

## LAMPIRAN

### **Lampiran 1 Pedoman Wawancara Informan ASN BPN Provinsi Jawa Timur**

#### **a) *Serve Citizens, Not Customers* (melayani warga, bukan pelanggan)**

1. Bagaimana petugas PTSL memahami kebutuhan masyarakat dalam proses pendaftaran tanah?
2. Apakah masyarakat dilibatkan dalam proses penyusunan atau pelaksanaan program PTSL?
3. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan agar masyarakat merasa dihargai sebagai warga negara, bukan hanya penerima layanan?
4. Apakah ada perbedaan perlakuan antara warga dengan kondisi sosial ekonomi yang berbeda dalam program ini?
5. Bagaimana cara petugas menjelaskan prosedur PTSL supaya mudah dipahami masyarakat awam?
6. Bagaimana respon petugas saat warga mengalami kendala dokumen atau data yang kurang lengkap?
7. Bagaimana cara petugas menanggapi warga yang keberatan atau tidak setuju dengan hasil pengukuran tanah?
8. Kalau terjadi kesalahan data, bagaimana cara petugas menyikapinya?
9. Apakah ada perbedaan cara pelayanan antara masyarakat yang mampu dan kurang mampu?
10. Bagaimana cara petugas membangun rasa percaya warga terhadap program ini?

#### **b) *Seek The Public Interest* (mengejar kepentingan publik)**

1. Menurut bapak/ibu, tujuan utama dari program PTSL ini apa?
2. Apakah pelaksanaan PTSL lebih banyak membantu masyarakat luas, atau hanya sebagian tertentu saja?
3. Apakah manfaat program ini bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang kurang mampu?
4. Bagaimana program ini membantu warga yang belum punya sertifikat tanah sebelumnya?
5. Apakah ada kelompok masyarakat di daerah tertentu yang lebih sulit mendapatkan akses PTSL?
6. Bagaimana petugas PTSL memastikan program ini berjalan adil bagi semua warga?

7. Apakah informasi tentang program disampaikan terbuka kepada masyarakat?
8. Menurut bapak/ibu, apakah PTSL benar-benar menyelesaikan masalah tanah atau justru menimbulkan masalah baru?
9. Apakah program ini membantu mengurangi konflik atau sengketa tanah di masyarakat?
10. Menurut bapak/ibu, apa yang bisa dilakukan agar program ini lebih berpihak pada kepentingan masyarakat luas?
11. Bagaimana upaya pemerintah memastikan prosesnya adil dan tidak memihak?
12. Bagaimana program ini mendukung pembangunan daerah secara menyeluruh?
13. Apakah ada evaluasi dari masyarakat tentang hasil akhir PTSL?

**c) Value Citizenship Over Entrepreneurship (mengutamakan kewargaan daripada kewirausahaan)**

1. Apakah masyarakat dilibatkan secara langsung dalam pelaksanaan program PTSL?
2. Bagaimana bentuk keterlibatan warga dalam memastikan data tanah mereka benar?
3. Apakah petugas memberi ruang bagi masyarakat untuk ikut berpendapat atau menyampaikan aspirasi?
4. Bagaimana kerja sama antara petugas, RT/RW, dan warga dalam kegiatan PTSL?
5. Apakah ada sosialisasi atau diskusi bersama warga sebelum pelaksanaan program?
6. Menurut bapak/ibu, apakah program ini hanya mengejar target penyelesaian, atau juga membangun kesadaran hukum masyarakat tentang tanah?
7. Bagaimana cara pemerintah menumbuhkan rasa tanggung jawab warga terhadap legalitas tanahnya?
8. Bagaimana petugas PTSL menanamkan nilai-nilai kewargaan (seperti tanggung jawab, kejujuran, dan partisipasi)?
9. Apakah ada pelatihan atau pendampingan bagi warga agar lebih paham hak-haknya terkait tanah?

## **Informan Warga yang mengikuti Program PTSL**

### **A. Pengalaman Mengikuti Program PTSL**

1. Bisa Bapak/Ibu ceritakan bagaimana awalnya mengetahui tentang program PTSL ini?
2. Siapa yang pertama kali memberi tahu Bapak/Ibu tentang adanya program ini (RT/RW, kelurahan, atau petugas BPN)?
3. Bagaimana proses pendaftaran yang Bapak/Ibu lalui, apakah mudah atau cukup rumit?
4. Apakah ada kendala saat mengumpulkan berkas atau syarat-syaratnya?
5. Bagaimana pelayanan petugas selama proses pendaftaran berlangsung?

