

SKRIPSI
AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN
NASIONAL KOTA KUPANG



Oleh :

Martin De Pores Pukan

42117036

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA MANDIRAKUPANG

2023

**AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG**

Disusun Oleh

MARTIN DE PORREZ PUKAN
42117036

Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 11 Mei 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

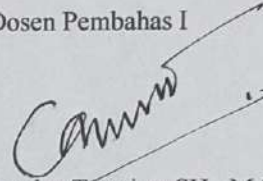
Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I



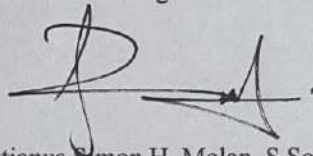
Drs. Fransiskus Nyong, M.Si
NIDN: 809026201

Dosen Pembahas I



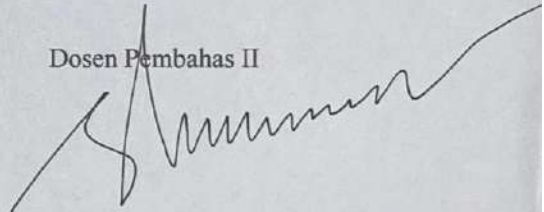
Karolus Tatusius, SH., M.Si
NIDN: 0830046710

Dosen Pembimbing II



Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., M.A.P
NIDN: 1513038901

Dosen Pembahas II



Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos., M.Si
NIDN: 0808067802

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 08 Juni 2024
Ketua Program Studi



Dr. Indriyati, S. IP, M. Si
NIDN: 0807057601

LEMBAR PENGESAHAN
AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG

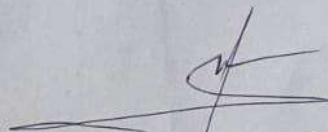
Diajukan Oleh:

MARTIN DE PORREZ PUKAN

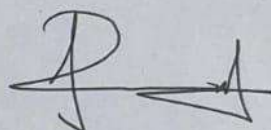
42117036

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Fransiskus Nyong, M.Si
NIDN: 809026201

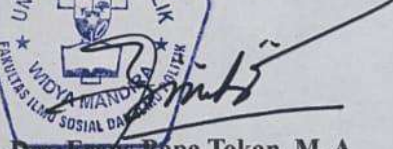
Pembimbing II


Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., M.A.P
NIDN: 1513038901

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, M. A
NIDN: 0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Martin De Porrez Pukan

Nomor Induk Mahasiswa : 42117036

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 11 Mei 2024



Martin De Porrez Pukan



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **11 Mei 2024** Jam **08.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Martin de Porrez Pukan
Nomor Registrasi : 421 17 036
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN NASIONAL KOTA
KUPANG"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Fransikus Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH. M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta Yunrianto Palan Peten, S. Sos.,M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Fransikus Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Fransikus Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 86
Penguji II = 86
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 87

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Dekan



Drs. Fransiskus Nyong, M.Si

Kupang, 7 Mei 2024

Ketua Tim Penguji,

Drs. Fransiskus Nyong, M.Si

MOTO

Tidak Semua Mimpi dan Harapan Akan Terwujud Sesuai Dengan Keinginan Kita

(Orochimaru)

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI DI PERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Tuhan Yesus Sang Pemberi Kehidupan.
2. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
3. Orang Tua Tercinta, Bapak Fransiskus Sales Pukan dan mama Lusita Hoar Nahak yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik Moral maupun Materil. Serta selalu memberikan doa yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, kasih sayang tidak dapat terbalaskan semoga Tuhan Yesus selalu memberikan kesehatan kepada kedua orang tua saya.
4. Kaka saya Maria Welybroda Pukan dan Antonio Paulo Secundo Guma Pukan yang selalu Memberikan bantuan serta dukungan kepada Penulis.
5. Sahabatku Rizaldo, Roxer, Destine dan Wely yang selalu memberikan dorongan serta dukungan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **“AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN NASIONAL KOTA KUPANG”**. Dokumen ini berupaya memenuhi salah satu kriteria penting untuk mendapatkan gelar sarjana di Departemen Administrasi Publik di Universitas Widya Mandira Kupang.

Sepanjang pengembangan Proposal Penelitian ini, penulis mengakui bahwa tidak mungkin untuk diselesaikan tanpa bimbingan Tuhan Yesus Kristus dan kontribusi banyak individu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, dengan rasa kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus.

Dalam menyimpulkan pernyataan ini, penulis mengakui bahwa Proposal Penelitian masih dalam proses dan tidak sepenuhnya sempurna. Akibatnya, penulis menyambut umpan balik dan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan Proposal Penelitian ini. Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi semua pembaca. Terima kasih banyak.

Kupang, April 2024

Penulis

ABSTRAK

Akuntabilitas atau *accountability* yang berarti pertanggung jawaban, memiliki makna kewajiban dari pemegang amanah untuk memberikan tanggung jawab, menyajikan, mengungkapkan dan melaporkan aktifitas pemerintahan secara keseluruhan kepada pihak yang telah memberi Amanah yakni masyarakat. Akuntabilitas dalam prakteknya sering kali di gunakan sebagai salah satu tolak ukur dalam pemberian pelayanan publik, karena dengan adanya akuntabilitas atau pertanggung jawaban yang jelas maka suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika dalam pelayanan publik tidak ada akuntabilitas atau pertanggung jawaban yang jelas maka pelayanan publik tersebut belum dilakukan secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas kinerja dalam konteks pelayanan publik, dengan fokus pada kantor Badan Pertanahan Kota Kupang. Melalui pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan petugas, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek penting dalam akuntabilitas kinerja, termasuk transparansi proses, kualitas layanan yang diberikan, dan responsibilitas terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan akuntabilitas, seperti masih terdapat tantangan seperti kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan koordinasi antarunit yang kurang efektif. Kesimpulannya diperlukan langkah-langkah untuk memperkuat kapasitas sdm, memperbaiki sistem evaluasi kinerja, dan meningkatkan kredibilitas pegawai terkait guna meningkatkan akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Observasi, Pendekatan Kualitatif.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Konsep Akuntabilitas	9
2.2.1 Definisi Akuntabilitas	9
2.2.2Jenis Akuntabilitas	10
2.2.3 Indikator Akuntabilitas	12
2.3 Konsep Pelayanan Publik	13
2.4 Konsep Administrasi Pertanahan	14
2.5 Prosedur Pembuatan Sertifikat Tanah	15
2.6 Kerangka Berpikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Fokus Penelitian	21
3.4 Informan Penelitian	23
3.5 Jenis dan Sumber Data	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN	26

4.1	Sejarah Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	26
4.2	Visi, Misi dan Tujuan Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	27
4.3	Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Kantor Pertanahan Kota Kupang	29
4.3.1	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	29
4.3.2	Uraian Tugas Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	30
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
5.1	Akuntabilitas proses	36
5.2	Akuntabilitas Program.....	40
	3.495 T	41
	2.364.877	41
	Jumlah BPHTB Terintegrasi dengan Pemerintah Daerah	41
	451	41
	90.917.198	41
5.3	Akuntabilitas Kebijakan	42
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		45
6.1	Kesimpulan.....	45
6.2	Saran	45
Daftar Pustaka.....		47
Lampiran.....		49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Problematika yang sedang dihadapi	2
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel	22
Tabel 5 1 Jenis Pelayanan dan Persyaratannya	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 : Kerangka berfikir Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang	29
Gambar 5. 1Aktivitas Pada Loker Pelayanan	37
Gambar 5. 2Hasil Survey	38