

**KUALITAS LAYANAN MEDIASI BADAN PERTANAHAN
NASIONAL JAWA TIMUR DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SEPTI RACHMAH DINANSYAH

NBI: 1112200066

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**KUALITAS LAYANAN MEDIASI BADAN PERTANAHAN
NASIONAL JAWA TIMUR DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SEPTI RACHMAH DINANSYAH

NBI: 1112200066

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

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Septi Rachmah Dinansyah

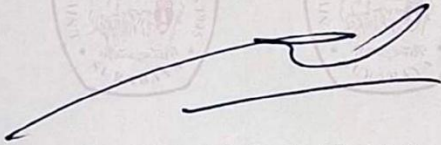
NBI : 1112200066

**Judul : Kualitas layanan Mediasi di Badan Pertanahan Nasional
Jawa timur**

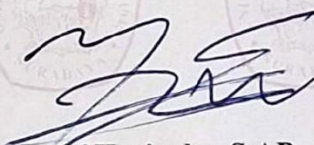
Surabaya, 15 Desember 2025

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1**



**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110860062**



**Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP. 20110170735**

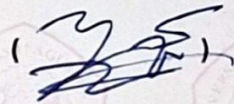
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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 15 Desember 2025

Dewan Penguji:

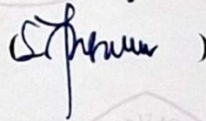
1. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Ketua

()

2. Dr. Endang Indartuti, M.Si

Anggota

()

3. Dr. Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP

Anggota

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110860062

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Septi Rachmah Dinansyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 04 September 2003
Alamat : Mojo 1 no, 5 Surabaya
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. Telp / Email : 085333249042 / septirachmadinansyah@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SD Muhammadiyah 18 Surabaya	-	2009-2015
SMP	SMP Muhammadiyah 5 Surabaya	-	2015-2018
SMA	SMA Muhammadiyah 3 Surabaya		2018-2021
Strata I	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Administrasi Publik	2022- Sekarang

SURAT PERNYATAAN ORIISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septi Rachmah Dinansyah
NBI : 1112200066
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional
Jawa Timur di Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Desember 2025

(Se,  syah)



**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 : Septi Rachmah Dinansyah
NBI/ NPM : 1112200066
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Kualitas layanan Mediasi di Badan pertanahan Nasional Jawa timur

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 15 Desember 2025

Yang Menyatakan,

(.....) 

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta Terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan saya dalam menyelesaikan karya ini

Dosen Yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Terima kasih atas segala arahan dan kesabaran yang diberikan.

Teman-Teman Seperjuangan Yang selalu memberikan semangat dan dorongan, serta menemani dalam suka dan duka selama proses penyusunan karya ini. Kebersamaan dan kerjasama kita adalah bagian penting dari perjalanan ini.

Almamater Tercinta Terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan karya ini dengan maksimal.

Diri Sendiri sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras, ketekunan, dan kesabaran yang telah dilakukan untuk menyelesaikan karya ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk mencapai cita-cita yang lebih tinggi.

Septi Rachmah Dinansyah, 2025, **Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya**

RINGKASAN

Penelitian ini mengkaji kualitas layanan mediasi pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Jawa Timur di Kota Surabaya sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa pertanahan secara non-litigasi. Mediasi dianggap penting karena mampu memberikan solusi yang lebih cepat, efisien, serta sesuai dengan budaya musyawarah masyarakat Indonesia. Namun, praktik di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti ketidakhadiran pihak yang bersengketa, kekurangan dokumen, hingga permasalahan administrasi dan SDM. Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut dengan menggunakan model Kano, yang menilai atribut pelayanan berdasarkan kategori kebutuhan dasar, kinerja, dan fitur pemuas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, mencakup wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap masyarakat pengguna layanan, mediator, serta pejabat terkait, sementara observasi memantau proses mediasi, interaksi antar pihak, hingga kondisi ruang pelayanan. Dengan analisis data Miles & Huberman, penelitian menyusun temuan berdasarkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja pelayanan mediasi di BPN Jawa Timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan mediasi di BPN Jawa Timur sudah mengikuti prosedur formal, tetapi efektivitasnya dipengaruhi oleh faktor kehadiran pihak, kelengkapan dokumen, serta kualitas komunikasi mediator. Pada aspek “must-be”, masyarakat menuntut kejelasan prosedur, ketepatan waktu, dan ketertiban administrasi. Pada aspek “one-dimensional”, kemampuan mediator menjaga netralitas dan membangun komunikasi efektif sangat menentukan keberhasilan mediasi. Sementara pada aspek “attractive”, fasilitas ruang mediasi yang nyaman dan tambahan konsultasi mampu meningkatkan kepuasan meskipun belum menjadi standar layanan yang konsisten.

Secara keseluruhan, penelitian menegaskan perlunya peningkatan kualitas layanan mediasi melalui perbaikan sistem koordinasi, peningkatan kapasitas mediator, penyempurnaan prosedur administrasi, dan pengembangan inovasi layanan. Dengan mengintegrasikan model Kano, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat pengelolaan layanan publik pada sektor pertanahan, serta mendorong BPN untuk lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam penyelesaian sengketa tanah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Mediasi Pertanahan, BPN Jawa Timur, Model Kano, Pelayanan Publik.

