DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN..... i

LEMBAR REVISI SKRIPSI..... ii

LEMBAR PERNYATAAN..... iii

LEMBAR PERSEMBAHAN..... iv

ABSTRAK..... v

ABSTRACT..... vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Rumusan Masalah..... 9

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 9

1.4. Kegunaan Penelitian..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka..... 12

2.1.1. Pelayanan Publik..... 12

2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Publik..... 12

2.1.1.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik..... 18

2.1.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik..... 19

2.1.1.4. Standar Pelayanan Publik..... 22

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik……... 24

2.1.3. Peralihan Hak Atas Tanah…….....……. 33

2.1.4. Hak Milik….....…….. 34

2.1.5. Jenis-Jenis Cara Peralihan Hak Atas Tanah…… 35

2.1.6. Jual Beli Tanah…….....……. 36

2.2. Kerangka Pemikiran……. 37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian..... 46

3.1.1. Gambaran Umum Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 46

3.1.2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 51

3.1.2.1. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Bandung……..…….. 51

3.1.2.2. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Bandung 53

3.1.2.3. Struktur Organisasi, Fungsi dan Uraian Tugas di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 54

3.1.2.3.1. Struktur Organisasi dari Kantor Pertanahan Kota Bandung.....…… 54

3.1.2.3.2. Fungsi dan Uraian Tugas pada Kantor Pertanahan Kota Bandung.... 56

3.1.2.4. Keadaan Pegawai dan Fasilitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Bandung……..... 62

3.2. Metode Penelitian..... 69

3.2.1. Desain Penelitian…….. 70

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data..... 70

3.2.2.1. Studi Pustaka…… 70

3.2.2.2. Studi Lapangan……....…. 71

3.2.3. Teknik Penentuan Informan…….. 72

3.2.4. Teknik Analisa Data ……..… 73

3.2.5 Uji Keabsahan Data..... 75

3.2.6. Lokasi dan Waktu Penelitian……....…… 76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Transparansi Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 79

4.1.1. Prosedur Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 81

4.1.2. Satuan Kerja Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 90

4.1.3. Waktu Penyelesaian Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.....98

4.1.4. Biaya Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 101

4.1.5. Hak-Hak Untuk Pemohon Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung……..... 103

4.2. Akuntabilitas Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 106

4.2.1. Pertanggungjawaban Keuangan Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 107

4.2.2. Pertanggungjawaban Aturan Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 110

4.2.3. Pertanggungjawaban Program Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 113

4.2.4. Pertanggungjawaban Proses Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung…...……....……..... 115

4.2.5. Pertanggungjawaban Hasil Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 120

4.3. Kondisional Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 123

4.3.1. Efisiensi Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. 125

4.3.2. Efektivitas Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. 127

4.4. Partisipatif Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 130

4.4.1. Aspirasi Masyarakat Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 133

4.4.2. Kebutuhan Masyarakat Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 135

4.4.3. Harapan Masyarakat Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 137

4.5. Kesamaan Hak Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 141

4.5.1. Keteguhan Sikap Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung……..... 142

4.5.2. Ketegasan Sikap Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik

Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 147

4.6. Keseimbangan Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 150

4.6.1. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Untuk Pemohon Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 152

4.6.2. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Untuk Aparatur Pelayanan Proses Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung..... 155

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan..... 159

5.2. Saran..... 161

DAFTAR PUSTAKA……. 163

LAMPIRAN-LAMPIRAN…….. 166