DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 10
Tabel 2. 2 Perbandingan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS).....23
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Kota Blitar 74
Tabel 4. 2 Pembagian Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan.....75
Tabel 4. 3 Laju Pertumbuhan, Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Blitar Tahun 2024.....79
Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin di Kota Blitar.....79
Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin Pada 3 Kecamatan di Kota Blitar.....80
Tabel 4. 6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Yang Dianut di Kota Blitar 80
Tabel 4. 7 Jumlah Pegawai BPN Berdasarkan Tingkat Pendidikan 115
Tabel 4. 8 Tingkat Kesenjangan Pegawai 116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 57
Gambar 3. 1 Model Analisis Data.....66
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Blitar 73
Gambar 4. 2 Pembagian Wilayah Kecamatan Di Kota Blitar.....76
Gambar 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan.....78
Gambar 4. 4 Blangko Pelayanan Warna Oranye 88
Gambar 4. 5 Blangko Permohonan Berwarna Merah Muda.....89
Gambar 4. 6 Blangko Permohonan Berwarna Biru 90
Gambar 4. 7 Blangko Permohonan Berwarna Kuning.....91
Gambar 4. 8 Formulir Pendaftaran Permohonan 92
Gambar 4. 9 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar 94
Gambar 4. 10 Loket Pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar 99
Gambar 4. 11 Ruang Laktasi dan Mesin Nomor Antrian Pada Badan Pertanahan Nasional.....101
Gambar 4. 12 Taman Bermain Anak Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Blitar 101
Gambar 4. 13 Alur Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti Karena Hilang.....107
Gambar 4. 14 Tampilan awal sistem KKP.....109
Gambar 4. 15 Tampilan Sistem KKP Pelayanan Survei, Penguuran Dan Pemetaan.....110
Gambar 4. 16 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan Februari 2024 125
Gambar 4. 17 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan Maret 2024 126
Gambar 4. 18 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan April 2024 127

GLOSARIUM

A

ATR : Agraria dan Tata Ruang

B

BUMD : Badan Usaha Milik Daerah

BUMN : Badan Usaha Milik Negara

BPHTB : Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

BPN : Badan Pertanahan Nasional

K

KKP : Komputerisasi Kantor Pertanahan

N

NJOP : Nilai Jual Objek Tanah

P

PNBP : Penerimaan Negara Bukan Pajak

PPAT : Petugas Pembuat Akta Tanah

PPATS : Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara

S

SKPT : Surat Keterangan Pendaftaran Tanah

SOP : *Standar Operasional Prosedur*

SPPT : Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang

SPS : Surat Perintah Setor

LAMPIRAN

Lampiran I Surat Permohonan Penelitian

UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Sekretariat / Kampus : Jl. Majapahit No.04 Telp. (0342) 813145 Blitar

No : 033/V/DK/FISIP/IV/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian (Skripsi)

Kepada
Yth. Kepala Badan Pertanahan Nasional
Kota Blitar
Di
Blitar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penelitian (Skripsi) kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan bantuan dan fasilitas kepada mahasiswa kami:

No.	Nama	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Vita Alfiana	20105520046	Ilmu Administrasi Negara

Guna melakukan Penelitian (Skripsi) di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar, Jl. Sudanco Supriadi No. 1, Bendogerit, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur.

Demikian permohonan kami. Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami menyampaikan terima kasih.

Wassalamu'allaikum Wr. Wb.

Blitar, 23 April 2024
Dekan,

Dr. Isnaah Siswati, S.I.P.,M.S.W.
NIDN : 0705077101

Lampiran II Surat Jawaban Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA BLITAR
PROVINSI JAWA TIMUR
Jalan S. Supriyadi No. 15, Telp. (0342) 801071 : www.bpn.go.id

Nomor : KU.01.02/158.35.72.100/V/2024 Blitar, 13 Mei 2024
Sifat : Segera
Lampiran : -
Perihal : Balasan Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth

Dekan Universitas Islam Balitar
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
di-
Blitar

Menanggapi surat permohonan saudara Nomor 033/V/DK/FISIP/IV/2024 tanggal 23 April 2024, Perihal Permohonan Penelitian (Skripsi), Kami tidak keberatan dan memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : VITA ALFIANA
NIM : 20105520046
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Dengan Ketentuan :

1. Ijin penelitian semata mata untuk kepentingan Akademik dan tidak boleh untuk tujuan lain yang bertentangan dengan hukum dan norma yang berlaku;
2. Mahasiswa yang melakukan penelitian harus melaporkan hasil penelitian kepada kami sebagai bahan masukan dan evaluasi.

Demikian surat balasan kami sampaikan dan terima kasih atas perhatian dan kerja samanya

Kepala Kantor Pertanahan
Kota Blitar
Ditandatangani secara
Elektronik
Kusniyati, S.SiT., M.MPub
NIP. 19710308 199203 2 003

Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN menggunakan sertifikat elektronik BSrE, BSSN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

Melayani, Profesional, Terpercaya

v 1.05

Lampiran III Dokumentasi

Wawancara Dengan Ibu Margareta Ratna Selaku Petugas Loket pelayanan

Wawancara Dengan Ibu Sari Puspariningtyas Selaku Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan

Kegiatan wawancara dengan Bapak Alex Suhartanto selaku pegawai Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran

