

**KEBIJAKAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**



**OLEH  
AMELIA ANDINI  
NPM. 18810055**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
FAKULTAS HUKUM  
TAHUN 2022**

## ABSTRAK SKRIPSI

### KEBIJAKAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

AMELIA ANDINI

NPM: 18810055

Salah satu pelayanan publik yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lampung Timur. Badan Pertanahan ini memberikan pelayanan pada kepengurusan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional atau disebut dengan BPN adalah Lembaga Pemerintah non departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden serta dipimpin oleh seorang Kepala (sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional). Permasalahan dari skripsi ini adalah: a. Bagaimana kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap layanan publik?. b. Apa saja kendala di dalam melaksanakan kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap layanan publik?.

Pendekatan masalah yang penulis lakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu survey kelapangan dan melakukan teknik wawancara, juga penulis melakukan pendekatan secara normative, melalui buku-buku, undang-undang, literatur dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat penulis simpulkan: 1. Kantor Pertanahan Lampung Timur untuk meningkatkan pelayanan pertanahan, antara lain adalah melakukan kebijakan perbaikan lingkungan kerja dengan mengfungsikan loket pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala BPN Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010, perbaikan sistem administrasi, dengan cara peraturan tersebut harus dijabarkan sesuai dengan kondisi Kantor Pertanahan Lampung Timur. 2. Faktor penghambat meliputi sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Lampung Timur yang masih terbatas, sarana penyimpanan buku warkah tanah atau arsip yang kurang memadai, masih kurangnya kordinasi dengan pihak terkait yaitu kelurahan sehingga menghambat proses pemberian layanan pada pemohon di Kantor Pertanahan Lampung Timur, jumlah pegawai yang sedikit dan harus merangkap mengerjakan tugas lain yang bukan bagiannya.

Saran: 1. Aparat dalam melaksanakan tugas perlu mendapatkan perhatian dari unsur pimpinan agar kinerja pelayanan kantor pertanahan dapat berjalan lebih baik. Perlunya ditingkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab aparat, melalui penekanan pada keteguhan hati nurani dan kepekaan aparat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Keutuhan nilai moral, disingkirkannya sikap egosektoral serta ketegasan sikap aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus lebih ditekankan kembali, sehingga tidak perlu terjadi diskriminasi dan budaya uang jasa pada pelayanan sertifikat tanah. 2. Dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya Kantor Pertanahan Lampung Timur benar-benar konsisten berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Kantor Pertanahan Lampung Timur memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien secara ikhlas dan sadar bahwa tugas aparat adalah melayani masyarakat sesuai dengan bidang dan kemampuannya.

## ABSTRACT

### POLICY OF THE LAND OFFICE OF LAMPUNG EAST REGENCY ON PUBLIC SERVICES

By:

AMELIA ANDINI

NPM: 18810055

One of the public services that is the object of this research is the National Land Agency of East Lampung Regency. This Land Agency provides services in the management of land certificates. The National Land Agency or referred to as BPN is a non-departmental Government Institution that is under and responsible to the President and is led by a Head (in accordance with Presidential Regulation Number 10 of 2006 concerning the National Land Agency). The problems of this thesis are: a. What is the policy of the East Lampung Regency Land Office towards public services? b. What are the obstacles in implementing the policies of the East Lampung Regency Land Office towards public services?.

The problem approach that the author uses is an empirical juridical approach, namely field surveys and conducting interview techniques, the author also uses a normative approach, through books, laws, literature and so on.

Based on the results of research and discussion, the authors can conclude: 1 East Lampung Land Office to improve land services, among others, is to carry out a policy of improving the work environment by functioning of service counters as stipulated in the Regulation of the Head of the BPN of the Republic of Indonesia Number 1 of 2010, improving the administrative system, with the method of regulation must be described in accordance with the conditions of the East Lampung Land Office. 2. Inhibiting factors include human resources at the East Lampung Land Office which are still limited, inadequate means of storing land certificates or archives, the lack of coordination with related parties, namely the village, thus hampering the process of providing services to applicants at the East Lampung Land Office, the number of few employees and must concurrently do other tasks that are not part of it.

Suggestions: 1. The apparatus in carrying out their duties needs to get attention from the leadership elements so that the service performance of the land office can run better. It is necessary to increase awareness of the duties and responsibilities of the apparatus, through an emphasis on conscientiousness and sensitivity of the apparatus in interacting with the community. The integrity of moral values, the elimination of ego-sectoral attitudes and the firmness of the attitude of the apparatus in carrying out their duties must be emphasized again, so that there is no need for discrimination and a culture of service fees in land certificate services. 2. In the implementation of services, the East Lampung Land Office should be completely consistent based on the applicable regulations. The East Lampung Land Office provides satisfying services to clients sincerely and is aware that the task of the apparatus is to serve the community according to their fields and abilities.