### **B. Proses Pelaksanaan dan Pelayanan Petugas**

1. Apakah petugas PTSL menjelaskan prosedur dan tahapan dengan jelas?
2. Bagaimana sikap petugas saat melayani warga apakah ramah, sabar, dan terbuka terhadap pertanyaan?
3. Apakah petugas membantu ketika ada warga yang kesulitan melengkapi dokumen?
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai waktu pelayanan, apakah cepat atau lama?
5. Apakah ada biaya tambahan selain yang sudah diinformasikan sebelumnya?
6. Bagaimana cara petugas menanggapi keluhan atau kendala dari warga?

### **C. Manfaat Program PTSL**

1. Apa manfaat paling dirasakan setelah ikut program PTSL ini?
2. Apakah program ini membantu Bapak/Ibu untuk mendapatkan sertifikat tanah dengan lebih mudah dan murah?
3. Setelah tanah disertifikatkan, apakah Bapak/Ibu merasa lebih tenang dan aman?
4. Apakah program ini berdampak pada lingkungan sekitar, misalnya mengurangi sengketa tanah atau memperjelas batas tanah?
5. Menurut Bapak/Ibu, apakah program PTSL ini sebaiknya dilanjutkan untuk masyarakat lain juga?

**D. Transparansi dan Keadilan Program**

1. Apakah proses pelaksanaan program terasa terbuka bagi semua warga?
2. Apakah semua warga mendapat kesempatan yang sama untuk ikut program ini?
3. Apakah ada perlakuan yang berbeda antara satu warga dengan yang lain?
4. Bagaimana keterlibatan RT/RW atau kelurahan dalam mengoordinasikan kegiatan PTSL di lingkungan Bapak/Ibu?
5. Apakah informasi tentang jadwal dan tahapan program disampaikan dengan baik kepada warga?

**E. Kepuasan dan Harapan Warga**

1. Secara keseluruhan, apakah Bapak/Ibu puas dengan pelaksanaan program PTSL ini?
2. Apa hal yang menurut Bapak/Ibu paling baik dari program ini?
3. Apa hal yang menurut Bapak/Ibu masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan?
4. Apakah Bapak/Ibu akan merekomendasikan program ini kepada warga lain?
5. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap pemerintah atau BPN agar program ini bisa berjalan lebih baik ke depannya?

**F. Dampak Sosial dan Lingkungan**

1. Setelah adanya program PTSL, apakah hubungan antarwarga menjadi lebih baik?
2. Apakah warga saling membantu selama proses pengumpulan berkas atau pengukuran tanah?
3. Apakah muncul masalah baru seperti perbedaan batas tanah antarwarga?
4. Bagaimana sikap pemerintah kelurahan ketika ada persoalan di lapangan?
5. Apakah ada sosialisasi atau pertemuan warga sebelum program ini dimulai?

## Lampiran 2 Surat Pengantar



### UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Ilmu Administrasi Negara ♦ Ilmu Administrasi Niaga ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 3 November 2025

Nomor : 2841 /K/FISIP/XI/2025  
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal  
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional ( BPN ) Provinsi Jawa Timur  
Jl. Gayung Kebonsari No.60, Gayungan, Kec. Gayungan, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Debora Ayuningtyas Hutomo (1112200070)	Jl. Rungkut Lor RL 11 K/17 Surabaya	089655618913

Guna melakukan pengambilan data di:

**"Kantor Badan Pertanahan Nasional ( BPN ) Provinsi Jawa Timur"**

Dengan Judul Skripsi : **"Analisis New Public Service (NPS) Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kota Surabaya".**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.  
NPP 20110.86.0062



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Gayung Kebonsari Nomor 60 Surabaya, Telp.031-8290985, 8290974 : www.bpn.go.id

Surabaya, 17 November 2025

Nomor : UP.02.03/ 2410 -35.100/XI/2025  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Permohonan Ijin Observasi

Yth. Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Di -  
Surabaya

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 2841/K/FISIP/XI/2025 perihal seperti pada pokok surat dimaksud, kami menyetujui mahasiswa,

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan Penelitian/Observasi di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

An. KEPALA KANTOR WILAYAH  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI JAWA TIMUR,  
Kepala Bagian Tata Usaha

Ditandatangani secara elektronik

Yetty Nurbuati Krystianti, S.H., M.H.  
NIP. 19710528 199103 2 001

Tembusan :  
Yth. Kepala Kanwil BPN Prov. Jatim di Surabaya (Sebagai laporan).