Kegiatan wawancara dengan Bapak Ismail selaku penerima layanan

Kegiatan Wawancara dengan Saudara Gandu selaku penerima layanan

Lampiran IV Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Alex Suhartanto
Jabatan	:	Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran
Waktu	:	16 Mei 2024 / 10.00 – 10.20 WIB
Peneliti	:	Selamat siang pak, saya vita alfiana dari universitas islam balitar blitar mohon izin untuk mewawancarai panjenengan terkait alur pelayanan penerbitan sertipikat pengganti, nanti selama kegiatan wawancara mohon izin untuk merekam ya pak
Informan	:	Iya mbak silahkan
Peneliti	:	Baik pak langsung saja saya mau bertanya terkait alur pelayanan penerbitan sertifikat pengganti itu bagaimana ya pak?
Informan	:	Ini kebetulan ada berkas permohonan sertifikat hilang. a. Jadi pertama-tama kalau hilang, pemohon akan mencari informasi di bagian loket, mengatakan bahwa kehilangan sertifikat b. Setelah itu pasti pihak loket akan mengarahkan ke bagian survey dan pemetaan untuk kegiatan pemetaan kadastral c. Pemohon yang melakukan pelaporan sertifikat hilang pasti memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), kemudian dari sppt tersebut bisa diketahui letak lokasi obyek bidang tanahnya dimana. d. Apabila sudah ketemu, kemudian akan diarahkan ke bagian peta bidang untuk diukur. Pengukuran itu dilakukan dalam rangka pembaharuan data sesuai kondisi saat ini kegiatan ini biasa disebut digitalisasi e. Setelah sudah selesai, kemudian pemohon harus melakukan pendaftaran SKPT (Surat Keterangan Pendaftaran Tanah). f. Apabila surat SKPT sudah jadi kemudian pemohon akan diarahkan untuk mencari

		surat kehilangan dari kepolisian. Pihak kepolisian akan memberikan surat kehilangan apabila pemohon telah memiliki SKPT. g. Apabila sudah mendapatkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, kemudian pemohon harus melakukan pendaftaran sertipikat hilang ke BPN. h. Setelah melakukan pendaftaran kemudian akan dilakukan kegiatan penyumpahan, yang dimana sumpah itu harus dilakukan oleh atas nama yang tertera di sertifikat tersebut. Namun dalam kasus lain, apabila nama yang tertera dalam sertifikat tersebut adalah nama orang tua, maka pemohon harus menyertakan surat pernyataan waris dan surat kuasa peralihan untuk melakukan sumpah tersebut.
Peneliti	:	Berarti yang akan disumpah itu harus orang yang bersangkutan ya pak?
Informan	:	Iya, harus pemilik tanah tersebut. Biasanya juga ada kasus kalau sertipikat yang hilang tersebut adalah tanah milik neneknya, namun tanah tersebut sudah ditempati oleh cucunya selama beberapa tahun, jadi cucunya yang akan melakukan pelaporan dan pengurusan sertipikat hilang. Maka harus dibuat surat pernyataan waris terlebih dahulu dan surat kuasa yang menyatakan bahwa, penerima kuasa akan melakukan sumpah tersebut.
Peneliti	:	Baik pak, lalu proses selanjutnya bagaimana?
Informan	:	Setelah itu pemohon juga harus membuat surat pernyataan yang di dalam surat tersebut memuat beberapa poin yakni : a. Bahwa tanah tersebut tidak pernah dijadikan sebagai jaminan atau diagunkan b. Sertifikat sudah dicari namun benar-benar tidak ketemu c. Sertifikat tidak pernah digadaikan d. Apabila sertipikat yang lama ketemu, maka sertifikat tersebut akan diserahkan ke BPN Kemudian dilakukan penyumpahan. Setelah

		dilakukannya penyumpahan, langkah selanjutnya adalah melakukan publikasi atau pengumuman di media koran nasional seperti jawa pos. Pada proses publikasi itu nanti akan memakan biaya yang cukup besar mbak.
Peneliti	:	Iya pak, lalu selanjutnya bagaimana?
Informan	:	a. Jadi setelah diterbitkan di koran, kemudian harus menunggu selama 30 hari untuk masa pengumuman. b. Setelah 30 hari tidak ada sanggahan, maka akan dibuat berita acara pengumuman bahwa selama 30 hari tersebut tidak ada keberatan atau sanggahan. c. Apabila didapati sanggahan maka permintaan tersebut akan langsung ditolak oleh pihak bpn. d. Setelah seluruh proses tersebut dilakukan, berkas permohonan kemudian akan dibawa ke bagian survei dan pemetaan yang kemudian akan dilakukan pencetakan su (surat ukur) e. Apabila surat ukur sudah dibuat kemudian surat tersebut akan disampaikan ke seksi survey dan pengukuran untuk di paraf, lalu surat surat akan disampaikan ke kepala seksi. Administrasi tersebut akan diberi kode 307 pengukuran. f. Setelah pengukuran selesai selanjutnya berkas dari seksi survey dan pemetaan akan dikirim kembali ke bagian penetapan hak dan pendaftaran (php) untuk proses cetak buku tanah g. Setelah dicetak maka buku tanah akan disampaikan kepada bagian koordinator kelompok substansi pendaftaran tanah dan ruang, Tanah komunal dan hubungan kelembagaan. h. Lalu surat tanah akan disampaikan ke kasi penetapan hak dan pendaftaran kemudian akan disampaikan ke kepala kantor. i. Setelah semua alur tersebut selesai dilakukan, buku tanah kemudian akan

		diserahkan ke bagian loket untuk diambil oleh pemohon layanan.
Peneliti	:	Prosesnya cukup panjang ya pak
Informan	:	Iya panjang sekali mbak, soalnya ini menyangkut bukti kepemilikan hak seseorang, jadi memang harus lama soalnya sambil menunggu ada tidaknya sanggahan.
Peneliti	:	Dalam proses penerbitan pernah ada kesalah atau tidak pak?
Informan	:	Kesalahan dalam hal apa mbak?
Peneliti	:	Misal kesalahan dalam penulisan tanggal, atau ejaan nama pemilik sertifikat tersebut
Informan	:	Biasanya ada
Peneliti	:	Lalu kalau seperti itu penyelesaiannya bagaimana ya pak?
Informan	:	Kalau ditemukan ada kesalahan maka akan dilakukan proses cetak ulang. Jadi sebelum sertifikat diserahkan ke bagian loket akan dilakukan pengecekan apakah data yang tertera dalam sertifikat apakah ada kesalahan atau tidak. Apabila ditemukan adanya kesalahan maka buku tanah (sertipikat) tersebut akan ditolak oleh koordinator kelompok substansi pendaftaran tanah dan ruang, Tanah komunal dan hubungan kelembagaan dan dikembalikan ke bagian pelaksana.
Peneliti	:	Berarti sertifikat yang salah tersebut belum sampai ke tangan pemiliknya ya pak?
Informan	:	Tidak mbak, jadi memang harus teliti dalam pengerjaannya.
Peneliti	:	Kalau waktu yang dibutuhkan untuk proses cetak buku tanah itu berapa hari ya pak?
Informan	:	Kalau untuk cetak buku tanah itu dalam SOP 1 hari, dan memang realitanya bisa dilakukan dalam 1 hari
Peneliti	:	Pernah ada kasus pencetakan buku tanah tidak bisa dicetak dalam satu hari apa tidak pak?
Informan	:	Ada mbak
Peneliti	:	Penyebabnya apa ya pak yang menjadikan surat tanah tersebut tidak bisa di cetak dalam satu hari?
Informan	:	Jadi tergantung sistem KKP (sistem komputerisasi kantor pertanahan) nya mbak, kalau KKP error ya proses pencetakan akan

