

**PERILAKU DAN STRUKTUR ORGANISASI DALAM PELAYANAN
PENGADUAN DI KANTOR BPN KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



MUHAMMAD RAFLY ZAKRI

NIM. 2205020074

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

**PERILAKU DAN STRUKTUR ORGANISASI DALAM PELAYANAN
PENGADUAN DI KANTOR BPN KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar keserjanaan



MUHAMMAD RAFLY ZAKRI
NIM. 2205020074

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

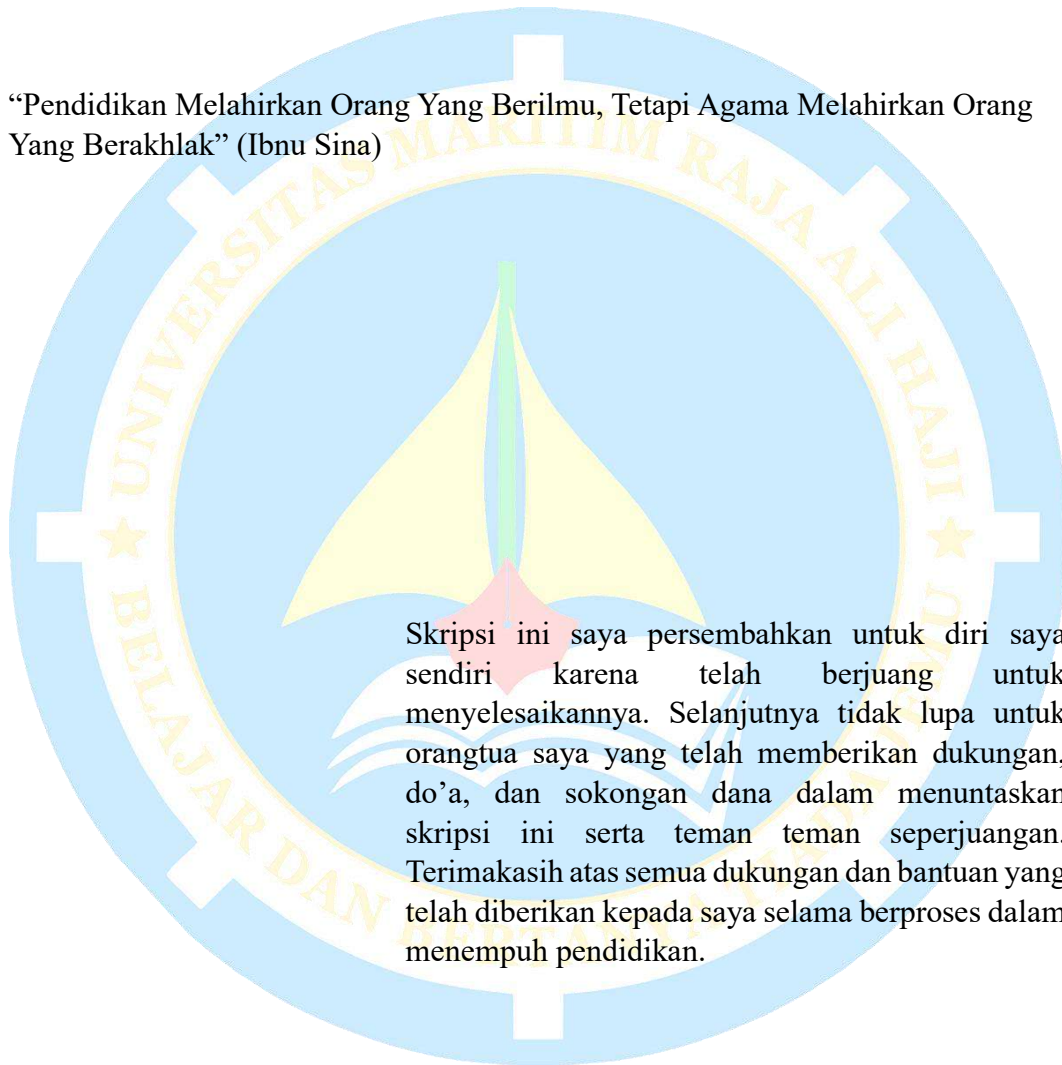
2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

"Ecce Cor Meum,"

“Pendidikan Melahirkan Orang Yang Berilmu, Tetapi Agama Melahirkan Orang Yang Berakhlak” (Ibnu Sina)



Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri karena telah berjuang untuk menyelesaikannya. Selanjutnya tidak lupa untuk orangtua saya yang telah memberikan dukungan, do'a, dan sokongan dana dalam menuntaskan skripsi ini serta teman teman seperjuangan. Terimakasih atas semua dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada saya selama berproses dalam menempuh pendidikan.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rafly Zakri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020074
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Perilaku dan Struktur Organisasi Dalam
Pelayanan Pengaduan di Kantor BPN Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar

Tanjungpinang, 23 Mei 2026



METERAI
TEMPEL
BA34BANX412125479

Muhammad Rafly Zakri

NIM. 2205020074

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Muhammad Rafly Zakri

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020074

Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

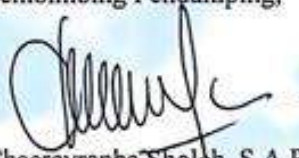
Judul Skripsi : Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Kasus
Tumpang Tindih Lahan di Kantor BPN Kota
Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

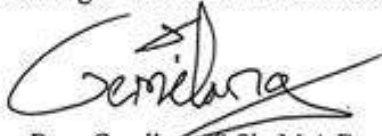
Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,


Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si.
NIP/NIDN. 198310012025211042

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,


Chaereyranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
NIP/NIDN. 199211022021210003

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Reza Gemilang, S.Si., M.A.B.
NIP/NIDN. 199706182024061002

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Rafly Zakri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020074
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perilaku dan Struktur Organisasi Dalam Pelayanan
Pengaduan di Kantor BPN Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 7 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA. Ketua (.....)
NIP. 19830702201041002
2. Dr. Okparizan. S.Sos., M.Si. Anggota I (.....)
NIDN. 0001108304
3. Chaerey Ranba Sholeh S.A.P., M.A.P Anggota 2 (.....)
NIP. 199211022021210003
4. Dr. Wayu Eko Yudiatmaja. S.IP., MPA. Anggota 3 (.....)
NIP. 198707012012121002
5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D Anggota 4 (.....)
NIP. 198605262025061001



Disahkan Oleh:

Dekan,

Rivadi, S.Sos., IMAS.

198207072015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Kasus Tumpang Tindih Lahan di Kantor BPN Kota Tanjungpinang"**. Skripsi ini merupakan bagian dari perjalanan meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwa proses ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, dan untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

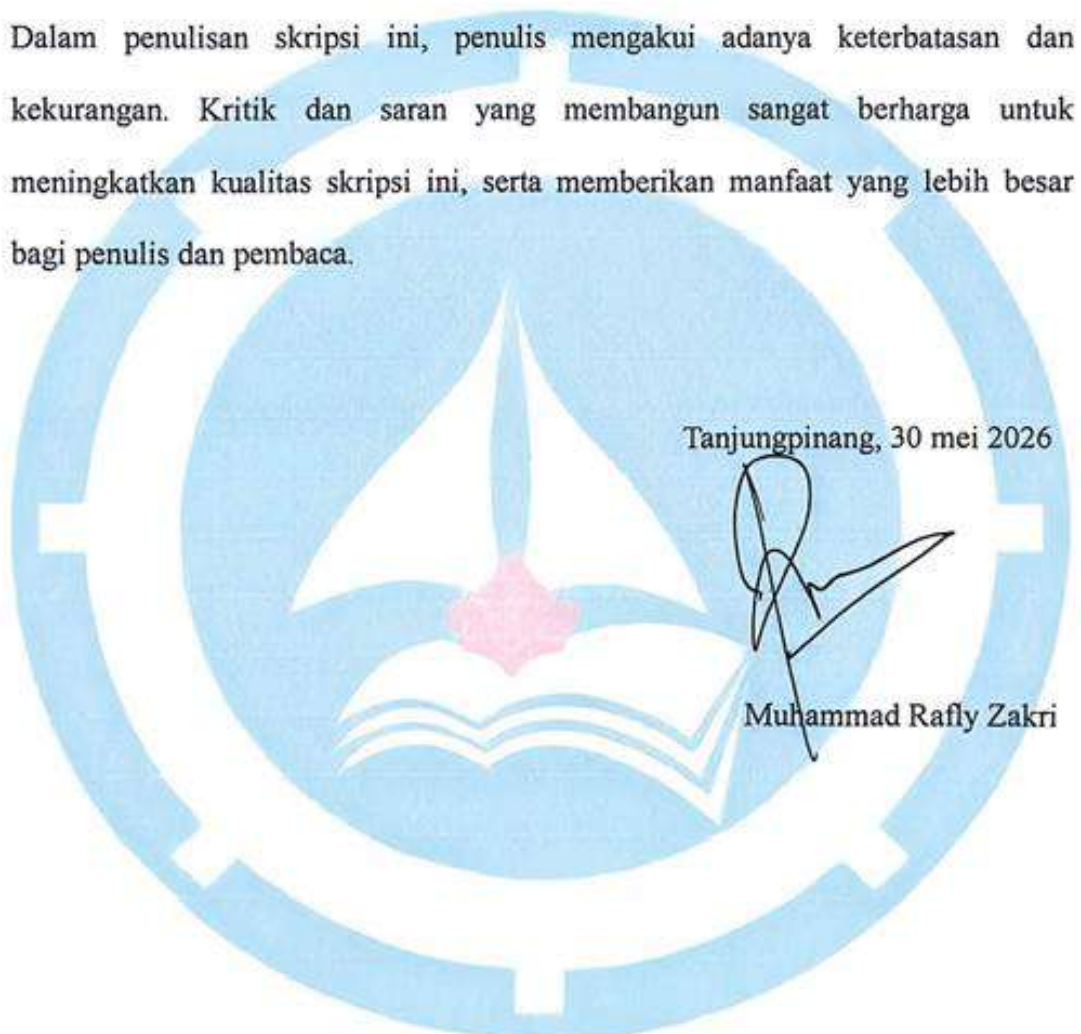
1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan untuk menempuh pendidikan tinggi Strata 1 (S1) di Perguruan Tinggi.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji atas upaya beliau dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di tingkat fakultas.
3. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc selaku Ketua program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan masukan penelitian hingga menjadi skripsi, untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana.

