

DAFTAR ISI

Abstrak	i	
Abstract	ii	
Kata Pengantar	iii	
Daftar isi		
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	LatarBelakang	1
1.2	RumusanMasalah	5
1.3	MaksudPenelitian	5
1.4	TujuanPenelitian	6
1.5	RuangLingkupPenelitian	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	KonteksPenelitian	7
2.2	LandasanOpersional	8
2.3	LandasanTeori	15
	2.3.1 LandasanTeoriMannajemenoleh Gorge R Terry	15
	2.3.2 TeoriPelayananPublik	16
	2.3.3 TeoriKepuasanPelanggan	17
	2.3.4 TeoriPelayanan Prima	18
	2.3.5 TeoriAkuntabilitas	19
	2.3.6 Optimalisasi	20
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	PendekatanPenelitian	22
3.2	MetodePenelitian	23
3.3	SumberInformasi	24
3.4	TeknikPengumpulan Data	24
	3.4.1 Observasi (Pengamatan)	24
	3.4.2 Wawancara	25
	3.4.3 Dokumentasi	26
3.5	TeknikAnalisis Data	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	DeskripsiLokasiPenelitian	27
4.2	HasilPenelitiandanPembahasan	43
	4.2.1 ImplementasiProgram <i>Quick Wins</i> Dalam Pelayanan Optimalisasi Pengecekan Sertifikat Untuk Mendukung Pelayanan Pertanahan PadaKantor Pertanahan Kota Binjai	54
	4.2.2 Pelayanan Prima Pada Kantor Pertanahan Kota Binjai	56

4.2.3 Sumberdayamanusiapada Kantor Pertanahan Kota Binjai	59
4.2.4 Anggaran sesuaidengankebutuhan	60
4.2.5 Saranadanprasarana yang memadai	61
4.2.6 PenyempurnaanSistemandanmetodPelayanan DalamRangkaOptimalisasi Program Pelayanan Pengecekan Sertifikat Untuk MendukungPelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Binjai	62
4.3 Faktor-faktor yang MempengaruhiOptimalisasi Program <i>Quick Wins</i> Dalam Pelayanan Pengecekan Sertifikat Untuk Mendukung Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Binjai	65
4.3.1 Faktor Internal	66
4.3.2 Faktor Eksternal	67

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71

DaftarPustaka



KATA PENGANTAR

Marilah kita panjatkan Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”Optimalisasi Program Quick Wins Dalam Pelayanan Pengecekan Sertipikat Untuk Mendukung Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Binjai Propinsi Sumatera Utara”**.Penyusunan Tesis ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area .

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

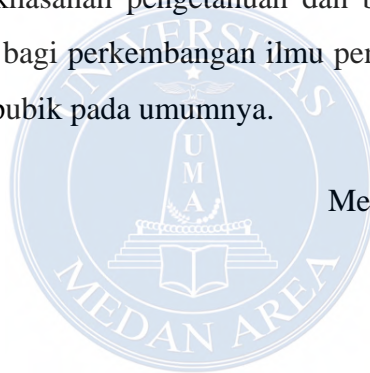
1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Bapak Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA dan Bapak Drs. Agus Suryadi, M.Si sebagai pembimbing yang sangat tulus dan ikhlas memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
5. Bapak dan Ibu seluruh Staf pengajar Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
6. Seluruh Pegawai Administrasi dan Tata Usaha pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
7. Bapak Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam mengikuti Program Studi Magister Administrasi Publik ini.
8. Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kota Binjai beserta seluruh staf Kantor Pertanahan Kota Binjai yang telah memberikan dukungan dalam penyajian data untuk penulisan dan penyelesaian tesis ini.
9. Teristimewa buat Istriku tercinta Tio Marlinang Lowise Magdalena Nainggolan yang telah memberi semangat dan dukungan yang luar biasa sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.

10. Kepada orang tua kami Jamia Simarmata yang sangat banyak memberikan dukungan doa dan semangat.
11. Kepada mertua saya Ir. Jaoloan Nainggolan dan Ir. Roflina Sinaga atas dukungan doa dan memberi semangat..
12. Kepada semua rekan-rekan penulis Satu Angkatan pada Program Pasca Sarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan masukan dan kritik membangun.
13. Serta kepada semua pihak yang telah memberi bantuan moril dan materil yang tidak dapat saya sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia Birokrasi serta pelayanan publik pada umumnya.

Medan, Juni 2015

Penulis



SAUT HALOMOAN SIMARMATA