		mundur tidak sesuai dengan sop yang ada
Peneliti	:	Lalu apabila kkp error bagaimana ya pak?
Informan	:	Kalau KKP eror ya harus ditunggu sampai bisa digunakan kembali, sistem kkp itu kan yang membuat kementerian pusat ya mbak. Jadi kalau tidak bisa digunakan ya harus di tunggu dulu
Peneliti	:	Lalu bagaimana pak, apakah keterlambatan itu akan disampaikan kepada pemohon layanan?
Informan	:	Sifatnya hanya pemberitahuan mbak, apabila pemohon datang ke kantor untuk menanyakan bagaimana perkembangan permohonannya maka petugas akan menginformasikan keterlambatan waktu penyelesaiannya beserta dengan alasan mengapa terjadi keterlambatan dalam penyelesaian
Peneliti	:	Berarti pemberitahuannya hanya melalui lisan ya pak, tidak dibuatkan surat secara resmi?
Informan	:	Tidak mbak, tidak dibuatkan surat.
Peneliti	:	Yang membedakan sertipikat pengganti dengan sertifikat pada umumnya itu apa ya pak?
Informan	:	Kalau sertipikat pengganti akan ada blanko baru. Pada sertipikat yang hilang akan diberi keterangan bahwa sertifikat tersebut sudah diganti karena hilang. Kalau untuk di sertifikat yang baru akan diberi keterangan pada kolom masalah hak.
Peneliti	:	Berarti kalau sampulnya itu sama ya pak, dan perbedaannya terletak di bagian dalam tersebut
Informan	:	Iya mbak, kalau di depan memang tidak ada bedanya, tetapi kalau sertifikat sudah di buka di dalamnya akan ada informasi tersebut.
Peneliti	:	Baik pak, terimakasih atas informasi dan waktunya.
Informan	:	Iya mbak, sama-sama

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Marsya Kartika Sarie, A.Md.
Jabatan	:	Subbagian Tata Usaha
Waktu	:	15 Mei 2024 / 16.19 – 16.24 WIB
Peneliti	:	Selamat sore bu marsya, perkenalkan saya vita alfiana dari universitas islam balitar bu. Mohon izin untuk mewawancarai bu marsya sebagai informan dari penelitian yang akan saya lakukan, nanti selama kegiatan wawancara saya juga memohon izin untuk merekam informasi yang ibu sampaikan. Apakah diperbolehkan?
Informan	:	Iya mbak silahkan
Peneliti	:	Baik bu terima kasih, langsung saja saya mau tanya terkait keluhan dari masyarakat bu
Informan	:	Baik, bagaimana mbak?
Peneliti	:	Jadi bagaimana mekanisme proses pengaduan di kantor BPN?
Informan	:	Pengaduan itu ada 2, yang satu dilakukan lewat sistem / web lapor dan yang satu lagi dilakukan secara bersurat atau tertulis. Untuk pengaduan melalui web lapor pengaduan kan masuk lalu diterima oleh bagian tu (tata usaha) kemudian laporan tersebut akan disampaikan ke bagian teknis, setelah sampai di bagian teknis pengaduan tersebut akan di proses untuk mencari solusi, apabila solusi sudah ditemukan maka jawaban tersebut akan sampaikan kembali ke bagian tu, kemudian setelah itu bagian tu akan mengunggah jawaban atau solusi yang sudah ditemukan di website lapor. Kalau untuk pengaduan tertulis dengan surat hampir sama tahapannya namun setelah solusi ditemukan maka pihak tu akan mengirim surat balasan dari keluhan yang disampaikan. Tapi disini jarang banget ada keluhan
Peneliti	:	Baik bu, kemudian saya mau bertanya terkait fasilitas apa saja yang diberikan oleh BPN kepada pemohon layanan?
Informan	:	Ada beberapa fasilitas mbak yang diberikan
Peneliti	:	Apa saja ya bu fasilitasnya?
Informan	:	Jadi di kantor bpn kita menyediakan beberapa fasilitas

		yang bisa digunakan oleh pemohon seperti ruang laktasi, Tanah bermain untuk anak, pojok baca, kamar mandi pemohon, air minum, loket prioritas dan loket tanpa kuasa.
Peneliti	:	Baik bu marsya, terimakasih atas waktu dan informasinya bu
Informan	:	Iya sama-sama mbak