**PERSETUJUAN**

Skripsi Oleh **AMELIA ANDINI** ini,  
Telah di periksa dan disetujui untuk diuji

**Metro, 23 Agustus 2022**

**Pembimbing I,**



**DRS. RIDHWAN, SH., MH**  
**NIDK. 8867170018**

**Metro, 23 Agustus 2022**

**Pembimbing II**



**ARIZA UMAMI, SH., MH**  
**NIDN. 0207108604**

**Ka. Prodi Hukum,**




**NITARIA ANGKASA, SH., MH**  
**NIDN. 0210048502**

**PENGESAHAN**

Skripsi Oleh **AMELIA ANDINI** ini,  
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal : 23 Agustus 2022

**TIM PENGUJI**

  
DRS. RIDHWAN, SH., MH, Ketua  
NIDK. 8867170018

  
DR. BETHA RAHMASARI, SH., MH, Penguji Utama  
NIDN. 0216068502

  
ARIZA UMAMI, SH., MH, Sekretaris  
NIDN. 0207108604

Mengetahui  
Dekan,



  
M. SHOFWAN TAUFUQ, SHI., M.SI  
NIDN. 0203038604

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha membahas masalah dengan judul; **“Kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur Terhadap Pelayanan Publik”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu demi kesempurnaannya maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak M. Shofwan Taufiq, SHI., M.SI. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Drs. Ridhwan, SH., MH, Sebagai pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberikan saran-saran yang membangun kepada penulis.
4. Ibu Ariza Umami, SH., MH sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan saran-saran yang sangat membangun.
5. Ibu Nitaria Angkasa, SH., MH, sebagai Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Semua teman-teman terdekatku dan almamater Fakultas Hukum UM. Metro yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selama ini bercengkerama, memberi semangat kepadaku demi suatu tujuan, yaitu Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca.

Metro, 23 Agustus 2022

AMELIA ANDINI  
NPM. 18810055

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AMELIA ANDINI

NPM : 18810055

Prodi : Hukum

Universitas : Universitas Muhammadiyah Metro

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya yang berjudul : **“Kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur Terhadap Pelayanan Publik”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dalam keadaan sehat wal'afiat.

Metro, 23 Agustus 2022



AMELIA ANDINI  
NPM. 18810055

## RIWAYAT HIDUP

Nama : AMELIA ANDINI

NPM : 18810055

Tempat, tanggal Lahir: Metro, 15 Mei 2000

Agama : Islam

Alamat Asal : Metro

No. Telp. / HP : 082269099217

Pekerjaan : Mahasiswa

Nama Ayah : Agus Setiawan

Nama Ibu : Eryanti

Penulis telah menempuh dan menyelesaikan jenjang pendidikan formal yaitu sebagai berikut :

1. SDN 01 Metro Pusat lulus pada tahun 2012
2. SMPN 05 Metro Selatan lulus pada tahun 2015
3. SMAN 06 Metro Selatan lulus pada tahun 2018
4. Kemudian penulis melanjutkan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro pada tahun 2018.
5. Penulis menyelesaikan menjalani ujian sekripsi pada tanggal 23 bulan Agustus pada tahun 2022.

Penulis,



AMELIA ANDINI  
NPM. 18810055



## PERSEMBAHAN

Dengan diiringi do'a dan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, serta junjungan tinggi Rasulluloh Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa bahagia ini kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda Tercinta sebagai bukti hormat, bakti dan sayang. Kalian adalah dua insan manusia yang begitu sangat ku sayangi dan kucintai, berkat didikan, bimbingan dan do'a mereka dalam membesarkanku, sehingga aku bisa menjadi orang yang berhasil.
2. Saudara-saudaraku serta seluruh keluarga besar yang selalu memotivasi, do'a dan perhatian sehingga aku lebih yakin dalam menjalani hidup ini.
3. Untuk seseorang yang selalu mengisi hari-hariku, tempat berkeluh kesah, orang yang selalu memberiku semangat, motivasi dan penuh perhatian.
4. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memberikan dukungan dan do'anya untuk keberhasilanku, terimakasih atas persahabatan yang indah dan waktu-waktu yang kita lalui bersama.
5. Untuk semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Hukum;

Penulis,



AMELIA ANDINI  
NPM. 18810055

## **MOTTO**

**“Dan Allah menyukai orang-orang yang bersabar”**

**(Qur'an, Ali 'Imran:146)**

**“Setiap Muslim yang menanam suatu tanaman atau suatu tumbuhan, kemudian tanamannya itu dimakan oleh burung, manusia atau hewan, maka itu akan menjadi Sodaqoh baginya”**

**(Hadist Riwayat Al Bukhari)**

**“Aku berpikir maka aku ada”**

**(Descartes)**

**“Hidup itu seperti menaiki sepeda, agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak”**

**(Albert Einstein)**

**“Orang yang bahagia adalah orang yang memulai hidupnya dengan berdo'a, mengabdikannya dengan menolong, menyertainya dengan senyum, dan mengakhirinya dengan bersyukur”**

**(Penulis)**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

# SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 3097/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : AMELIA ANDINI  
**NPM** : 18810055  
**Jenis Dokumen** : SKRIPSI

**Judul:**

**KEBIJAKAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG  
TIMUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 08 September 2022

Kepala Unit,

**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.**  
**NIDN. 0203128801**

at:

Hajar Dewantara No.116  
Mulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Site: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Permasalahan dan Ruang Lingkup .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Kerangka Teoritis dan Konseptual .....	7
E. Sistematika Penelitian .....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Kebijakan .....	11
B. Diskripsi Badan Badan Pertanahan Indonesia.....	22
C. Inovasi Dalam Pelayanan Pertanahan .....	24
D. Hubungan BPN Dalam Pelayanan Publik .....	31
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Masalah .....	37
B. Sumber dan Jenis Data .....	37
C. Penentuan Nara Sumber.....	38
D. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38
E. Analisis Data .....	39
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Lampung Timur .....	41
B. Narasumber .....	44
C. Kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur Terhadap Layanan Publik.....	44
D. Kendala di dalam Melaksanakan Kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur Terhadap Layanan Publik.....	53
<b>V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	56

## DAFTAR PUSTAKA