

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis selalu ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : “**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Camat Salapian Kabupaten Langkat**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

Pada kesempatan ini saya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tuanya yaitu bapak. **T. Sembirng** dan Ibu. **R. br Kaban** yang tercinta atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang begitu besar serta doa yang tak henti-hentinya mengiringi dan membimbing jalan saya sebagai anak menjadi seseorang yang lebih baik, juga yang selalu memberikan dorongan dan bantuan, baik materi maupun moril. Terima kasih Bapak dan Ibuku, Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh staf kantor kecamatan Salapian dan teman-teman yang telah memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis, baik secara materi maupun moril.

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 dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 6 Juli 2015

P e n u l i s

Trio Prananta Sembiring

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Camat Salapian Kabupaten Langkat"**.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan bimbingan (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Warjio, MA dan Drs. Kariono, MA.
5. Bupati Langkat, H. Ngogesa Sitepu, SH.
6. Seluruh saudara/keluarga besar peneliti.
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Seluruh staff pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
9. Kepala Kecamatan Salapian, Nuryansyah Putra, S.STP, M.Si.
10. Seluruh Kepala Kelurahan/Desa Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat.
11. Responden Masyarakat Pengguna layanan Adminitrasi Pertanahan di Kantor Camat Salapian Kabupaten Langkat.
12. Rekan-rekan Pegawai di Kantor Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
LAMPIRAN	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Praktis	8
1.4.2. Manfaat Teoritis	9
1.5. Kerangka konseptual	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan Publik	14
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2.1.2. Tujuan Pelayanan Publik	17
2.1.3. Karakteristik Pelayanan Publik	17
2.1.4. Prinsip Pelayanan Publik	18
2.1.5. Standar Pelayanan Publik	20
2.1.6. Bentuk Pelayanan Publik	20

2.1.7. Prosedur Pelayanan Publik	22
2.2. Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat	23
2.3. Administrasi Pertanahan	26
2.3.1. Azas Administrasi Pertanahan	28
2.3.2. Tujuan Administrasi Pertanahan	29
2.3.3. Jenis Pendaftaran Tanah	30
2.3.4. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah	33
2.3.5. Manfaat Administrasi Pertanahan	34
2.4. Kecamatan	36
2.4.1. Camat Selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah	38
2.5. Masyarakat	41
2.5.1. Kepuasan Masyarakat	42
2.5.2. Hubungan Kualitas Layanan	42

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian	44
3.2. Bentuk Penelitian	45
3.3. Informan Penelitian	46
3.3.1. Sampel Penelitian	47
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	48
3.5. Defenisi Konsep dan Operasional	49
3.5.1. Definisi Konsep.....	49
3.5.2. Defisi Operasional.....	49
3.6. Tehnik Analisis Data	51

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian dan Hasil Penelitian	52
4.1.1. Deskripsi Lokasi	52
4.2. Pelayanan	53
4.2.1 Analisis Pelayanan tanah	62
4.2.2. Indikator Pelayanan	67
4.3. Pembahasan	72

BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76
5.3. Implementasi Kebijakan	79

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	----

LAMPIRAN	83
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84
-----------------------------------	----