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Margareta Ratna
Jabatan	:	Sub Bagian Tata Usaha (Loket Pelayanan)
Waktu	:	15 Mei 2024 / 15.00 – 15.30 WIB
Peneliti	:	Selamat sore mbak margaret, mohon izin untuk wawancara ya mbak
Informan	:	Iya silahkan dek
Peneliti	:	Yang pertama saya mau tanya, upaya petugas BPN dalam memberikan kenyamanan kepada pemohon itu bagaimana ya?
Informan	:	Kita menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Pemohon yang datang akan ditanya permasalahannya apa, kemudian kita juga berikan informasi terkait dokumen apa saja yang perlu dibawa.
Peneliti	:	Baik mbak, kalau untuk pegawai apakah selalu hadir tepat waktu?
Informan	:	Iya tepat waktu, karena kita absensi pakai aplikasi e-office kementerian Atr/BPN
Peneliti	:	Kalau untuk fasilitas yang disediakan untuk pemohon apa saja ya mbak?
Informan	:	Ada ruang laktasi, kamar mandi, tempat bermain, lalu kita juga memberikan blanko permohonan yang di dalam blanko tersebut ada formulir pendaftarannya juga.
Peneliti	:	Apakah ada SOP untuk pelayanan penerbitan sertipikat kembali ya mbak?
Informan	:	Ada dek
Peneliti	:	Lalu untuk alur pelayanannya bagaimana ya mbak
Informan	:	Kalau untuk alurnya cukup panjang a. Pertama pemohon datang, lalu kami (petugas loket) akan menanyakan permasalahannya apa b. Jadi pemohon datang ke loket itu dengan dua kondisi, yang pertama pemohon datang dengan keadaan belum mengetahui prosedur dan dokumen apa saja yang harus dibawa dalam permohonan layanan penerbitan sertipikat pengganti karena hilang. Dan untuk kondisi yang kedua yaitu pemohon datang dengan sudah membawa kelengkapan dokumen untuk permohonan. c. Setelah pemohon datang dan menyatakan bahwa ingin mengurus penerbitan sertipikat pengganti karena hilang, kami (Petugas loket) akan menjelaskan kepada pemohon bahwa dalam dalam pengurusan sertipikat pengganti akan melewati dua proses pendaftaran, yang pertama pendaftaran untuk proses pengukuran ulang

		kemudian akan dilanjut dengan proses pendaftaran sertipikat pengganti d. Untuk pemohon yang belum membawa kelengkapan dokumen, maka petugas loket akan memberikan informasi dokumen apa saja yang harus dilengkapi beserta cara mendapatkan dokumen tersebut. Seperti contoh dokumen SKPT itu bisa di dapat dari PPAT atau PPATS, lalu untuk surat kehilangan itu mengurusnya di kantor kepolisian e. Namun jika pemohon sudah datang dengan membawa dokumen, maka dokumen tersebut akan di cek terlebih dahulu apakah sudah lengkap atau belum. Apabila belum maka dokumen akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi kembali. f. Setelah dilakukan pengecekan kelengkapan dan didapati bahwa dokumen sudah lengkap maka petugas akan memberikan blangko layanan dan formulir pendaftarannya (Model A) g. Blanko yang diberikan berwarna oranye yang didalamnya sudah terdapat formulir pendaftaran yang harus diisi terlebih dahulu oleh pemohon, apabila sudah maka dokumen dapat diserahkan ke petugas loket untuk entri data. h. Pada tahapan yang pertama yakni pendaftaran tanah, setelah dokumen diserahkan ke loket maka loket akan melakukan entri data terlebih dahulu. Apabila sudah dilakukan entri data kemudian loket akan mencetak Surat Perintah Setor (SPS) yang harus dibayar oleh pemohon. Setelah dilakukan pembayaran berkas akan diteruskan ke survei dan pemetaan. i. Setelah dilakukan pengukuran ulang dan hasilnya sudah keluar. Kemudian berkas akan diserahkan ke loket untuk diberikan kepada pemohon. j. Apabila berkas sudah diberikan kepada pemohon kemudian pemohon akan melakukan tahapan berikutnya yaitu pendaftaran penerbitan sertipikat pengganti. k. Tahapannya sama seperti pendaftaran pengukuran kembali, yakni pemohon akan diberikan blangko baru berwarna kuning lengkap dengan formulir pendaftarannya (Model A), setelah itu kegiatan entri data dulu kemudian dilanjutkan dengan pembayaran lalu berkas akan diteruskan ke bidang selanjutnya. Yakni bidang penetapan hak dan pendaftaran l. Pada bagian Penetapan Hak dan Pendaftaran. Pada bagian ini akan dilakukan kegiatan entry data, pembuatan berita acara pengumuman kehilangan sertifikat, pengambilan sumpah dan kemudian

		pengecekan sertipikat pengganti. m. Apabila sudah diterbitkan sertipikat pengganti, maka akan dilakukan pengecekan apakah ada kesalahan atau tidak. Kemudian berkas akan dinaikan ke Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Untuk ditandatangani n. Baru kemudian berkas akan berlanjut ke Kepala Kantor Pertanahan untuk disahkan o. Apabila sudah disahkan oleh kepala kantor maka tahapan yang terakhir yaitu sertifikat akan kembalikan ke bagian loket yang kemudian akan diserahkan ke pemilik atau pemohon.
Peneliti	:	Cukup panjang ya mbak, kemudian untuk besaran biaya yang dibebankan kepada pemohon berapa ya?
Informan	:	Untuk besaran biaya ditetapkan berdasarkan SOP yang ada dan sesuai dengan yang tertera pada sistem KKP
Peneliti	:	Kalau kendala yang ada pada bagian loket itu apa saja ya mbak?
Informan	:	Kalo kendala dalam entry berkas biasanya bisa berupa error system, karena kalau sistem error biasanya itu menyeluruh. Jadi saat entry berkas lemot/error/ga bisa login ke aplikasi. Bisa juga waktu entry bagian bidang tanah/surat ukur belum validasi itu juga bisa menjadi kendala dalam entry berkas
Peneliti	:	Waktu yang dibutuhkan oleh loket untuk kegiatan entry data itu berapa hari?
Informan	:	Berkas masuk ke loket, dikoreksi, kemudian di entri , setelah itu bayar SPS (surat perintah setor) pemohon membayar sejumlah yg tertera pada SPS kemudian cetak di 306 (Surat Perintah Setor) langsung sorenya kita setorkan ke seksi terkait. Jadi kalau tidak ada kendala bisa selesai pada hari itu juga kegiatan pendaftarannya.
Peneliti	:	Kemudian untuk tata cara pembayaran layanan itu bagaimana?
Informan	:	Pembayarannya itu PNBP (penerimaan negara bukan pajak), Jadi bayarnya langsung kepada kemenkeu. Nanti pemohon akan diberi kode billing pembayaran.
Peneliti	:	Baik terimakasih pak atas informasinya
Informan	:	Iya sama-sama dek

