

**INOVASI PELAYANAN PRIORITAS DAN AKHIR PEKAN BAGI
PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
TULUNGAGUNG TAHUN 2022**

Dosen Pembimbing: Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Desinta heydi Rahmawati

NIM: 20190520002

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desinta Heydi Rahmawati

NIM : 20190520002

Pogram Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Prioritas dan Akhir Pekan Bagi Pengguna Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung Tahun 2022” benar-benar merupakan karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis yang dijadikan acuan dalam naskah ini seperti yang disebutkan dalam daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikat/plagiat serta ada pihak lain merasa dirugikan, maka saya siap bertanggung jawab serta menerima segala resiko yang ada.

Yogyakarta, 20 Februari 2023



Desinta Heydi Rahmawati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan oleh penulis untuk:

1. Papa, Mama, dan Kakak saya yang sangat berarti di hidup saya. Selalu memberikan doa, mendukung, menyayangi, dan selalu ada disamping saya.
2. Semua teman-teman disekeliling saya yang selalu ada di suka maupun duka dimanapun kalian berada.
3. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2019 yang telah berproses bersama dalam menyelesaikan study strata 1 di Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran di setiap Langkah yang saya lewati untuk menggapai ilmu yang insyaallah nantinya akan membawa keberkahan di masa depan. Atas izin Allah saya dapat Menyusun skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Prioritas dan Akhir Pekan Bagi Pengguna Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung Tahun 2022” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Saya sebagai penulis dengan sadar mengakui bahwa dalam penyusunan karya ini mungkin masih belum seberapa dan jauh dari sebuah kesempurnaan. Tulisan ini saya susun tentu tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, serta dukungan banyak pihak yang sangat berpengaruh. Oleh sebab itu saya sebagai penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta yaitu papa Edi dan mama Isna yang telah memberikan banyak hal kepada saya, serta kakaknya saya Karinna Heydy yang telah membantu banyak hal. Terimakasih atas dukungan, do'a, waktu, tenang, materi, dan semua hal baik yang telah diberikan dengan tulus ikhlas kepada saya. Semoga karya yang tidak seberapa ini dapat menjadi bukti bahwa usaha dan kerja keras mereka tidaklah sia-sia. Semoga Allah selalu menjaga mereka dan selalu diberikan yang terbaik.

2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyantri, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas segala bantuan tenaga, waktu dan pikiran yang telah dengan ikhlas diberikan hingga skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah ibu berikan.
4. Bapak Ibu dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada kami semua khususnya diri saya sendiri.
5. Teman-teman terbaik saya Ica, Diyanti, Tiara, Kiki, Lia yang telah menemani saya dalam susah maupun senang di tanah Jogja ini. Semoga kedepannya kita bisa tetap menjadi teman baik dan kalian bisa sukses dunia akhirat.
6. Seluruh pihak yang telah mendukung secara langsung maupun tidak langsung, terimakasih atas bantuan dan jasa baik yang telah diberikan. Mohon maaf tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN	III
HALAMAN MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
SINOPSIS.....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Tinjauan Pustaka	5
1.6 Kerangka Teori	9
1.6.1 Inovasi	9
1.6.2 Pelayanan Publik.....	11
1.6.3 faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayan Publik	14
1.6.4 Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung	15
1.7 Definisi Konseptual	17
1.7.1 Inovasi	17
1.7.2 Pelayanan Publik.....	18
1.8 Definisi Operasional	18
1.9 Metode Penelitian	19
1.9.1 Jenis Penelitian.....	19

1.9.2 Lokasi Penelitian.....	21
1.9.3 Jenis Data	21
1.9.4 Teknik Pengumpulan Data	22
1.9.5 Unit Analisa Data.....	24
1.9.6 Teknik Analisis Data	25
BAB II.....	26
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	26
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Tulungagung	26
2.1.1 Sejarah Kabupaten Tulungagung	26
2.2 Kondisi Geografis	27
2.2.1 Letak Wilayah.....	27
2.2.2 Luas Wilayah	27
2.3 Deskripsi Badan Pertanahan Kabupaten Tulungagung.....	28
2.3.1 Deskripsi Umum	28
2.3.2 Struktur Organisasi.....	30
2.3.3 Tugas dan Fungsi.....	32
2.3.4 Visi dan Misi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung	33
2.3.5 Dasar Hukum Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung.....	33
2.3.6 Deskripsi Inovasi Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung.....	34
BAB III.....	36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
3.1 Karakteristik Inovasi.....	37
3.1.1 Keuntungan Relatif (<i>relative advantage</i>).....	37
3.1.2 Kesesuaian (<i>compability</i>)	41
3.1.3 Kerumitan (<i>complexity</i>).....	48
3.1.4 Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>).....	54
3.1.5 Kemudahan diamati (<i>observability</i>).....	57
3.2 Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik	61
3.2.1 Faktor Pendukung	61
3.2.2 Faktor Penghambat.....	65
BAB IV.....	68
PENUTUP	68

4.1 Kesimpulan.....	68
4.2 Saran/Rekomendasi.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

I.1 Jurnal Tinjauan Pustaka.....	6
I.2 Definisi Operasional Penelitian.....	19
III.1 Jumlah Pemohon pelayanan akhir pekan.....	38
III.2 Jadwal pegawai Pemberi Layanan.....	43
III.3 Jumlah Pemohon di Loker Prioritas.....	47
III.4 Jumlah Pegawai.....	48
III.5 Perbandingan Jumlah Pemohon dan Jumlah Pegawai.....	60

DAFTAR GAMBAR

II.1 Peta Kabupaten Tulungagung.....	27
II.2 Kantor Pertanahan Tulungagung.....	28
III.1 Locket Pelayanan Prioritas.....	51
III.2 Publikasi Inovasi Pelayanan Melalui Instagram.....	54
III.3 Publikasi Inovasi Pelayanan Melalui Twitter.....	54
III.4 Publikasi Pelayanan Melalui Facebook.....	55
III.5 Fasilitas Pegawai.....	57
III.6 Proses Pelayanan di Akhir Pekan.....	58