

**ANALISIS NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PADA
PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS
LENGKAP (PTSL) DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

DEBORA AYUNINGTYAS HUTOMO

NBI : 1112200070

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

**ANALISIS NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PADA
PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS
LENGKAP (PTSL) DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

DEBORA AYUNINGTYAS HUTOMO
NBI : 1112200070

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

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo


NBI : 1112200070

Judul Skripsi : Analisis *New Public Service* (NPS) Pada Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Surabaya

Surabaya, 15 Desember 2025

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

Disetujui oleh
Dosen pembimbing I


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


Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, M.Si
NPP. 20120900203

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. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, M.Si
Ketua

()

2. Dra. Indah Murti, M.Si
Anggota I

()

3. Dr. Hasan Ismail, S.AP, M.AP
Anggota II

()

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



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
NPP. 20110860062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo
NBI : 1112200070
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis *New Public Service* (NPS) Pada Pelayanan
Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) 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, 15 Desember 2025

Yang membuat Pernyataan



Debora Ayuningtyas Hutomo



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 : Debora Ayuningtyas Hutomo
NBI/ NPM : 1112200070
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
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:

“Analisis *New Public Service (NPS)* Pada Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Surabaya”

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 : 15 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Debora Ayuningtyas Hutomo

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus “

Filipi 4 : 6-7

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 13 November 2003
Alamat : Jl. Rungkut Lor RL.11-K/17, Kel.
Kalirungkut, Kec. Rungkut
Nomor Telepon : 089655618913
Email : Deborahutomo03@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Kalirungkut I/264 Surabaya
2. SMPN 17 Surabaya
3. SMAN 17 Surabaya
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pengalaman Organisasi

1. Ketua Pengurus Organisasi Pada Acara Pemuda Gereja Tahun 2023
2. Panitia Acara PKKMB Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara pada SIE PDD Tahun 2024

Pengalaman Magang

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

RINGKASAN

Debora Ayuningtyas Hutomo, 2025. **Analisis *New Public Service* (NPS) Pada Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kota Surabaya**

Penelitian ini mengkaji bagaimana prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) diterapkan dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Surabaya, yang diarahkan untuk mempercepat proses sertifikasi tanah serta memberikan jaminan kepastian hukum kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pelaksanaan PTSL di Kota Surabaya dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain rumitnya prosedur administrasi, tantangan dalam proses verifikasi data, serta perbedaan tingkat partisipasi dan respons masyarakat. Kondisi tersebut menuntut adanya pendekatan pelayanan publik yang lebih menekankan partisipasi warga dan berorientasi pada kepentingan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus intrinsik, dengan fokus pada analisis tujuh prinsip NPS melalui teknik wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *New Public Service* (NPS) telah diterapkan dalam pelaksanaan PTSL. Prinsip *serve citizens, not customers*, *seek the public interest*, dan *value citizenship* tercermin melalui pendampingan petugas, keterlibatan masyarakat dalam pengukuran dan verifikasi data, serta forum pertemuan lingkungan. Akuntabilitas dan transparansi diupayakan melalui penyampaian informasi, publikasi jadwal, dan layanan digital, meskipun masih terkendala oleh kurangnya sosialisasi dan perbedaan literasi administrasi masyarakat. Kolaborasi antara BPN, pemerintah daerah, RT/RW, dan warga mendukung efektivitas program, namun koordinasi lintas pihak masih menghadapi keterbatasan sumber daya dan luasnya wilayah kerja.

KATA KUNCI : *NEW PUBLIC SERVICE*, PTSL, PELAYANAN PUBLIK, BPN SURABAYA, ADMINISTRASI PERTANAHAN

SUMMARY

Debora Ayuningtyas Hutomo, 2025. *Analysis of New Public Service (NPS) in the Complete Systematic Land Registration (PTSL) in Surabaya City*

This study examines how the principles of New Public Service (NPS) are applied in the implementation of the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) by the National Land Agency (BPN) of Surabaya City, which aims to accelerate the land certification process and provide legal certainty for the public. In practice, the implementation of PTSL in Surabaya faces several challenges, including complex administrative procedures, difficulties in data verification, and varying levels of community participation and response. These conditions require a public service approach that places greater emphasis on citizen participation and the public interest. This research employs a descriptive qualitative method with an intrinsic case study approach, focusing on the analysis of the seven NPS principles through interviews, field observations, and document analysis, which are subsequently analyzed using the interactive model of Miles and Huberman.