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Sari Pusparinininingtyas, S.ST
Jabatan	:	Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah Dan Ruang, Tanah Komunal Dan Hubungan Kelembagaan
Waktu	:	16 Mei 2024 / 09.00 – 09.30 WIB
Peneliti	:	Selamat pagi Bu Sari, mohon izin untuk melakukan wawancara terkait pelayanan penerbitan sertifikat pengganti bu
Informan	:	Baik mbak, silahkan
Peneliti	:	Baik bu, jadi pertama saya mau bertanya terkait waktu yang dibutuhkan dalam layanan penerbitan sertipikat pengganti itu berapa lama ya bu?
Informan	:	Kalau untuk pengumumannya 30 hari, terkadang tidak sesuai dengan SOP mbak, soalnya ada beberapa faktor yang menjadi kendala. Seperti saya harus membuat jadwal sumpah dulu mbak, nanti juga ada pemberitahuan terkait SU (Surat Ukur) kurang lebih 3 hari, bisa saja ketika berkas sudah sampai kebagian pengukuran disana terdapat beberapa kendala lagi. Kemudian setelah SU (Surat Ukur) sudah jadi berkas akan dikembalikan ke bagian saya (Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah Dan Ruang, Tanah Komunal Dan Hubungan Kelembagaan) Untuk dicetak, kemudian berkas baru naik ke Kepala Kantor untuk ditandatangani. Jadi kira-kira waktu yang dibutuhkan itu 40 hari mbak, atau selambat-lambatnya 2 bulan itu kalau banyak sekali hambatannya.
Peneliti	:	Selama ini dalam proses penerbitan sertifikat kembali itu layanan dapat diselesaikan tepat waktu atau tidak ya bu?
Informan	:	banyak yang tepat waktu mbak, tapi ya ada yang belum sesuai dengan estimasi.
Peneliti	:	Kalau yang tidak tepat waktu itu disebabkan oleh apa ya bu?
Informan	:	a. Kendala yang pertama itu terkadang datangnya dari pemohon mbak, jadi ada beberapa dokumen yang belum lengkap dan kebetulan domisili pemohon itu diluar Kota Blitar jadi kendalanya di situ. b. Kendala yang kedua saat pengambilan sumpah, terkadang jadwal kepala sesinya yang masih belum bisa, terkadang kepala seksi sedang ada rapat atau agenda lainnya. Jadi membuat janji sumpah antara pemohon dan kepala seksi yang sedikit agak susah.
Peneliti	:	Untuk keterlambatannya itu apa membutuhkan waktu

		yang lama bu?
Informan	:	Tidak mbak, paling hanya satu minggu.
Peneliti	:	Untuk keterlambatannya itu apakah di informasikan kepada pemohon ya bu?
Informan	:	Iya mbak, kami informasikan terkait hal itu. Kami juga menyampaikan bahwa permohonan ini akan segera diselesaikan secepat mungkin
Peneliti	:	Kira-kira dalam satu tahun ada berapa berkas permohonan penerbitan sertipikat kembali bu?
Informan	:	Kira-kira 10 sampai 12 berkas mbak.
Peneliti	:	Apakah semua berkas yang masuk itu bisa diselesaikan dalam satu tahun bu?
Informan	:	Iya bisa, mungkin untuk berkas yang masuk di akhir tahun itu baru baru jadi tunggakan. Misal berkas permohonan masuk tanggal 25 Desember berarti pengumuman di media massa baru selesai di bulan Januari. Jadi tunggakannya disitu mbak
Peneliti	:	Tadi Bu sari sudah menyebutkan beberapa kendala yang menjadi penghambat, kira-kira ada kendala yang lainnya atau tidak bu?
Informan	:	Ada mbak, biasanya nunggu gambar atau terkadang gambarnya tidak sesuai yang lama di bidang survey dan pengukuran, sehingga harus dilakukan pengukuran ulang lagi
Peneliti	:	Lalu untuk solusinya bagaimana ya bu?
Informan	:	a. Terkait kelengkapan berkas, ya kita menghubungi pemohon untuk segera melengkapi berkas agar bisa segera di proses. b. Kalau untuk proses pengambilan sumpah ya harus dikoordinasikan dengan kasi terkait waktu, karena proses pengambilan sumpah itu tidak bisa diwakilkan
Peneliti	:	Selanjutnya saya mau tanya terkait besaran biaya yang dibebankan kepada pemohon dalam pelayanan penerbitan sertipikat kembali itu berapa ya bu?
Informan	:	Kalau itu tergantung di PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) nya mbak. Jadi kalau untuk sertipikat hilang itu tergantung luasannya berapa. Nanti besarannya berapa langsung keluar di sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan)
Peneliti	:	Untuk biaya publikasi itu kan lumayan besar ya bu, saya mau tanya apabila ada pemohon yang keberatan dengan biaya publikasi tersebut lalu solusinya bagaimana ya bu?
Informan	:	Kalau ada pemohon yang keberatan pasti akan kita cek ke lokasi mbak. Sesuai dengan peraturan yang ada, apabila pemohon benar-benar tidak mampu, nanti bisa memakai spanduk atau plang yang kita pasang di lokasi tanah yang sertifikatnya hilang. Dengan pemasangan plang atau spanduk itu pemohon akan dibebaskan biayanya.

Peneliti	:	Untuk alurnya bagaimana bu? Apakah pemohon ke media massa dulu atau langsung menyampaikan keberatan terkait biaya publikasi ke BPN?
Informan	:	Langsung disampaikan ke BPN mbak, tapi pemohon harus melampirkan surat keterangan tidak mampu. Untuk waktu tunggunya sama seperti publikasi di media massa yaitu 30 hari.
Peneliti	:	Baik bu sari, terimakasih atas waktu dan informasinya
Informan	:	Iya mbak

