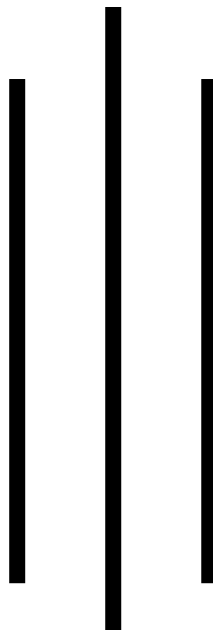




**LAPORAN AKHIR  
KAJIAN OPTIMALISASI KINERJA BIROKRASI  
DALAM PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH  
DI JAWA TIMUR**



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**2014**

## Halaman Pengesahan

Judul Penelitian : Kajian Optimalisasi Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Jawa Timur

Ketua Peneliti

Nama : Drs. M. Amir. HT, MM

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pangkat/Gol : Pembina TK. I / IVb

Jabatan : Peneliti Madya

Instansi : Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur

Anggota Tim

Jumlah : 1 (satu) orang

Nama : 1. Ir. Herrukmi Septa R, MM (Peneliti Muda)

2. Dra. MC. Hartati, MM (Surveyor)

3. Dra. Umi Nisfah, MM (Surveyor)

Lokasi Penelitian : Kabupaten Kediri, Lumajang, dan Kota Madiun, Mojokerto.

Lama Penelitian : 12 (dua belas) bulan

Sumber Dana : APBD Provinsi Jawa Timur

Surabaya, Desember 2014

Mengetahui  
Kepala Bidang Pemerintahan

Ketua Tim Penelitian

Dr. Turmudzi, SH, MM, MBA  
Nip. 19611021 199803 1 001

Drs. M. Amir. HT, MM  
Nip. 19570828 198603 1 011

Menyetujui  
Kepala Balitbang Provinsi Jawa Timur

Dr. Ir. Priyo Darmawan, M.Sc  
Nip. 19571215 198608 1 001

## **PERNYATAAN ORSINALITAS HASIL PENELITIAN**

Kami menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan kami, di dalam naskah hasil kajian ini, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah ditulis oleh orang/tim lain untuk laporan hasil penelitian, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/tim lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Laporan Hasil Penelitian ini, dengan Judul Kajian Optimalisasi Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Jawa Timur, dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, maka kami bersedia dibatalkan serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku ( Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Dermikian pernyataan Saya/kami buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,     Desember 2014

Ketua Tim Penelitian

Materai 6.000

Drs. M. Amir. HT, MM

Nip. 19570828 108603 1 011

## ***Kata Pengantar***

Penataan maupun perubahan terhadap sistem birokrasi yang ada dari tuntutan masyarakat, setidaknya tidaknya penataan dan perubahan mencakup aspek organisasi pemerintahan, sistem administrasi serta pola pikir, mindset aparaturnya, untuk mewujudkan pelayanan publik sebagai satu tujuan dari birokrasi, yang diamanatkan Kepmenpan 63 tahun 2003, yang seharusnya merupakan pemberian layanan prima kepada masyarakat, sejalan dengan paket kebijakan perbaikan iklim investasi, dengan sasaran meningkatkan kualitas pelayanan sertifikat tanah baik dalam bentuk jasa maupun perizinan melalui mekanisme yang transparan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan pelayanan sertifikat tanah masyarakat yang baik dimasa-masa akan datang adalah dengan pelembagaan kontrak pelayanan (*service charter*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Urgensi kontrak pelayanan dipicu oleh beberapa pertimbangan, *Pertama* : untuk memberikan kepastian pelayanan meliputi Waktu, Biaya, Prosedur dan Cara Pelayanan. *Kedua* : memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan, serta stakeholders lainnya dalam kesuruhan proses penyelenggaraan pelayanan, *Ketiga* : untuk memudahkan pengguna layanan, warga dan stakeholders lainnya dalam nengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan; *Keempat* : untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja pelayanan; *Kelima* : untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan aspirasi pengguna layanan, serta warga dan stakeholders lainnya.

Semoga hasil kajian ini bermanfaat untuk semua kalangan pelaksana dan pengguna layanan serta ucapan terima kasih tim peneliti kepada semua pihak yang telah membantu memberi data, baik ke-empat daerah sampel Kabupaten Kediri, Kota Madiun, Kabupaten Lumajang dan Kota Mojokerto serta para informan dan narasumber atas kesediaannya memenuhi harapan tim peneliti.

Surabaya, Desember 2014

Tim Peneliti