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 3 Dokumentasi



**Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni**



**Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Yunico sebagai ASN**



**Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Ruth**




**Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Samsul dan Bapak Rozi**



**Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Miya**

### Lampiran 4 Kartu Bimbingan












**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Hukum • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Darmasasra 45 Surabaya 60119  
 Telp. 031-5931800 pgs. 159 email: fso@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Debora Ayuningtyas Hulomo  
 NBI : 1112200070  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Agus Sukriyanto, M.S  
 Dosen Pembimbing II : Muhammad Rolsul Basyar, S.AP., M.KP  
 Judul Skripsi : ANALISIS E-GOVERNMENT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KOTA SURABAYA

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
		Kursi / Lem 2		
		Pendahuluan, Rumusan Masalah		
		BAB I — III		
		TEORI KAPAL		
		Revisi Bab 9		
		BAB I — V sel.		
		fa 1 - V A		



## Lampiran 5 Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 LABORATORIUM OTONOMI DAERAH  
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

### SURAT KETERANGAN

Nomor:631/K/LOD/XII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo

NBI : 1112200070

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran Ujian Skripsi"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 Desember 2025

Mengetahui  
 Kepala Lab. Otda,

  
 Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

  
 Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

## Skripsi

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	ppsdm.atrbpn.go.id Internet Source	2%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
3	repository.unissula.ac.id Internet Source	1%
4	repository.stpn.ac.id Internet Source	<1%
5	Submitted to Saddleback High School Student Paper	<1%
6	Submitted to fpptijateng Student Paper	<1%
7	Submitted to Politeknik STIA LAN Jakarta Student Paper	<1%
8	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1%
9	core.ac.uk Internet Source	<1%
10	text-id.123dok.com Internet Source	<1%

## Lampiran 6 Lembar Persetujuan Proposal

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Debora Ayuningtyas Hutomo

NIM : 1112200070

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

Surabaya, 12 Desember 2025

Disetujui Oleh

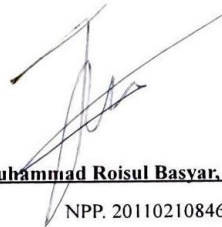
Dosen Pembimbing 1



**Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS**

NPP. 20120900203

Dosen Pembimbing 2



**Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP**

NPP. 20110210846



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

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo  
NIM : 1112200070  
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Desember 2025

Judul Skripsi : ANALISIS NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PADA PROGRAM  
PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KOTA  
SURABAYA

Catatan Perbaikan:

- ⇒ Fokuskan NPS pada Pelayanan Publik ✓
- ⇒ tambahkan gambar cover ✓
- ⇒ Pertajam Perbaikan Juka dan Perbaikan Pelayanan ✓
- ⇒ Perbaiki Daftar Riwayat Hidup APP Style ✓
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,




Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Debora Ayuningtyas Hutomo  
 NIM : 1112200070  
 Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Desember 2025

Judul Skripsi :

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


Catatan Perbaikan:

1. Folius penelitian
2. Harsum sebutkan 2 nya.
3. Pengumpulan data.
4. Metode analisis (+ pengumpulan data)
5. RM 2 nya.
6. Kerangka konseptual.

Surabaya, .....  
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

  
 Indras ay.

  
 Indras ay.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

## Lampiran 8 LOA



### CAHAYA ILMU BANGSA INSTITUTE

SK KEMENKUMHAM AHU-0018912-AH.01.14

Biro Penelitian, Publikasi, dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Perum Puri Kartika Asri Blok 2 A2 Malang

e-mail : [admin@cahayailmubangsa.institute](mailto:admin@cahayailmubangsa.institute)

No : 2025/CIB/LOA  
 Lampiran : Link Terbitan dan PDF Terbit  
 Subject : Letter of Acceptance

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama surat ini, kami menerangkan bahwa artikel dengan keterangan naskah berikut

Judul	:	ANALISIS NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KOTA SURABAYA
Author	:	Debora Ayuningtyas Hutomo, Agus Sukriyanto, Muhammad Roisul Basyar
Instansi	:	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Korespondensi	:	deborahutomo03@gmail.com
Jurnal	:	Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume	:	Volume 11, Number 9, 202

berstatus ACCEPTED untuk dipublish. Keputusan ini dibuat sebagai tanda bahwa naskah yang bersangkutan telah lolos plagiarism checker. Dan LoA ini dibuat sebagai bukti bahwa author telah menyelesaikan APC yang telah ditetapkan oleh pengelola jurnal. LOA Berlaku jika dilengkapi link dan pdf publish. Hubungi kami di [admin\\_jurnal@cahayailmubangsa.institute](mailto:admin_jurnal@cahayailmubangsa.institute) jika ada pertanyaan lebih lanjut, terima kasih.

Malang 10 Des 2025



Danang Priambodo, PhD  
 Director