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Ismail
Jabatan	:	Pemohon / Penerima Layanan
Waktu	:	2 Mei 2024 / 17.00 – 18.00 WIB
Peneliti	:	Untuk pertanyaan pertama saya mau tanya, menurut bapak bagaimana ya penampilan dari petugas BPN ketika bapak melakukan pelayanan?
Informan	:	Maksud dari penampilannya itu apa tampangnya, atau kualitas jawabannya?
Peneliti	:	Maksudnya begini bapak, seragamnya itu rapi atau tidak? Kemudian apakah seragam yang digunakan kompak dan sesuai dengan harinya?
Informan	:	Ya kompak, uniform (Seragam) sesuai dengan tatib
Peneliti	:	Berarti selalu kompak berseragam ya pak?
Informan	:	Selalu kompak mbak
Peneliti	:	Kalau untuk kerapiannya bagaimana ya pak?
Informan	:	Kalau untuk kerapian petugas selalu terlihat rapi.
Peneliti	:	Pendapat bapak terkait pengurusan sertifikat hilang bagaimana ya pak?
Informan	:	Cukup memakan energi, memakan biaya, dan memakan waktu
Peneliti	:	Oh baik seperti itu ya pak, kemudian kondisi tempat pelayanannya menurut bapak bagaimana?
Informan	:	Memadai mbak
Peneliti	:	Kalau untuk kebersihan tempat pelayanan bagaimana ya pak?
Informan	:	Cukup rapi
Peneliti	:	Kemudian pendapat bapak terkait sarana dan prasarana di kantor BPN apakah sudah menunjang kinerja pegawai?
Informan	:	Iya sudah cukup menunjang
Peneliti	:	Apakah bapak pernah mengamati informasi yang berada pada tembok kantor BPN?
Informan	:	Yang tulisan itu mbak?
Peneliti	:	Iya bapak, seperti contoh di pintu masuk itu ada informasi terkait motto, visi, misi kemudian di bagian dalam ada informasi tentang jenis-jenis pelayanan?
Informan	:	Iya ada mbak, ada informasi juga terkait waktu pelayanan itu sekian hari
Peneliti	:	Menurut bapak apakah informasi yang berada di dalam ruangan tersebut sudah sesuai dengan realita yang ada?
Informan	:	Iya, sudah sesuai mbak
Peneliti	:	Menurut pendapat bapak, apakah petugas BPN cukup cermat dalam melayani bapak?

Informan	:	Cukup, cukup cermat mbak
Peneliti	:	Apakah pernah ada kesalahan?
Informan	:	Tidak ada mbak
Peneliti	:	Ketika bapak datang ke kantor BPN untuk mengajukan permohonan layanan, pada saat itu apakah petugas BPN memberikan informasi terkait dokumen yang harus bapak lengkapi? Lalu alur pelayanan apakah juga di informasikan?
Informan	:	Iya mbak. di informasikan dan di berikan catatan di print, dokumen apa saja yang harus dilampirkan
Peneliti	:	Bagaimana pendapat bapak terkait prosedur pelayanan di kantor BPN?
Informan	:	Jelas dan cukup lancar mbak
Peneliti	:	Baik pak, selanjutnya saya mau bertanya pendapat bapak terkait proses penerbitan sertipikat pengganti karena hilang itu bagaimana? Kan prosesnya cukup panjang pak
Informan	:	Prosesnya cukup panjang mbak, soalnya untuk kelengkapan berkas saja juga cukup menguras waktu dan energi. Misal waktu mencari surat kehilangan di kantor kepolisian itu membutuhkan waktu 2-3 jam untuk interogasi belum lagi kalau pejabatnya yang bagian TTD itu tidak ada, jadi harus menunggu lagi sampai petugasnya ada. Itu masih kelengkapan berkas permohonan mbak. Setelah kelengkapan berkas sudah selesai selanjutnya pendaftaran pengukuran dulu untuk mendapatkan peta bidang, kalau peta bidang sudah jadi nanti didaftarkan lagi untuk penerbitan sertipikat pengganti. belum lagi saat menunggu waktu iklan di media itu juga lama mbak, belum lagi kendala lainnya seperti saat pengukuran ulang, kemudian juga masih ada kegiatan sumpah
Peneliti	:	Kemudian saya mau tanya pak, apakah pegawai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan?
Informan	:	Tanggap mbak, saya datang itu di sapa kemudian juga di tanya mau mendaftarkan permohonan apa, saya juga diberi informasi berkas nya apa saja alurnya bagaimana..
Peneliti	:	Lalu selanjutnya saya mau tanya pak, apakah pegawai cukup informatif?
Informan	:	Iya mbak, semua dijelaskan secara rinci oleh petugasnya, kalau saya masih kebingungan juga di bantu
Peneliti	:	Setelah bapak mendapatkan layanan dari BPN, menurut pendapat bapak apakah layanan yang diberikan cukup memuaskan?
Informan	:	Secara umum sudah cukup memuaskan mbak
Peneliti	:	Ketika bapak mengajukan layanan penerbitan sertipikat pengganti, apakah petugas memberikan informasi terkait waktu penyelesaian layanan?
Informan	:	Di jelaskan mbak, saya juga diberitahu kalau nanti akan

		ada pemberitahuan dari BPN melalui email atau wa (Whatsapp). Waktu mendaftarkan layanan kan saya mencantumkan alamat email dan nomor saya.
Peneliti	:	Baik pak, lalu apakah waktu penyelesaiannya itu sudah sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas?
Informan	:	Sesuai mbak
Peneliti	:	Iya pak. kemudian saya mau tanya, setelah bapak melakukan seluruh prosedur yang ada sampai pada tahapan sertifikat tersebut diterbitkan dan diserahkan kepada bapak. Apakah ada kesalahan dalam sertifikat tersebut? Misal kesalahan nama atau tanggal?
Informan	:	Tidak ada mbak
Peneliti	:	Kemudian apakah bapak pernah mengajukan kritik dan saran?
Informan	:	Tidak pernah mbak, saya sudah merasa puas dengan layanan yang ada
Peneliti	:	Apakah bapak mengalami kesulitan dalam pengurusan sertipikat pengganti?
Informan	:	Ada mbak, waktu melampirkan gambar koordinat itu saya sedikit mengalami kesulitan karena hp saya kameranya tidak jelas jadi pengambilan gambar patok itu harus dilakukan beberapa kali baru koordinatnya bisa keluar. Belum lagi dalam gambar patok tersebut harus bisa memperlihatkan gambar di sekitar patok tersebut (bagian kiri kanan patok)
Peneliti	:	Apakah dalam pengambilan foto tersebut bapak lakukan sendiri, atau dibantu oleh petugas BPN?
Informan	:	Saya sendiri mbak, pakai aplikasi yang ditentukan oleh BPN. Nanti setelah di foto di print kemudian dilampirkan saat pendaftaran layanan pengukuran kembali. Di foto itu juga ada keterangannya mbak patoknya berlokasi di desa mana, koordinat berapa begitu
Peneliti	:	Apakah pihak BPN memberikan solusi atau bantuan terhadap kesulitan yang bapak alami?
Informan	:	Kalau terkait saya yang masih bingung dengan kelengkapan berkas dibantu dengan cara diberi penjelasan tadi mbak, akan tetapi kalau kesulitan terkait foto patok tadi saya tidak dibantu
Peneliti	:	Apakah solusi tersebut sudah cukup memuaskan menurut panjenengan?
Informan	:	Sudah mbak
Peneliti	:	Baik pak, terimakasih atas waktu dan informasinya
Informan	:	Iya mbak, sama-sama

