

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI
SELANGKAH GO ONLINE TEKNOLOGI INFORMASI WONOGIRI
UNGGUL (SEGO TIWUL) DALAM PENGURUSAN DOKUMEN OLEH
BADAN PERTANAHAN NASIONAL DI KABUPATEN WONOGIRI
TAHUN 2021**

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:
Rifki Rahmawati
20190520126**

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

2022

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI
SELANGKAH GO ONLINE TEKNOLOGI INFORMASI WONOGIRI
UNGGUL (SEGO TIWUL) DALAM PENGURUSAN DOKUMEN OLEH
BADAN PERTANAHAN NASIONAL DI KABUPATEN WONOGIRI
TAHUN 2021**

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:

Rifki Rahmawati

20190520126

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Rifki Rahmawati

NIM : 20190520126

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Selangkah Go Online Teknologi Informasi Wonogiri Unggul (Sego Tiwul) Dalam Pengurusan Dokumen Oleh Badan Pertanahan Nasional Di Kabupaten Wonogiri Tahun 2021

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat pendapat dan karya tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Januari 2023

Penulis,

Rifki Rahmawati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'alla, atas rahmat, hidayah dan karunianya yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga karya yang saya buat ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini akan penulis persembahkan kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, serta dukungan yang tidak hentinya. Oleh karena itu dengan penuh rasa bahagia dan kebanggaan penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan segala nikmat-Nya yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Kedua orang tua saya bapak Suratno dan ibu Siti Juwariyah, serta kakak saya Irwan Faisal Luzan yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan yang luar biasa hebatnya, motivasi dan nasihat tiada hentinya kepada penulis agar skripsi ini cepat terselesaikan
3. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada saya sebagai mahasiswa bimbingannya dengan sabar
4. Bapak/ibu dosen jurusan Ilmu Pemerintahan UMY, yang telah memberikan ilmu kepada penulis dan seluruh mahasiswa/i
5. Mas Yovi Darma Putra, sebagai admin di seleksi penetapan hak dan pendaftaran
6. Mba Leny Setyaningsih, sebagai customer service officer dibagian loket informasi

7. Seluruh teman-teman saya yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi
8. Yusack Tri Nur Cholis terimakasih telah memberikan semangat dan dorongan kepada saya. Saya ucapkan banyak-banyak terimakasih karena sudah selalu ada dan selalu banyak membantu saya sampai saat ini
9. Dan terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan berbagai hal yang bermanfaat selama kuliah dan penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta junjungan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Selangkah Go Online Teknologi Informasi Wonogiri Unggul (Sego Tiwul) Dalam Pengurusan Dokumen Oleh Badan Pertanahan Nasional Di Kabupaten Wonogiri Tahun 2021”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari penulisan ini tidak akan bisa terselesaikan jika tidak ada dukungan, bimbingan, nasehat, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing
3. Seluruh Dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis
4. Mas Yovi Darma Putra, selaku admin di seleksi penetapan hak dan pendaftaran dan mba Leny Setyaningsih, selaku customer service officer

dibagian loket informasi yang telah memberikan data-data dan informasi untuk keperluan penulis dalam skripsi

5. Seluruh staff dan karyawan jurusan Ilmu Pemerintahan yang membantu urusan administrasi penulis
6. Seluruh staff dan karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wonogiri

Demikian kata pengantar ini saya tulis, penulis menyadari banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini dan masih jauh dari kata sempurna. Mohon maaf bila masih banyak kekurangan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak maupun kalangan. Terima kasih.

Yogyakarta, 28 Januari 2023

Penulis,



Rifki Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Teori	20
1. Efektivitas	20
2. Pelayanan Publik	25
G. Definisi Konseptual	31
H. Definisi Operasional	32
I. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Lokasi Penelitian	35
3. Jenis Data	35
4. Teknik Pengumpulan Data	36
5. Menentukan Informan	39
6. Teknik Analisis Data	41
BAB II	44
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	44

A.	Gambaran umum Kabupaten Wonogiri	44
1.	Letak Geografis Kabupaten Wonogiri	44
2.	Visi dan Misi Kabupaten Wonogiri	45
3.	Kependudukan	47
B.	Gambaran umum Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Wonogiri ...	48
1.	Profil Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Wonogiri	48
2.	Visi dan Misi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri	49
3.	Profil Kepala dan Pejabat Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri	50
4.	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri	51
5.	Statistik Pegawai	52
C.	Jenis Layanan Pertanahan Pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri	52
D.	Gambaran Umum Aplikasi Sego Tiwul	54
1.	Deskripsi Aplikasi Sego Tiwul	54
2.	Tahapan Kegiatan Aplikasi Sego Tiwul	55
BAB III		59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
A.	Pengukuran Efektivitas	60
1.	Pencapaian tujuan	60
2.	Integrasi	70
3.	Adaptasi	77
B.	Kualitas Pelayanan Publik	80
1.	Tangible (berwujud)	80
2.	Empathy (empati)	85
3.	Responsiveness (respon/tanggapan)	87
4.	Reliability (kehandalan)	91
5.	Assurance (Jaminan)	95
BAB IV		97
PENUTUP		97
A.	Kesimpulan	97
B.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN		107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pengunjung	6
Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka	9
Tabel 1.3 Definisi Operasional	33
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Wonogiri Tahun 2021	47
Tabel 2.2 Statistik Pegawai BPN Kabupaten Wonogiri	52
Tabel 2.3 Jenis Layanan BPN Kabupaten Wonogiri	52
Tabel 3.1 Jumlah Masyarakat Yang Mendaftarkan Permohonan Dengan Aplikasi Sego Tiwul	66

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Tahapan Pelaksanaan Pembuatan Aplikasi Sego Tiwul	63
Bagan 3.2 Pengelola Aplikasi Sego Tiwul	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Wonogiri	44
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPN Kabupaten Wonogiri Tahun 2021	51
Gambar 2.3 Link Aplikasi Segi Tiwul	55
Gambar 2.4 Unggah Hasil Scan KTP	56
Gambar 2.5 Input Data/Identitas	56
Gambar 2.6 Bagian Bidang Tanah	57
Gambar 2.7 Bagian Dokumen	57
Gambar 2.8 Unggah Hasil Scan Sertifikat Tanah	57
Gambar 2.9 Kirim Berkas	58
Gambar 3.1 Sosialisasi Aplikasi Segi Tiwul Melalui Media Sosial BPN Kabupaten Wonogiri	72
Gambar 3.2 Tampilan Pada Aplikasi Segi Tiwul	82
Gambar 3.3 Pelayanan Terhadap Masyarakat Oleh Customer Service	89
Gambar 3.4 Buku Pengaduan Informasi Pertanahan	90
Gambar 3.5 Laporan Kinerja	90