

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BEKASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Bidang Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**INDAH KHOERUN NISSA**

**NPM: 41183522180012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**

**BEKASI**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik  
di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi

Penyusun : Indah Khoerun Nissa

NPM : 41183522180012

Bekasi, 13 Oktober 2022

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



(Adi Susila, Drs., M.Si)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Badan  
Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Indah Khoerun Nissa

41183522180012

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal : 13 Oktober 2022

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada tanggal : 13 Oktober 2022

Dewan Penguji

Ketua	: Dila Novita, S.Sos., M.Si	(.....)
Sekretaris	: Adi Susila, Drs., M.Si	(.....)
Anggota	: 1. Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si	(.....)
	: 2. Abdul Muis, Drs., M.Si	(.....)



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Indah Khoerun Nissa

NPM : 41183522180012

Tanda Tangan :



Ditetapkan di : Bekasi

Tanggal : 13 Oktober 2022

# **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BEKASI**

**Indah Khoerun Nissa**

**Universitas Islam “45” Bekasi**

**Email: indahkhoer.07@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Pengelolaan pengaduan masyarakat sangatlah penting bagi instansi pemerintahan karena pengelolaan pengaduan yang terstruktur dan sistematis akan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang dilakukan oleh penyedia layanan dengan berfokus dalam mengadakan sarana pengelolaan pengaduan maupun membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga mampu mengurangi masalah yang ditemui dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Berdasarkan latar belakang tersebut Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi, menganalisis kualitas pelayanan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi, dan menganalisis Kendala pada pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, studi pustaka dan dokumentasi. Data penelitian diperoleh dari sumber informan kunci. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian dianalisis dengan langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil kajian menyimpulkan bahwa pertama, pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan baik, menunjukkan pengelolaan pengaduan masyarakat di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan. Kedua kualitas pelayanan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan baik, dengan berperan aktif dalam tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang berdasarkan pada indikator kualitas pelayanan. Dibalik pelayanan yang dapat dikatakan baik masih terdapat kendala dengan sistem online yang digunakan, terkadang terjadi kesalahan pada sistem, Sosialisasi dalam pelayanan pengaduan dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari media sosial dan disebarluaskan di masyarakat, namun tidak semua orang menggunakan media sosial dimana terdapat informasi tentang layanan pengaduan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pengaduan Masyarakat; Pengelolaan.

# **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BEKASI**

**Indah Khoerun Nissa**

**Universitas Islam “45” Bekasi**

**indahkhoer.07@gmail.com**

## ***ABSTRACT***

*Management of public complaints is very important for government agencies because structured and systematic complaint management will create quality public services and aims to correct deficiencies and mistakes made by service providers by focusing on providing complaints management facilities and assisting organizers in correcting deficiencies provided in the implementation service so as to reduce the problems encountered in the service to provide even better service. Based on this background, this study aims to analyze the management of public complaints in public services at the Bekasi Regency National Land Agency, analyze the quality of service in public complaints services in public services at the Bekasi Regency National Land Agency, and analyze the constraints on the management of public complaints in public services in Bekasi Regency. Bekasi Regency National Land Agency. This research is descriptive qualitative with case study design. Data collection techniques were carried out through interviews, direct observation, literature study and documentation. Research data obtained from key informant sources. By using purposive sampling technique. The research data were analyzed with the steps of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The results of the study conclude that first, the management of public complaints in public services at the Bekasi Regency National Land Agency has been running well, showing the management of public complaints at the Bekasi Regency National Land Agency in public services through complaint management based on the principles of complaint management. Second, the quality of service in public complaints services in public services at the Bekasi Regency National Land Agency has been running well, by playing an active role in the follow-up of handling public complaints based on service quality indicators. Behind the service that can be said to be good there are still obstacles with the online system used, sometimes errors occur in the system, Socialization in the complaint service is carried out in various ways, ranging from social media and disseminated in the community, but not everyone uses social media where there is information about complaint service.*

**Keywords:** *Service Quality; Public service; Public Complaints; Management.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah Swt. Atas karunia, nikmat dan berkah yang diberikanNya hingga penulis bisa sampai titik saat ini. Dimana penulis mampu menyusun dan menyelesaikan Proposal Skripsi ini yang berjudul “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi” dengan sesuai dan tepat waktu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan belum sempurna. Untuk itu penulis meminta maaf dan meminta kritik serta saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis untuk lebih baik lagi kedepannya nanti.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan baik secara moral maupun materil. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Adi Susila, Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan masukan, sabar dan ikhlas memberikan ilmunya, serta selalu memberikan motivasi agar semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dila Novita S. Sos., M.Si. selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu

