



**KUALITAS PELAYANAN *ONLINE* “PENDAFTARAN MANDIRI AKTA  
TANAH (PERMATA)” DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG  
(Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)**

**Skripsi**

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

**Penyusun**

**Nama : Ikha Nathalia Puspitasari  
NIM : 14020115120027**

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

**2019**

**HALAMAN PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Ikha Nathalia Puspitasari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020115120027
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 23 Desember 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Erowati I No 16 RT01 RW03 Kota Semarang

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

**KUALITAS PELAYANAN *ONLINE* “PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH (PERMATA)” DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG  
(Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)**

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 itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan 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, 26 Juni 2019

Pembuat Pernyataan;

Ikha Nathalia Puspitasari

NIM. 14020115120027

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)

Nama Penyusun : Ikha Nathalia Puspitasari

NIM : 14020115120027

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 26 Juni 2019

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP 19610510.198902.1.002

### Dosen Pembimbing:

1. Dra. Nina Widowati, M.Si

(.....)

### Dosen Penguji Skripsi:

1. Drs. Aufarul Marom, M.Si

(.....)

2. Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawanti, M.M

(.....)

3. Dra. Nina Widowati, M.Si

(.....)

## **MOTTO**

**Berdoa, Belajar, Bekerja**

**Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan  
bertekunlah dalam doa (Roma 12:12)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini khususnya untuk:*

- 1. Kedua Orang tua saya, Almarhum Bapak dan Ibu serta keluarga besar yang selalu mendoakan, menyemangati dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Segenap Dosen, Karyawan dan Civitas Akademika Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.*
- 3. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan membantu saya selama proses penyusunan.*
- 4. Almamater.*

**KUALITAS PELAYANAN *ONLINE* “PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH (PERMATA)” DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG  
(Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelayanan dari penerima layanan publik kepada penyelenggara, agar dalam penyelenggaraan berupa administratif, jasa atau barang dapat memuaskan masyarakat. Tuntutan penerima layanan dan didukung dengan kecanggihan teknologi mendorong pemerintah memberikan pelayanan berbasis *online*. Salah satu instansi pemerintah yang menerapkannya adalah Kantor Pertanahan Kota Semarang, melalui pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah”. Pelayanan *online* PERMATA untuk memfasilitasi para PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) di wilayah kerja Kota Semarang agar dapat meningkatkan pemeliharaan data, sehingga akan lebih mudah, sederhana dan cepat dilaksanakan, karena melalui *online* yang sudah terintegrasi dengan aplikasi KKP *Web*. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan *online* PERMATA di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah) serta apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian kualitas pelayanan *online* PERMATA belum sesuai yang diharapkan, melihat dari 5 dimensi *tangible, reliability, responsiveness, access, dan assurance* bahwa : a) Terdapat sarana prasarana yang belum terpenuhi; b) Kurang handalnya pegawai yang berusia 50 tahun keatas; c) Upaya pelayanan yang belum sesuai prosedur; d) Respon pegawai terhadap pemohon yang rendah saat memberikan pelayanan; e) Tidak adanya media pengaduan pelayanan *online* dan; f) Tidak memberikan jaminan waktu menyelesaikan pelayanan. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan *online* PERMATA adalah faktor aturan Staff PPAT yang tidak disiplin dalam mengantri dan faktor organisasi terkait sistem pembagian pekerjaan yang tidak merata. Oleh karena itu perlunya meningkatkan kualitas dan kuantitas bagi pegawai serta menegakkan aturan sesuai yang telah dibuat. Kemudian pengadaan sarana prasarana yang memadahi untuk menunjang kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan

**ONLINE QUALITY OF SERVICE "INDEPENDENT REGISTRATION OF LAND (PERMATA)" IN THE LAND OFFICE OF SEMARANG CITY (Service Case Study of Returning the Name of Land Rights Certificate)**

