

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PENERAPAN PELAYANAN PERTANAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KUDUS**

T E S I S

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Magister**

Program Studi Magister Ilmu Hukum



**Diajukan oleh
DIKHAH AROMATIKA
2020-02-006**

**kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PENERAPAN PELAYANAN PERTANAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KUDUS**

Diajukan oleh:
DIKHAH AROMATIKA
2020-02-006

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Magister pada Program Studi Magister Ilmu Hukum

Dosen Pembimbing



Dr. Suparno, S.H.,M.S.
NIDN. 0628096201

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

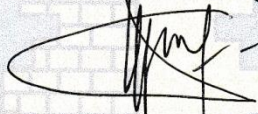
2023

TESIS
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PENERAPAN PELAYANAN PERTANAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KUDUS

Disusun oleh
DIKHAH AROMATIKA
2020-02-006

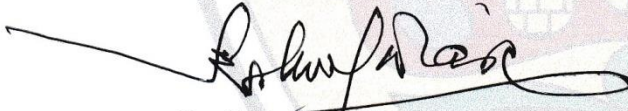
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 24 Februari 2023

Dosen Pembimbing



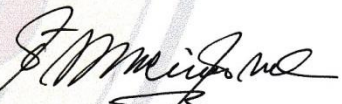
Dr. Suparno, S.H., M.S.
NIDN. 0628096201

Anggota Dewan Penguji I



Dr. Iskandar Wibawa, S.H., M.H.
NIDN. 0626025901

Anggota Dewan Penguji II



Henny Susilowati, S.H., M.H.
NIDN. 0604127001

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister
Tanggal.....



Dr. Suparno, S.H., M.S.
NIDN. 0628096201

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Luruskan Niat dan Hilangkan Rasa Malas dalam Menuntut Ilmu.

“...Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (Al Mujadilah :11)

Persembahan :

Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibuku, motivator terbesar dalam hidupku, terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran, terima kasih telah mendidikku dengan penuh kasih sayang, terima kasih atas doa-doa yang engkau panjatkan untuk anak-anakmu.
2. Suamiku tercinta dan anak-anakku yang paling kusayangi, terima kasih telah mengajariku tentang keteguhan dan kesetiaan, terima kasih atas doa-doa yang engkau panjatkan untukku.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DIKHAH AROMATIKA

NIM : 202002006

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Kudus, 1 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



DIKHAH AROMATIKA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN PELAYANAN PERTANAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KUDUS”.

Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi Magister Ilmu Hukum (S2) pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tesis ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan dan dorongan serta perhatian dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr.Hidayatullah, S.H.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Suparno, S.H., M.S. selaku Ketua Program Studi Magister Hukum sekaligus sebagai dosen Pembimbing, yang membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
4. Dr. Iskandar Wibawa, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji 1, sehingga penulisan tesis ini tersusun.
5. Bu Henny Susilowati, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji 2, sehingga penulisan tesis ini tersusun.

6. Bapak Pratomo Adi Wibowo, S.SiT, M.Eng sebagai Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus, yang telah bersedia menjadi responden dalam penyusunan tesis ini.
7. Seluruh dosen pengajar dan staff Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu, sarana dan prasana.
8. Seluruh keluarga saya tercinta suami, orang tua beserta kakak dan adik-adik yang telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus khususnya angkatan 2020 yang telah memberi motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikan tesis ini.

Mengingat tesis ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif penulis akan terima dengan senang hati.

Akhirnya, semoga tesis ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iv
Pernyataan Orisinalitas	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Abstrak....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	14
3. Keaslian Penelitian	15
4. Tujuan Penelitian	16
5. Manfaat Penelitian	17
6. Metode Penelitian	18
7. Sistematika Penulisan	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1. Pendaftaran Tanah	19
2. Pelayanan Publik	23
3. Akuntabel Pelayanan Publik	27
4. Teori Sistem Hukum Lawrence M. Friedman	31
5. Pelayanan Prima	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus	37
2. Analisis Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	90

Pada Peningkatan Pelayanan Pertanahan di
Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan	110
2. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permohonan Pekerjaan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus Tahun 2019-2021	7
Tabel 1.2 Data Pendaftaran Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus Januari-Juli Tahun 2022	95
Tabel 1.3 Pengecekan Sertipikat Elektronik, Hak Tanggungan Elektronik (HT-el, Zona nilai Tanah, dan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus Januari-Juli 2022	96

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN
PELAYANAN PERTANAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN KUDUS**

**Dikhah Aromatika
d.aromatika@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus” dilatarbelakangi banyaknya keluhan pemohon yang mendaftarkan sertipikat tanahnya dengan mengantri lama di loket pendaftaran dan lamanya proses pendaftaran hingga sertipikat jadi serta pelayanan yang berbelit-belit. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus dan untuk menganalisis pelayanan publik berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus.

Metode pendekatan yang digunakan adalah non doktrinal dan pengambilan datanya dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara, sedangkan hasil pengolahan datanya disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil bahwa untuk menciptakan pelayanan public yang berkualitas diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik guna memberikan pelayanan yang efektif, transparan, bersih, dan akuntabel. Selain LOKETKU yang diluncurkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, saat ini Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus membuat inovasi sistem Pelayanan berbasis elektronik lainnya yaitu MENARA dan JENANG. Layanan berbasis elektronik lainnya yang sudah diluncurkan oleh Kementerian yaitu Pengecekan sertipikat, Hak Tanggungan Elektronik, Zona Nilai Tanah, dan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah. Pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik efektif mampu meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus walaupun masih terdapat kendala dari sisi kultur yang berupa masih banyaknya masyarakat Kabupaten Kudus yang gagap teknologi, keterbatasan SDM, dan masalah internal lainnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Berbasis Elektronik, Kantor Pertanahan Kabupaten Kudus.

Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, Kudus

**IMPROVING PUBLIC SERVICES THROUGH THE IMPLEMENTATION
OF ELECTRONIC-BASED LAND SERVICES
IN THE LAND OFFICE OF KUDUS REGENCY**

**Dikhah Aromatika
d.aromatika@gmail.com**

ABSTRACT

The research entitled "Improvement of Public Services Through the Implementation of Electronic-Based Land Services at the Land Office of Kudus Regency" is motivated by the many complaints of applicants who register their land certificates by waiting in long queues at the registration counter and the lengthy registration process until the certificate is finished and convoluted services. This research was conducted with the aim of knowing the implementation of electronic-based public services in land services at the Land Office of Kudus Regency and to analyze electronic-based public services in improving land services at the Land Office of Kudus Regency.

The approach method used is non-doctrinal and data collection is carried out using interview guidelines, while the results of data processing are presented in a qualitative descriptive form.

Based on the results of data analysis, it was found that in order to create quality public services, an electronic-based government system was needed to provide effective, transparent, clean and accountable services. Apart from LOKETKU which was launched by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / the National Land Agency, currently the Kudus Regency Land Office is creating other electronic-based service sistem innovations, namely MENARA and JENANG. Other electronic-based services that have been launched by the Ministry are certificate checks, electronic mortgage rights, land value zones, and certificates of land registration. The implementation of effective electronic-based public services has been able to improve land services at the Kudus District Land Office, although there are still obstacles in terms of culture in the form of the large number of Kudus Regency residents who are technologically illiterate, limited human resources, and other internal problems at the Kudus District Land Office.

Keywords: *Public Service, Electronic-Based Service, Kudus Regency Land Office.*

Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, Kudus