5. Chaereyranba Sholeh, S.A.P., M.A.P. selaku Pembimbing Pendamping yang memberikan arahan dan masukan dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi dalam hal kepenulisan sehingga mendapatkan gelar sarjana.
6. Dr. Imam Yudhi Prasetya, S.IP., MPA selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam penelitian sehingga skripsi ini menjadi lebih baik dan bermanfaat serta ilmu yang melimpah.
7. Bapak/Ibu Dosen atas ilmu yang diberikan kepada peneliti dan seluruh staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah atas pelayanan yang cepat dan mudah diakses kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pegawai kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tanjungpinang yang telah memberikan dukungan dan kemudahan akses pada penelitian hingga dapat diselesaikannya skripsi ini.
9. Terimakasih kepada bapak dan ibu saya yang memberikan dukungan, do'a dan sokongan dana kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan perkuliahan hingga mendapatkan gelar sarjana.
10. Terimakasih kepada Dahliani Saputri yang telah menemani saya dalam menulis dan bercerita dari awal sampai akhir.
11. Untuk teman teman perkumpulan bestie bestie ian yaitu Rani Puspita, Ayu Atikahah Adelia, Melza Stefani, Agra Dinda Nodori, Baiq Riska Nabila Anggraini Putri, Yesi Valentine, M. Adib Farhan, dan M. Halim Maysandi yang selalu

memberikan semangat hingga menjadi tempat bercerita dari awal perkuliahan hingga akhir, terimakasih banyak.

12. Terimakasih kepada teman-teman seangkatan IAN walaupun berbeda kelas namun tetap menjadi teman yang baik satu sama lain.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui adanya keterbatasan dan kekurangan. Kritik dan saran yang membangun sangat berharga untuk meningkatkan kualitas skripsi ini, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi penulis dan pembaca.



Tanjungpinang, 30 mei 2026



Muhammad Rafly Zakri

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Muhammad Rafly Zakri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020074
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"Perilaku dan Struktur Organisasi Dalam Pelayanan Pengaduan di Kantor BPN
Kota Tanjungpinang"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 5 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