The results show that most New Public Service (NPS) principles have been applied in the implementation of the PTSL program. The principles of serve citizens, not customers, seek the public interest, and value citizenship are reflected through officer assistance, community involvement in data verification, and neighborhood meetings. Efforts to ensure accountability and transparency are carried out through information dissemination and digital services, although challenges remain due to limited socialization, varying administrative literacy, resource constraints, and the broad coverage area.

KEYWORDS : NEW PUBLIC SERVICE, PTSL, PUBLIC SERVICE, BPN SURABAYA, LAND ADMINISTRATION

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis New Public Service (NPS) Pada Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) DI Kota Surabaya**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA, Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan oleh universitas sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian ini di lingkungan kampus dan di lapangan.
2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, M.Si, pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan motivasi secara konsisten selama proses penelitian dan penulisan.
4. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP. M.KP, pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah membantu memberikan arahan baik dalam isi dan teknis penulisan hingga skripsi ini dapat selesai.
5. Orang tua penulis, Bapak Pudjo Hutomo dan Ibu Ambarwati, atas doa, pengorbanan, kasih sayang yang tulus, dan dukungan moral yang tiada henti.
6. Arlita Lydia Hutomo dan Synthia Elizabeth Hutomo selaku kakak-kakak perempuan saya telah berusaha untuk membiayai baik kebutuhan Pendidikan saya hingga saat ini.
7. Bartholomews Kislew Subroto selaku teman paling dekat dengan saya yang telah berkontribusi banyak dalam pengerjaan skripsi saya, membantu menemani saat terjun lapangan, waktu, tenaga, serta mendengarkan keluh kesah saya selalu dan juga tidak pernah berhenti mendukung saya.
8. Orang-terdekat, sahabat-sahabat yaitu Levi, Lala, Nadya, Mawar, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam bentuk semangat, kritik membangun,

bantuan teknis, serta kehadiran yang menguatkan selama proses penelitian.

9. Dan kepada Debora Ayuningtyas Hutomo selaku penulis yang selalu berjuang untuk menempuh studi hingga sejauh ini. terselesaikannya skripsi ini menjadi pencapaian yang membanggakan bagi penulis setelah melalui proses panjang dan penuh tantangan.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi langkah awal menuju pengembangan diri yang lebih baik di masa depan serta memberikan kontribusi positif dalam bidang keilmuan yang dikaji.

Surabaya, 15 Desember 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end, representing the name Debora Ayuningtyas Hutomo.

(Debora Ayuningtyas Hutomo)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	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	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik	16
2.2.2 Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)	20
2.2.3 <i>New Public Service (NPS)</i>	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27

3.3 Sumber Data.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Analisis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pertahanan (BPN) Kota Surabaya ..	33
4.1.2 Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).....	43
4.2 Penyajian Data	51
4.2.1 Prinsip <i>Serve Citizens, Not Customers</i>	51
4.2.2 Prinsip <i>Seek the Public Interest</i>	64
4.2.3 Prinsip <i>Value Citizenship Over Entrepreneurship</i>	73
4.3 Pembahasan.....	82
4.3.1 Kesesuaian Pelaksanaan PTSL dengan Prinsip <i>Serve Citizens, Not Customers</i>	82
4.3.2 Kesesuaian PTSL dengan Prinsip <i>Seek The Public Interest</i>	84
4.3.3. Kewargaan dalam Proses PTSL (<i>Value Citizenship Over Entrepreneurship</i>)	88
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Program PTSL Tahun 2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan Wawancara	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Capaian PTSL di Indonesia (2017- per juni 2025).....	3
Gambar 2.1 : Model Sistem Pelayanan Satu Pintu.....	14
Gambar 2.2 : Model Pelayanan Satu Atap.....	20
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Kantor BPN Gayung Kebonsari.....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPN Gayung Kebonsari	38
Gambar 4.3 Mekanisme PTSL	46
Gambar 4.4 Data Capaian PTSL	48
Gambar 4.5 Penyuluhan PTSL	52
Gambar 4.6 Grup WhatsApp warga	53
Gambar 4.7 Keterlibatan Warga dalam Batas Tanah.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	101
Lampiran 2 Surat Pengantar	105
Lampiran 3 Dokumentasi	107
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	108
Lampiran 5 Turnitin	110
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Proposal.....	112
Lampiran 7 Revisi	113
Lampiran 8 LOA.....	116