasi	42

1.6	Operasionalisasi Konsep	43
1.7	Argumen Penelitian	44
1.8	Metode Penelitian	45
1.8.1	Tipe Penelitian	45
1.8.2	Situs Penelitian	46
1.8.3	Subjek Penelitian	46
1.8.4	Jenis Data	46
1.8.5	Sumber Data	47
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	48
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data.....	50
1.8.8	Kualitas Data.....	53
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		55
2.1	Gambaran Umum Dinas Kantor ATR/BPN Kota Bekasi	55
2.1.1	Visi dan Misi.....	55
2.1.2	Profil Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.....	56
2.1.3	Tugas dan Fungsi	57
2.1.4	Struktur Organisasi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.....	59
2.1.5	Alur dan SOP Pembuatan Sertifikasi Pertanahan	61
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....		65
3.1	Identifikasi Informan	65
3.2	Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikat Pertanahan	66
3.2.1	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	68
3.2.2	Produktivitas	72
3.2.3	Waktu.....	75
3.3	Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Pertanahan	78
3.3.1	Motivasi Kerja	78
3.3.2	Kepemimpinan.....	81

3.3.3 Kemampuan	84
3.3.4 Sikap Kooperatif	86
3.3.5 Hubungan Antar Pegawai	89
BAB IV PENUTUP	96
4.1 Kesimpulan.....	96
4.1.1 Kinerja Pelayanan Kantor Atr/Bpn Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi	96
4.1.2 Faktor Pendukung Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi.....	97
4.1.3 Faktor Penghambat Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi.....	97
4.2 Saran dan Rekomendasi	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	66
Tabel 3. 2 TABEL REKAP HASIL PENELITIAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Target Dan Realisasi Pembuatan Sertifikasi Pertanahan 2020-2022	6
Gambar 1. 2 Ulasan Google Maps Kantor ATR/BPN Kota Bekasi	9
Gambar 2. 1 Kantor ATR/BPN Kota Bekasi (Dokumentasi Peneliti)	57
Gambar 2. 2 Pendaftaran Tanah Pertama Kali.....	61
Gambar 2. 3 Pemberian Hak	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	105
Lampiran 2	107
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	111