Septi Rachmah Dinansyah, 2025, **Kualitas Layanan Mediasi Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya**

SUMMARY

This study evaluates the quality of mediation services at the National Land Agency (BPN) of East Java in Surabaya as a non-litigation mechanism for resolving land disputes. Although mediation is considered faster, more efficient, and aligned with Indonesia's consensus-based culture, its implementation still faces challenges such as the absence of disputing parties, incomplete documents, and administrative and human resource constraints.

Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observations, and documentation. The analysis followed the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing to portray the quality of mediation services from the perspectives of both service users and mediators.

The findings reveal that the mediation process generally adheres to established procedures, but its effectiveness depends heavily on the presence of disputing parties, the mediator's communication skills, and the clarity of service procedures. Based on the Kano model, basic service attributes such as timeliness and procedural clarity strongly influence user satisfaction, while additional features—like comfortable mediation rooms—can enhance users' overall experience.

Overall, the study highlights the need to improve mediation service quality through better coordination, enhanced mediator capacity, and service innovations. These findings are expected to support BPN's efforts in providing mediation services that are more responsive, professional, and oriented toward public satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Land Mediation, East Java BPN, Kano Model, Public Service.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengembangan Sinergi Multi Aktor Dalam Pengelolaan Sampah Berbasis *Co-Production* (Studi di Kelurahan Kaliwungu Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang Jawa Timur)”**. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2025 ini sesuai dengan arahan yang diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah di Kelurahan Kaliwungu Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik, pada Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M. AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M. AP selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Wahid Hidayat, MM., M.AP selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Untuk ibu saya, Wiwik Choiriyah, terima kasih atas doa, dukungan, dan perhatian yang selalu diberikan selama ini.
7. Untuk ayah saya, Hari Cipto Wiyono, terima kasih atas semangat, arahan, dan kerja keras yang menjadi contoh bagi saya.
8. Untuk Devindo Dwi Lastianto, terima kasih atas dukungan, pengertian, dan bantuan selama proses skripsi ini.
9. Untuk teman-teman grup “Duta Photo”: Rifani, Bentina, dan Firda, terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang selalu diberikan.

10. Untuk teman-teman “Sahabat Ambyar”: Mba Aish dan Elok, terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang baik selama ini.
11. Untuk kelompok “Comeback”: Shofi, Aulia, dan Yua, terima kasih atas bantuan dan perhatian yang diberikan.
12. Untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan berjuang melalui seluruh proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih telah melewati hari-hari penuh tekanan, rasa lelah, dan keraguan, namun tetap memilih untuk tidak menyerah. Setiap langkah, sekecil apa pun, telah membawa saya sampai pada titik ini. Perjalanan panjang dalam menyelesaikan skripsi ini mengajarkan tentang kedisiplinan, keteguhan hati, dan kemampuan untuk bangkit setiap kali menghadapi kesulitan. Saya menghargai setiap usaha dan waktu yang telah diberikan, serta komitmen yang akhirnya membawa tugas ini selesai. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah berikutnya yang lebih matang dan penuh keyakinan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
SURAT PERNYATAAN ORIISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	24
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3 Model Kano 1984	26
2.2.4 Layanan Mediasi.....	29
2.3 Kerangka Konseptual.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian.....	34
3.3 Lokasi Penelitian.....	35
3.4 Sumber Data.....	37
3.5 Pengumpulan Data.....	40

3.6	Metode Analisis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Kota Surabaya	43
4.1.2	Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur di Kota Surabaya	44
4.2	Hasil Penelitian	47
4.3	Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Hasil Layanan dan Pencapaian BPN Jawa Timur Tahun 2025	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terrdaulu	9
Tabel 3.1 Daftar informan penelitian.....	38
Tabel 4.1 Laporan Hasil Pelayanan Informasi Mengenai Pengaduan di BPN Jawa Timur.....	59
Tabel 4.2 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) BPN Jawa Timur.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kota Surabaya.....	44
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Mediasi.....	49
Gambar 4.3 Petunjuk / Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Mediasi	51
Gambar 4.4 Pengurusan Prosedur Layanan Mediasi Di Loker Pendaftaran.....	51
Gambar 4.5 Bimbingan Teknis Penguatan Pelayanan di BPN Jawa Timur	54
Gambar 4.6 Form Pengaduan BPN Tatap Muka.....	56
Gambar 4.7 Layanan Pengaduan Secara Online.....	57
Gambar 4.8 Fasilitas Ruang Layanan Mediasi.....	64
Gambar 4.9 Fasilitas Ruangan Layanan Sedang Melaksanakan Mediasi	66
Gambar 4.10 Laporan Hasil Layanan Tahun 2025.....	68
Gambar 4. 11 Hasil Putusan Melalui Akta Perdamaian	70

DAFTAR LAMPIRAN

sLampiran 1. Pedoman Wawancara	92
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	110
Lampiran 3. Lembar Revisi Dosen Pembimbing 1	112
Lampiran 4. Lembar Revisi Dosen Penguji 1.....	114
Lampiran 5. Lembar Revisi Dosen Penguji 2.....	115
Lampiran 6. Surat Permohonan Ijin Observasi Fakultas ke Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur	116
Lampiran 7. Surat Keterangan Izin Penelitian Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur.....	117
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	118
Lampiran 9. Surat Keterangan Bebas Turnitin.....	120
Lampiran 10. Acceptance Publikasi Jurnal.....	121
Lampiran 11. Artikel Jurnal.....	122