Muhammad Rafly Zakri
NIM. 2205020074

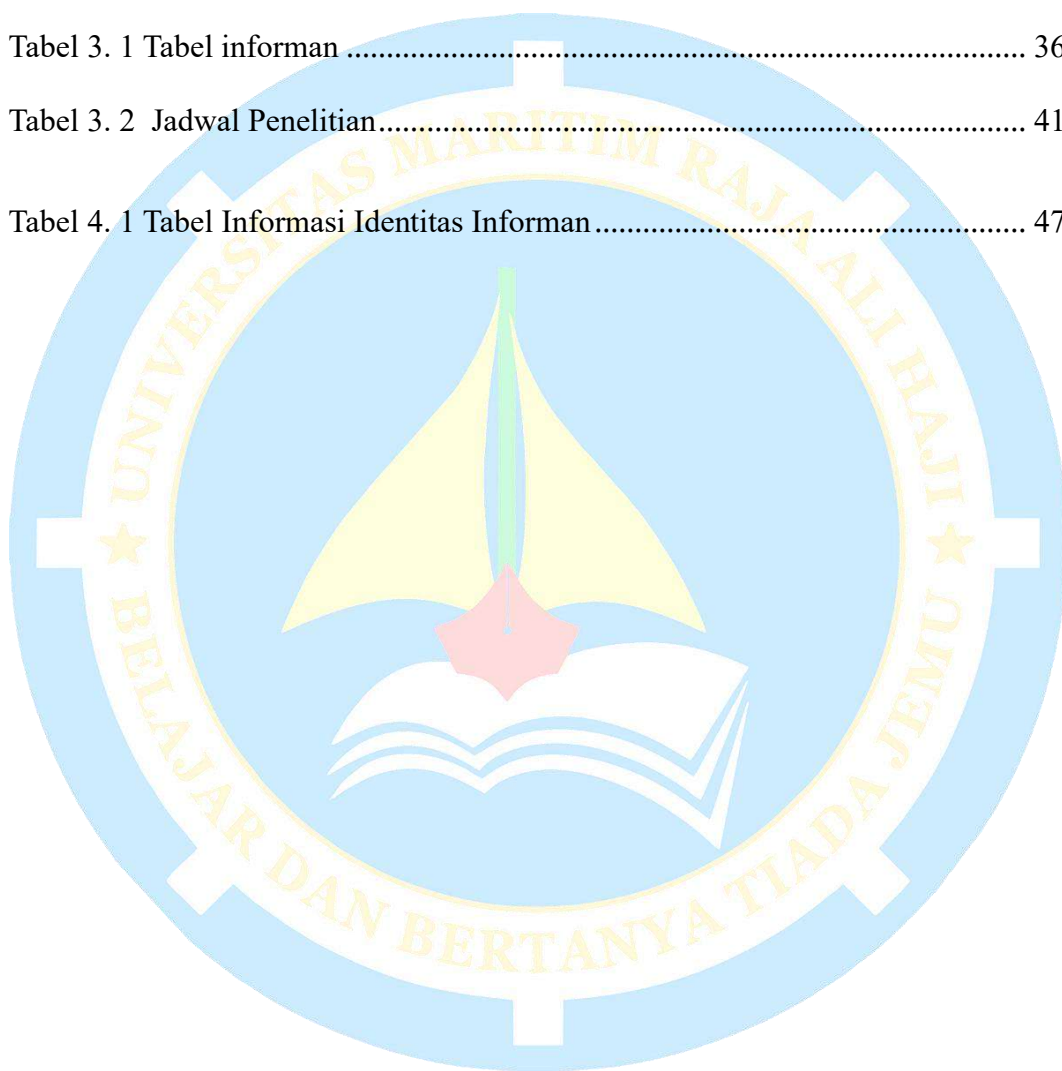
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DISIDANGKAN	v
PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN.....	x
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Systematic Literatur Review penulis, temuan, metode, kontribusi perbedaan penelitian.	11
2.2 Kerangka teori	17
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Definisi Konsep.....	24
2.4.1 Reformasi Administrasi	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	28

3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Sumber Data	32
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Wawancara Mendalam (<i>In-depth Interview</i>)	34
3.5.2 Observasi	35
3.5.3 Dokumentasi.....	35
3.6. Informan.....	36
3.7. Teknik Analisa Data.....	36
3.7.1 Reduksi Data.....	37
3.7.2 Penyajian Data	38
3.8. Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4. 1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Sejarah kantor ATR/ BPN Kota Tanjungpinang	42
4.1.2 Gambaran umum ATR/BPN Kota Tanjungpinang.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Identitas Informan.....	47
4.3 Reformasi administrasi Badan Pertanahan Nasional.....	48
4.3.1 Perubahan Struktur dan Prosedur	49
4.3.2 Berorientasi pada efisiensi dan efektivitas.....	52
4.3.3 Perubahan Perilaku dan Budaya Aparatur	56
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Implikasi Teoris	61
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