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Gandu
Jabatan	:	Pemohon / Penerima Layanan
Waktu	:	05 Mei 2024 /13.00 – 13.30 WIB
Peneliti	:	Selamat siang mas Gandu, perkenalkan saya Vita Alfiana mahasiswa dari Universitas Islam Balitar. Mohon izin untuk mewawancarai mas Gandu sebagai informan dari penelitian yang akan saya lakukan, nanti selama kegiatan wawancara saya juga memohon izin untuk merekam informasi yang disampaikan. Apakah diperbolehkan?
Informan	:	Iya silahkan mbak.
Peneliti	:	Pertanyaannya nanti seputar kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas BPN
Informan	:	Iya baik mbak
Peneliti	:	Kalau begitu langsung saja ke pertanyaan pertama ya mas, saya mau tanya menurut mas gandu bagaimana penampilan dari petugas BPN dalam memberikan layanan?
Informan	:	Kalau penampilan selalu rapi mbak, pemakaian seragam ya selalu kompak, selalu bersepatu juga.
Peneliti	:	Baik, berarti dari segi penampilan dan kerapian terlihat baik ya mas. Selanjutnya saya mau tanya terkait bagaimana kondisi tempat pelayanan?
Informan	:	Tempatnya nyaman mbak, mencerminkan pelayanan prima
Peneliti	:	Kemudian untuk sarana dan prasarana yang terdapat di kantor BPN apakah dapat menunjang kinerja pegawai?
Informan	:	Iya, sangat menunjang mbak
Peneliti	:	Baik mas, lalu menurut pendapat mas Gandu apakah pegawai BPN cukup cermat dalam memberikan layanan?
Informan	:	Cukup cermat. Pada saat di loket petugas melakukan pengecekan terhadap dokumen yang saya bawa, apabila ada dokumen yang belum lengkap ya langsung di informasikan oleh petugasnya.
Peneliti	:	Lalu menurut pendapat mas Gandu apakah alur pelayanan sudah sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas?
Informan	:	Sangat sesuai mbak, saya juga dijelaskan alurnya bagaimana saja, tahapannya apa saja.
Peneliti	:	Baik mas, kemudian menurut pendapat mas Gandu apakah petugas cukup tanggap dalam melayani permasalahan yang mas Gandu sampaikan?
Informan	:	Cukup tanggap mbak
Peneliti	:	Lalu menurut Mas Gandu apakah pegawai cukup

		informatif?
Informan	:	Sangat informatif dan membantu mbak, saya juga dijelaskan terkait pembayarannya bagaimana, lalu bisa dibayarkan dimana itu dijelaskan semua oleh petugasnya.
Peneliti	:	Baik mas, kemudian apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas itu cukup memuaskan?
Informan	:	Sangat memuaskan mbak.
Peneliti	:	Pada saat Mas Gandu memasukan permohonan layanan di BPN apakah petugas memberikan informasi terkait waktu penyelesaian layanan?
Informan	:	Kalau untuk estimasi waktu selalu disampaikan mbak, namun terkadang bisa molor karena sistemnya eror.
Peneliti	:	Kalau begitu apakah waktu yang disampaikan di awal bisa sesuai?
Informan	:	Tidak mbak, tapi untuk keterlambatannya biasanya disampaikan juga molor berapa harinya.
Peneliti	:	Kemudian setelah semua proses dilakukan, dan akhirnya sertifikat diterbitkan apakah Mas Gandu menemukan adanya kesalahan dalam sertifikat tersebut?
Informan	:	Tidak ada mbak
Peneliti	:	Baik mas. Mas Gandu pernah mengajukan kritik apa tidak ke BPN
Informan	:	Tidak pernah mbak
Peneliti	:	Selama Mas Gandu mendapatkan pelayanan, apakah ada kesulitan dan kendala yang dialami?
Informan	:	Mungkin kendalanya harus riwa-riwi aja sih mbak. Jadi kan harus ke BPN dulu lapor, lalu ke kantor polisi untuk membuat surat kehilangan, lalu ke BPN lagi. Jadi kendalanya disitu
Peneliti	:	Lalu apakah pihak BPN memberikan solusi untuk hal itu?
Informan	:	Tidak mbak, soalnya memang prosedurnya yang seperti itu.
Peneliti	:	Iya baik Mas Gandu, terimakasih untuk waktunya dan informasi yang sudah disampaikan
Informan	:	Iya mbak, sama-sama