**ABSTRACT**

Service quality is the assessment of services from recipients of public services to the organizer, so that in the form of administration, services or goods can satisfy the community. The demands of service recipients and supported by technological sophistication encourage the government to provide services based online. One of the government agencies that implemented it was the Semarang City Land Office, through online services "Independent Registration of Land Deeds". PERMATA online service to facilitate PPAT (Land Deed Making Officials) in Semarang City working area in order to improve data maintenance, so that it will be easier, simpler and faster to implement, because it is integrated online with the KKP Web application. The research objective was to analyze and describe the quality of PERMATA's online services at the Semarang City Land Office (Case Study of Service Behind the Name of the Right to Land Certificate) as well as what were the inhibiting factors of service quality. This study uses a qualitative descriptive research method. The results of the research on PERMATA's online service quality are not as expected, seeing the 5 dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy that: a) There are infrastructure facilities that have not been fulfilled; b) Poor reliability of employees aged 50 years and over; c) Service efforts that have not been in accordance with procedures; d) Response of employees to low applicants when providing services; e) The absence of complaints media services online and; f) Does not provide a guarantee of completing service. The inhibiting factor of the quality of online services PERMATA is the PPAT Staff rule factor that is not disciplined in queuing and organizational factors related to the unequal division of labor systems. Therefore the need to improve the quality and quantity for employees and enforce the rules according to what has been made. Then procuring adequate infrastructure to support service quality.

Keywords: Quality of service, tangible, reliability, responsiveness, assurance

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan *Online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen pembimbing.
4. Ibu Drs. Aufarul Marom, M.Si selaku dosen penguji dan dosen wali.
5. Bapak Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M sebagai dosen penguji .
6. Kantor Pertanahan Kota Semarang sebagai lokus penelitian dalam skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyusun skripsi ini.



Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 26 Juni 2019

Ikha Nathalia Puspitasari  
NIM. 14020115120027

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	18
1.5 Kerangka Teori / Konsep.....	19
1.5.1 Pengertian Administrasi Publik .....	19
1.5.2 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik.....	22
1.5.3 Manajemen Publik .....	28
1.5.4 Pelayanan Publik .....	28
1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	34

1.6 Operasionalisasi Konsep .....	43
1.7 Metode Penelitian.....	45
1.7.1 Desain Penelitian .....	45
1.7.2 Situs Penelitian .....	46
1.7.3 Subjek Penelitian .....	47
1.7.4 Jenis Data.....	47
1.7.5 Sumber Data .....	49
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
1.7.7 Analisis dan Interpretasi.....	52
1.7.8 Kualitas Data ( <i>Goodness Criteria</i> ) .....	54
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>56</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	56
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang .....	56
2.1.2 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang.....	58
2.2 Gambaran Umum Organisasi .....	60
2.2.1 Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	60
2.2.2 Pelayanan <i>Online</i> Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) ....	66
<b>BAB III PENYAJIAN DATA KUALITAS PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH (PERMATA) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG (STUDI KASUS PELAYANAN BALIK NAMA SERTIFIKAT HAK ATAS TANAH) .....</b>	<b>71</b>
3.1 Hasil Penelitian.....	71
3.2 Identitas Informan Penelitian .....	72
3.3 Kualitas Pelayanan <i>Online</i> Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah) .....	72
3.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	73

3.3.1.1 <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	73
3.3.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	83
3.3.1.3 <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan).....	91
3.3.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	101
3.3.1.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	108
3.3.2 Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Online PERMATA Balik Nama .....	115
3.3.2.1 Faktor Aturan .....	115
3.3.2.2 Faktor Organisasi .....	117
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN MANDIRI AKTA TANAH (PERMATA) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG (STUDI KASUS PELAYANAN BALIK NAMA SERTIFIKAT HAK ATAS TANAH) .....</b>	<b>120</b>
4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	126
4.1.1 <i>Tangible</i> (Berwujud).....	126
4.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	137
4.1.3 <i>Responsiviness</i> (Respon / Ketanggapan) .....	144
4.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	151
4.1.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	154
4.2 Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Online PERMATA Balik Nama .....	159
4.2.1 Faktor Aturan.....	159
4.2.2 Faktor Organisasi.....	162
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>166</b>
5.1 Kesimpulan.....	166
5.2 Saran .....	167