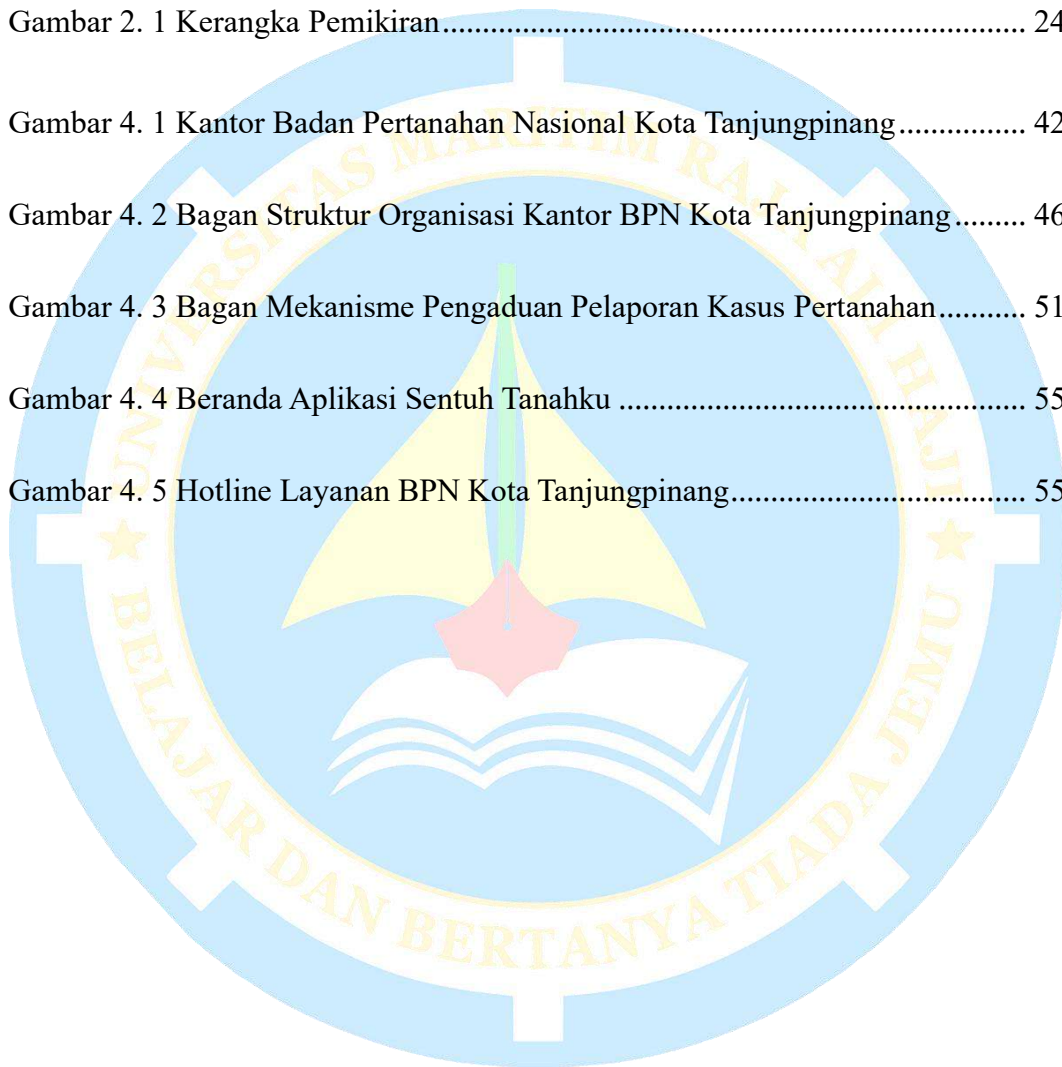
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kualitas Data Pertanahan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tanjungpinang.....	3
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Relevan	11
Tabel 3. 1 Tabel informan	36
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Tabel Informasi Identitas Informan	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Sengketa, Konflik Pertanahan di Kota Tanjungpinang 5 Tahun Terakhir.....	4
Gambar 1. 2 Peta Garis Batas Tanah PTSL	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tanjungpinang.....	42
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Kantor BPN Kota Tanjungpinang.....	46
Gambar 4. 3 Bagan Mekanisme Pengaduan Pelaporan Kasus Pertanahan.....	51
Gambar 4. 4 Beranda Aplikasi Sentuh Tanahku	55
Gambar 4. 5 Hotline Layanan BPN Kota Tanjungpinang.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara	68
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	71
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	109
Lampiran 4 Hasil Observasi Lapangan	114

