

Daftar Pustaka

- Nasriani.B. Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa: Universitas Muhamadiyah Makasar Tahun 2020 diakses dari:
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11504-Full_Text.pdf
- Aldi Hidayat.Akuntabilitas Politik Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jambi Tahun 2023 diakses dari:
<https://dinastirev.org/JIHHP/article/download/1531/918>
- A Dwiyanto – 2021- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, diakses dari
<http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik-books.google.com>
- Febri Yuliani, Siti Hajar. 2016. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Fiat Justisia. 2012. Tinjauan Hukum Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. Jurnal Ilmu Hukum 6 (2)
<https://regional.inews.id/berita/beredar-kabar-psbb-di-kota-kupang-yang-resahkan-pkl-wakil-wali-kota-hoaks.com>
- Menpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik
- Menpan-2020-Strategi Pelayanan Publik Pada Tatanan Normal Baru, diakses dari
<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/strategi-pelayanan-publik-pada-tatanan-normal-baru.com>
- Fahrul, Islam. 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang. Skripsi: Universitas Hasanudin Makassar.
- Harahap, Debby Yolanda. 2017. Efektifitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan. Medan: Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sumatera Utara.

- Hardianti. 2020. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Luwu Utara. Makasar: Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Moleong, Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan Juniarso dkk.2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Modul Manajemen Pelayanan Publik
- Parlindungan, A. P. 2004. Pendaftaran Tanah di Indonesia. Bandung: Mandar Maju.
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 Tentang Pertanahan.
- Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2007 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional..
- Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Lampiran

Pedoman Wawancara

A. Pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang

a. Indikator akuntabilitas Proses (Standar Operasional Prosedur)

1. Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus dalam pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang ?
2. Apakah dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang, petugas sudah melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan atau tidak?
3. Apakah pernah dilakukan sosialisasi terkait SOP pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat?
4. Apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang?
5. Apakah ada faktor yang menghambat dalam proses penerapan SOP pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang?

b. Indikator akuntabilitas program (pencapaian target dalam pelayanan sertifikat tanah)

1. Apakah ada target yang ingin di capai oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang, dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat?
2. Apakah saja strategi-strategi yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat, guna mencapai target pelayanan?
3. Bagaimana dengan pencapaian target pelayanan sertifikat Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang sejauh ini?
4. Apakah ada faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mencapai target pelayanan sertifikat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang

c. Indikator akuntabilitas kebijakan (pertanggung jawaban Kantor BPN kota kupang terkait pelayanan sertifikat tanah)

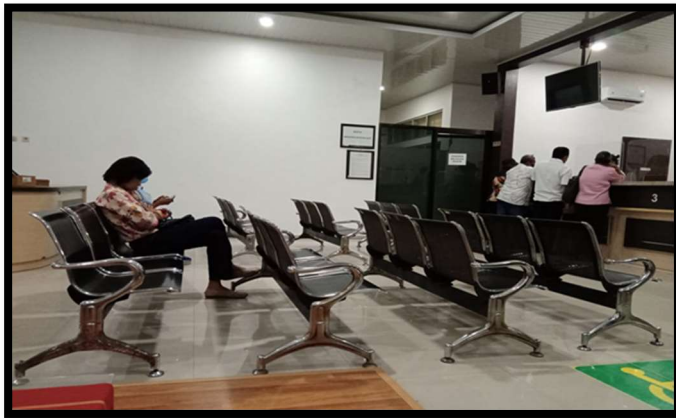
1. Apakah ada laporan pertanggung jawaban dari Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang tentang pelayanan Sertifikat tanah kepada masyarakat?
2. Bagaimana dengan alur laporan pertanggung jawaban yang ada di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang?

3. Apakah masyarakat mengetahui bahwasannya ada laporan pertanggung jawaban dari Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang terkait pelayanan sertifikat tanah?

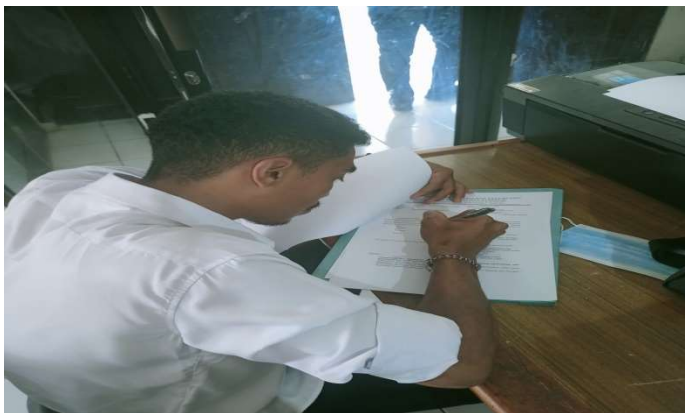
B. Masyarakat Kota Kupang

- a. Indikator akuntabilitas Proses (Standar Operasional Prosedur).
 1. Apakah Bapak/i mengetahui standar operasional prosedur (SOP) tentang pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang?
 2. Bagaimana pendapat Bapak/i terkait persyaratan dalam mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang?
 3. Apakah dalam memberikan pelayanan, pegawai di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang sudah melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang sudah ada atau tidak?
- b. Indikator akuntabilitas program (pencapaian target dalam pelayanan sertifikat tanah).
 1. Apakah sebelumnya ada sosialisasi tentang pelayanan sertifikat tanah oleh Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang kepada masyarakat?
 2. Bagaimana pendapat Bapak/i terkait sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang?
 3. Apakah ada kritik, saran atau masukan dari Bapak/i tentang pelayanan sertifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang?
- c. Indikator akuntabilitas kebijakan (pertanggung jawaban Kantor BPN kota kupang terkait pelayanan sertifikat tanah)
 1. Apakah Bapak/i mengetahui tentang laporan pertanggung jawaban Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang terkait pelayanan sertifikat tanah?
 2. Apakah menurut Bapak/i Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang perlu memberikan informasi terkait laporan pertanggung jawaban pelayanan sertifikat kepada masyarakat?

Gambar 5.3 Aktivitas loket pelayanan



Gambar 5.4 Proses pengambilan data penelitian



Gambar 5.5 Wawancara



Gambar 5.6 Wawancara





**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 0079/WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Martin De Pores Pukan

NIM : 42117036

Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Publik

Dosen Pembimbing : 1. Drs.Fransiskus Nyong,M.Si
2. Kristianus Simon H.Molan, S.Sos,M.A.P

Judul Skripsi : **AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT
TANAH DI KANTOR PERTANAHAN
NASIONAL KOTA KUPANG**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **9 (Sembilan) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 30 Januari 2025

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk