

**IMPLEMENTASI PROGRAM LOKET PRIORITAS DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR  
PERTANAHAN KOTA SURABAYA II**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Sastra-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**YUSUF RAMADHAN ADIKARA**

**NBI : 1111900181**

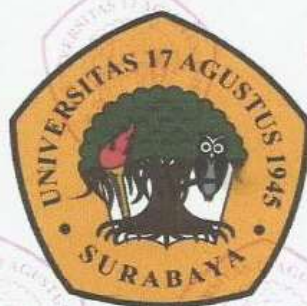
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**IMPLEMENTASI PROGRAM LOKET PRIORITAS DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR  
PERTANAHAN KOTA SURABAYA II**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Sastra-1  
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

**YUSUF RAMADHAN ADIKARA**

**NBI : 1111900181**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Yusuf Ramadhan Adikara**

**NBI : 1111900181**

**Judul : Implementasi Program Loker Prioritas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II**

**Mengetahui,**

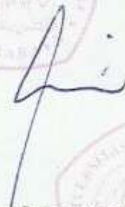
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik**



**Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, MP**  
NPP. 20120.87.0103

**Surabaya, 27 Juni 2023**

**Disetujui Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM**  
NPP. 20120930298

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar sarjana pada tanggal 22 Juni 2023 :**

**Dewan Penguji**

**1. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM**

**Ketua**

**2. Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP**

**Anggota I**

**3. Dra. Indah Murti, M.Si**

**Anggota II**

**Mengesahkan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan**

  
**Dr. Diah Ayu Maduwiranti, MP**  
**NPP. 20120.87.0103**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yusuf Ramadhan Adikara

NBI : 1111900181

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Program Loker Prioritas Dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Oleh Kantor  
Pertanahan Kota Surabaya II

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruh plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023



pernyataan  
Yusuf Ramadhan Adikara



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusuf Ramadhan Adikara  
NBI/ NPM : 1111900181  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Implementasi Program Loker Prioritas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan

  
34142AKX523689449  
Yusuf Ramadhan A

\*Coret yang tidak perlu

## ABSTRAK

Sertifikat tanah ditangani oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), sebuah instansi pemerintah yang ada di bidang agraria atau pertanahan. Sejak 2013 Badan Pertanahan Nasional / Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah melaksanakan reformasi birokrasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Surabaya II melaksanakan reformasi birokrasi adalah melalui layanan Loker Prioritas, pelayanan ini dikhususkan bagi pemohon yang mengurus sendiri tanpa kuasa. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut George C Edward III. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi layanan Loker Prioritas sudah terbilang baik, tetapi masih mengalami sebagian kendala seperti fasilitas gedung yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih terlalu kecil dan lahan parkir yang sempit.

***Kata Kunci:*** *Sertifikat Tanah, Kantor Pertanahan, Implementasi Kebijakan, Loker Prioritas*

## ABSTRACT

Land certificates are handled by the National Land Agency of the Republic of Indonesia (BPN RI), a government agency that is in the agrarian or land sector. Since 2013 the National Land Agency/Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning has implemented bureaucratic reforms. In improving the quality of public services in the land sector, the Land Office of the City of Surabaya II carried out bureaucratic reform through the Priority Counter service, this service is specifically for applicants who manage themselves without power of attorney. The theory used in this study is the theory of policy implementation according to George C Edward III. The research method uses qualitative research methods with a descriptive approach. The results of the study show that the implementation of Priority Counter services is fairly good, but there are still some obstacles such as the existing building facilities at the Surabaya City Land Office II are still too small and the parking area is narrow.

***Keywords*** : *Land Certificate, Land Office, Policy Implementation, Priority Counter*



## KATA PENGANTAR

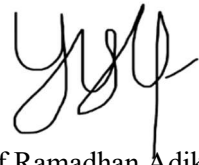
Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga Alahamdullilah skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Salawat serta salam semoga selalu terluncurkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan banyak Terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua saya, Ayah Haris Purbowo dan Ibu Putu Yuniarti terimakasih atas dukungan dan doa-doa kalian yang kalian berikan selama ini.
2. Keluarga yang telah membantu dan mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Seluruh dosen yang memberikan ilmunya dan dosen pembimbing saya Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM dan Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.Si yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing saya hingga akhir.

7. Teman teman Angkatan 2019 khususnya teman terdekat saya yaitu Putri, Rikza, Dwi, Fuadi, Enggar, Ilham, yang telah melawan kemalasan ini. Semangat terus kawan perjuangan masih panjang.

Surabaya, 24 Mei 2023

Penulis



Yusuf Ramadhan Adikara

1111900181

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Kebijakan Publik .....	17
2.2.2 Implementasi.....	19
2.2.3 Implementasi Program.....	21
2.2.4 Layanan Loker Prioritas.....	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III</b> .....	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>

3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian.....	25
3.3 Lokasi Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data.....	26
3.4.1 Data Primer.....	26
3.4.2 Data Sekunder.....	27
3.5 Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Wawancara.....	27
3.5.2 Observasi.....	28
3.5.3 Dokumentasi.....	28
3.6 Metode Analisis.....	28
<b>BAB IV.....</b>	<b>31</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4. 1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Profil Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	33
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	33
4.1.5 Lokasi Instansi.....	37
4.2 Penyajian Data.....	37
4.2.1 Implementasi Layanan Loker Prioritas Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	38
4.3 Pembahasan.....	63
<b>BAB V.....</b>	<b>67</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Landasan Hukum Loker Prioritas.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1 Penggunaan Layanan Loker Prioritas.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Core Function BPN Berdasarkan Pepres No 48 Th 2020.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Bidang Tanah.....	4
Gambar 1.3 Permasalahan Pelayanan.....	4
Gambar 2.1 Model Implementasi David C Korten .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 3.1 Metode Analisis.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	33
Gambar 4.2 Lokasi Penelitian .....	37
Gambar 4.3 Informasi Melalui Media Sosial .....	47
Gambar 4.4 Informasi Melalui Media Massa.....	47
Gambar 4.5 Sosialisasi Turun Lapangan.....	48
Gambar 4.6 Ruang Tunggu Pemohon .....	51
Gambar 4.7 Pembekalan Staf Pelaksana.....	53
Gambar 4.8 Tes Seleksi Pegawai .....	57
Gambar 4.9 Pelayanan Akhir Pekan.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	71
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 3 Kartu Bimbingan .....	77
Lampiran 4 Dokumentasi .....	78
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi .....	79
Lampiran 6 Bukti LoA .....	82
Lampiran 7 Jurnal & Hasil Turnitin .....	83
Lampiran 8 Landasan Hukum .....	95
Lampiran 9 Riwayat Hidup .....	98