Sosial Dan Ilmu Politik Universitas “45” Bekasi.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Bapak Adam Bramantio selaku *staff* bagian Hubungan Masyarakat (Humas) di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi yang telah bersedia untuk menjadi narasumber
7. Ibu Sinta Rahagio selaku *staff* bagian Hubungan Masyarakat (Humas) di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi yang telah bersedia untuk menjadi narasumber.
8. Kepada Orang Tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, mendukung baik secara moril maupun materil, semangat, arahan, dan memberikan doa kepada penulis.
9. Kepada Uri Igeboyah Dita Berliana Putri, Sarah Nur Firdausy, dan Fitri Pramita Santi yang selalu memotivasi dan menyemangati untuk selalu maju sekalipun ketika saya terjatuh. Terima kasih sudah menjadi pendengar dan megajarkan banyak hal.
10. Kepada Tyrex yang telah menjadi teman karib selama dibangku perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal.
11. Terimakasih untuk rekan-rekan kelas Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu meningkatkan dan menyemangati serta membantu kami dalam menyelesaikan skripsi penulis.
12. Semua pihak yang telah berperan dan membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Semoga Allah SWT. Membalas amal baik dari pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Bekasi, 13 Oktober 2022

Indah Khoerun Nissa

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO HIDUP .....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRAC</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Signifikansi Penelitian .....	9
1.4.1 Signifikansi Akademik .....	9
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	24
1.5 Sistematika Penulisan.....	25
BAB II KERANGKA TEORI.....	27
2.1 Manajemen Pengaduan .....	27
2.2 Pelayanan Publik.....	36
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	36
2.3 Masyarakat .....	39
2.4 Kerangka Pemikiran.....	39
2.5 Asumsi Penelitian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	44

3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme .....	44
3.2 Metode Penelitian Kualitatif .....	45
3.3 Desain Penelitian.....	46
3.3.1 Studi Kasus .....	47
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	49
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan .....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	52
3.6 <i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian .....	54
3.6.1 <i>Trustworthiness</i> .....	54
3.6.2 Otentisitas .....	56
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian .....	57
3.8 Jadwal Penelitian.....	57
3.9 Keterbatasan Penelitian.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.1.1 Sejarah Direktorat Jenderal Tata Ruang Kementerian Agraria Dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) .....	60
4.1.2 Fungsi dan Tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).....	64
4.1.3 Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi .....	67
4.1.4 Fungsi dan Tugas Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) .....	67
4.1.5 Visi, Misi dan Moto .....	70
4.1.6 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi ....	71
4.2 Hasil Penelitian .....	72
4.2.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi .....	72
4.2.2 Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi...	95
4.2.3 Kendala Pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi .....	104

4.3 Pembahasan.....	107
BAB V PENUTUP.....	111
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Rekomendasi.....	113
5.2.1 Rekomendasi Akademik .....	113
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	116

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Terlapor .....	2
Tabel 1.2 Laporan Pengaduan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan ..	3
Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor.....	4
Tabel 3.1 Kriteria Informan .....	51
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 4.1 Laporan Pengaduan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan	78
Tabel 4.2 Penyelesaian Selama Sepekan Periode 26 Juli – 3 Agustus .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	71
Gambar 4.2 Alur Pengaduan.....	83
Gambar 4.3 Pengaduan Melalui Surat .....	85
Gambar 4.4 Pengaduan Melalui Web/Aplikasi Laporan .....	85
Gambar 4.5 Pengaduan Melalui Tanyaatrbtn.....	86
Gambar 4.6 Informasi Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku .....	93
Gambar 4.7 Perjalanan Berkas Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku.....	93

## SKRIPSI BAB 1 - BAB 5

### ORIGINALITY REPORT

<b>23%</b> SIMILARITY INDEX	<b>22%</b> INTERNET SOURCES	<b>2%</b> PUBLICATIONS	<b>13%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>tataruang.atrbpn.go.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>bappenas.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>jia.stialanbandung.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Hawaii Preparatory Academy</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>publikasi.unitri.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>sinta.unud.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repo.uinsatu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.unjaya.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repository.unitomo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

10	<a href="http://jurnal.unitri.ac.id">jurnal.unitri.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	Submitted to UM Surabaya Student Paper	1 %
12	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://eprints.uniska-bjm.ac.id">eprints.uniska-bjm.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	Submitted to unars Student Paper	1 %
15	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://e-journals.unmul.ac.id">e-journals.unmul.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://www.tagar.id">www.tagar.id</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://kepri.antarane.ws.com">kepri.antarane.ws.com</a> Internet Source	1 %
20	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On