Transkrip Wawancara KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PENGGANTI PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR		
Nama	:	Agustin
Jabatan	:	Pemohon / Penerima Layanan
Waktu	:	16 Mei 2024 / 10.30 – 10.40 WIB
Peneliti	:	Selamat pagi ibu, perkenalkan saya Vita alfiana dari Universitas Islam Balitar Blitar. Mau minta waktunya sebentar ibu untuk wawancara terkait pelayanan di BPN. Apakah ibu bersedia?
Informan	:	Bersedia mbak, silahkan
Peneliti	:	Sebelumnya dengan ibu siapa?
Informan	:	Saya ibu Agustin mbak
Peneliti	:	Baik ibu Agustin, langsung saja ya bu. Tadi kan ibu sudah mendapatkan pelayanan ya dari petugas BPN, saya mau tanya bagaimana pendapat Bu Agustin terkait penampilan petugas BPN dalam memberikan pelayanan?
Informan	:	Bagus mbak, Alhamdulillah baik semuanya
Peneliti	:	Kemudian pendapat Bu Agustin terkait tempat pelayanannya bagaimana ya bu?
Informan	:	Ya cukup bagus mbak
Peneliti	:	Kalau untuk sarana dan prasarana bagaimana ya bu?
Informan	:	Cukup menunjang pelayanan mbak
Peneliti	:	Kemudian dalam memberikan pelayanan apakah petugas cukup cermat dalam memberikan layanan?
Informan	:	Iya sudah cukup cermat mbak
Peneliti	:	Baik bu, selanjutnya saya mau bertanya apakah prosedur layanan yang telah di informasikan oleh petugas telah sesuai dengan realita yang ada?
Informan	:	Sudah sesuai mbak
Peneliti	:	Pendapat Bu Agustin terkait prosedur pelayanan ini bagaimana bu?
Informan	:	Pelayanannya cukup baik dan bagus mbak, harapannya proses layanan bisa berjalan dengan cepat
Peneliti	:	Tadi kan ibu sudah menyampaikan keluhan yang ada, menurut panjenengan apakah petugas cukup tanggap dalam melayani panjenengan?
Informan	:	Cukup tanggap mbak
Peneliti	:	Apakah pegawai cukup informatif
Informan	:	Sangat informatif mbak, tadi saya juga diberi tahu terkait dokumen apa saja yang harus saya lampirkan dan diberi penjelasan juga tadi
Peneliti	:	Menurut panjenengan apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan?
Informan	:	Sudah mbak

Peneliti	:	Kemudian apakah petugas juga memberi informasi terkait waktu penyelesaian layanan?
Informan	:	Di beri tahu mbak, tapi ini kan saya masih di tahap persiapan dokumen. Belum melakukan pendaftaran.
Peneliti	:	Apakah ibu mengalami kesulitan atau kendala bu?
Informan	:	Tidak ada mbak, petugas sudah memberikan penjelasan secara jelas dan rinci. Jadi saya tidak mengalami kesulitan
Peneliti	:	Baik Bu Agustin terimakasih atas waktu dan informasinya bu
Informan	:	Iya mbak, sama-sama

Lampiran V Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I

LEMBAR PEMBIMBINGAN
PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Vita Alfiana

NIM : 20105520046

Fakultas : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar

Dosen Pembimbing I : Dr.Wydha Mustika Maharani,S.AP.,M.AP

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Dosen
1	23 Februari 2024	Konsultasi judul "Alur Pelayanan Publik Terkait Penerbitan Sertifikat Pengganti Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar	Wydy
2	25 Februari 2024	Revisi judul menjadi Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar	Wydy
3	3 Maret 2024	a. Penambahan indikator pengkuran kualitas pelayanan pada bagian latar belakang. b. Konsultasi rumusan masalah 1 dan perubahan kalimat "Bagaimana kendala dalam proses penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional?" menjadi "Apa saja kendala dalam proses penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional?" c. Penambahan manfaat teoritik dan praktis pada Bab I	Wydy
4	7 Maret 2024	a. Penambahan contoh indikator kualitas pelayanan publik pada bagian latar belakang. b. Konsultasi terkait penambahan data jumlah layanan di BPN pada bagian latar belakang.	Wydy
5	27 Maret 2024	a. Penambahan data penelitian terdahulu pada Bab II (karena tidak menemukan	

		jurnal internasional, maka diganti dengan jurnal Nasional). b. Perubahan kalimat "Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar" menjadi "Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar" pada bagian kerangka konseptual . c. Penambahan gambar model analisisi data pada bagian analisis data Bab III. d. Penghapusan bagian uji trasnferbilitas, uji reliabilitas, dan uji objektivitas pada bagian uji keabsahan data.	
6	4 April 2024	a. Penambahan paragraf pada fokus penelitian Bab III. b. Konsultasi draft wawancara, pertanyaan dikelompokan berdasarkan indikator kualitas pelayanan.	
7	21 April 2024	a. Penambahan contoh dari setiap indikator yang ada pada bagian fokus penelitian Bab III b. Penambahan materi evaluasi pelayanan publik pada Bab II c. Perbaikan penulisan lokasi dan situs penelitian serta alasan mengapa tempat tersebut dijadikan sebagai tempat penelitian. d. Perbaikan spasi pada penulisan.	
8	21 Mei 2024	a. perubahan data waktu penyelesaian layanan pada latar belakang b. konsultasi penulisan transkrip wawancara	
9	22 Mei 2024	a. perbaikan penulisan pada bagian lembar judul b. perbaikan pada gambar struktur organisasi BPN pada Bab IV c. memasukan rumusan masalah 1 dan 2 pada bagian hasil temuan penelitan Bab IV d. perbaikan penulisan kutipan wawancara pada bagian hasil temuan penelitian dan pembahasan e. perbaikan penulisan data kesenjangan pegawai BPN dan penambahan deskripsi f. perbaikan kualitas gambar pada	

		bagian survei persepsi kualitas g. penaambahan deskripsi pada gambar hasil survei persepsi	
10.	28 Mei 2024	ACC Bab 1 - 5 untuk Daftar ujian	

Penyusun,

(Vita Alfiana)

Lampiran VI Lembar Bimbingan Dosem Pembimbing II

LEMBAR PEMBIMBINGAN

PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Vita Alfiana

NIM : 20105520046

Fakultas : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar

Dosen Pembimbing II: Novita Setyoningrum, S.H,M.Kn

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Dosen
1	23 Februari 2024	Konsultasi judul	
2	22 April 2024	Konsultasi draft wawancara	
3	3 Mei 2024	a. Perubahan kata “sertifikat” menjadi “sertifikat” pada judul dan semua bagian isi. b. Perbaikan dan penambahan isi pada latar belakang. c. Perbaikan penulisan kutipan pada latar belakang. d. Penambahan kata “kualitas pelayanan” pada bagian manfaat. e. Tambahan kajian pustaka tentang penerbitan sertifikat f. Gambaran umum Badan Pertanahan Nasional pada Bab IV dipindah ke bagian kajian pustaka Bab II	

Penyusun,

(.....)