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Tanah Terdaftar dan Belum Terdaftar 2017 .....	3
Gambar 1.2 Jumlah Pelayanan Pendaftaran Pertanahan Pada Tahun 2013-2014.....	4
Gambar 1.3 Panjangnya Antrian PPAT untuk Pendaftaran Pelayanan Pertanahan.....	6
Gambar 1.4 Aplikasi Layanan <i>Online</i> PERMATA.....	8
Gambar 1.5 Daftar Pelayanan <i>Online</i> PERMATA .....	10
Gambar 1.6 Persyaratan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah .....	14
Gambar 1.7 Komponen Dalam Analisis Data ( <i>Interactive Model</i> ) .....	53
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Semarang.....	56
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Semarang .....	63
Gambar 2.3 Aplikasi Pelayanan <i>Online</i> PERMATA.....	66
Gambar 2.4 Daftar Pelayanan <i>Online</i> PERMATA .....	67
Gambar 2.5 Bagan Alir Pelayanan <i>Online</i> PERMATA.....	68
Gambar 2.6 Persyaratan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah .....	69
Gambar 4.1 Jam Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Semarang .....	127
Gambar 4.2 Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berdasarkan PP No.128 Th.2015 .....	129
Gambar 4.3 Informasi Zona Nilai Tanah (ZNT).....	130
Gambar 4.4 Anjungan Pelayanan Mandiri.....	134
Gambar 4.5 Mobil Pos Indonesia.....	135
Gambar 4.6 Sarana Prasarana Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	135
Gambar 4.7 Akses Masuk Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	137
Gambar 4.8 Rumah Layanan.....	138

Gambar 4.9 Pelayanan Reformasi Birokrasi Kantor Pertanahan Kota Semarang .....	139
Gambar 4.10 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Semarang .....	143
Gambar 4.11 Tata Cara dan Prosedur Permohonan Peralihan Hak/ Balik Nama.....	144
Gambar 4.12 Contoh Kendala Berkas Staff PPAT Pelayanan <i>Online</i> PERMATA.....	146
Gambar 4.13 Informasi Kekurangan Dokumen .....	148
Gambar 4.14Tumpukan Berkas Staff PPAT yang Kendala Pelayanan <i>Online</i> PERMATA .....	148
Gambar 4.15 Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan Pertanahan.....	149
Gambar 4.16 Manajer Loker Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	150
Gambar 4.17 Layanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	151
Gambar 4.18Contoh Surat Perintah Setor (SPS) .....	155
Gambar 4.19 Antrian Setiap Loker .....	158
Gambar 4.20 Informasi tentang Gratifikasi .....	159
Gambar 4.21 Alat Pengambil Nomor Antrian .....	161
Gambar 4.22 Contoh Map Berkas Balik Nama/Peralihan Hak.....	162

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komputerisasi Kantor Pertanahan <i>Online</i> Kota Semarang Tahun 2015-2017 .....	11
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Semarang Per Kecamatan .....	57
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kota Semarang Per Kecamatan .....	59
Tabel 4.1 Matriks Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Online</i> PERMATA di Kantor Pertanahan Kota Semarang Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Hak Atas Tanah .....	123
Tabel 4.2 Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Pertanahan Kota Semarang berdasarkan Pendidikan .....	141
Tabel 4.3 Jabatan Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN) di Kantor Pertanahan Kota Semarang .....	165



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I      Tabel Pedoman Wawancara
- Lampiran II     Dokumentasi
- Lampiran III    Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian dari Kantor  
Pertanahan Kota Semarang

