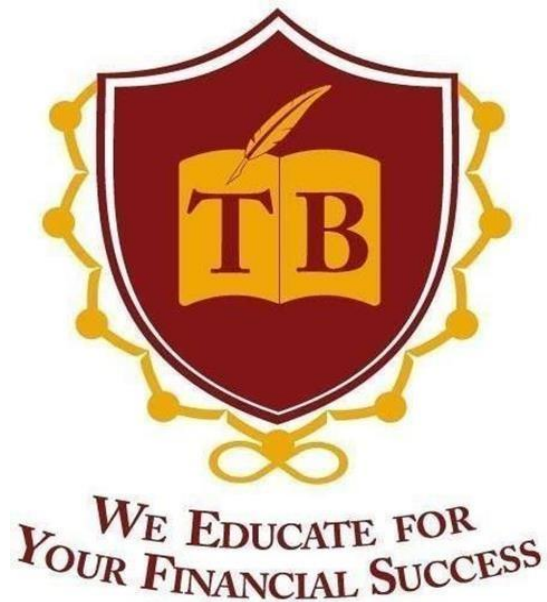


**PENGENDALIAN DAN PENANGANAN SENGKETA PERTANAHAN DI KANTOR  
AGRARIA DAN TATA RUANG (ATR)/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)  
KOTA BEKASI**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



**Oleh:**

Siti Nurhasanah

212611050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
TAHUN 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGENDALIAN DAN PENANGANAN SENGKETA DI KANTOR AGRARIA DAN**  
**TATA RUANG (ATR)/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA BEKASI**

**Oleh :**

Siti Nurhasanah

NIM : 212611050

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Untuk memenuhi salah satu syarat diajukan sebagai salah satu syarat mata kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 19 Juli 2024

Ketua Penguji

Anggota Penguji



**Drs. Tigor Hutapea, ME.**  
NIDN : 0327096203



**Irvan F.C Oentoeng, SE., MM.**  
NIDN : 0411118204

Ketua Program Studi



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM**  
NIDN : 0309027801

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/MAGANG  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Siti Nurhasanah

212611050

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**

Nama : Siti Nurhasanah  
NIM : 212611050  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : S1 Manajemen  
Judul : Pengendalian dan Penanganan Sengketa Di Kantor Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bekasi

Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah Fakultas Ekonomi – Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, Juli 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM.**

**NIDN : 0309027801**

Dosen Pembimbing



**Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM.**

**NIDN : 04111118204**

## **ABSTRAK**

**Siti Nurhasanah**, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul “ Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bekasi” merupakan salah satu syarat memenuhi mata kuliah Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulisan laporan ini diperoleh dari hasil kegiatan magang penulis di ATR/BPN Kota Bekasi. ATR/BPN Kota Bekasi merupakan instansi/Lembaga pemerintah nonkementrian yang melayani dibidang pertanahan, seperti pelayanan pada masalah pertanahan yaitu kasus sengketa, Laporan ini berfokus pada tiga rumusan yaitu pelayanan publik, pengendalian dan penanganan sengketa di ATR/BPN Kota Bekasi, serta proses adminitrasi di seksi pengendalian dan penanganan sengketa,. Metode praktik kerja lapangan ini mencakup observasi, partisipasi aktif serta dokumentasi.

***Kata Kunci :Pelayanan Publik, Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bekasi***

## **ABSTRACT**

**Siti Nurhasanah**, *This Field Work Practice Report entitled "Controlling and Handling Disputes in Agrarian and Spatial Planning (ATR)/National Land Agency (BPN) Bekasi City" is one of the requirements for fulfilling the courses of the Management Study Program, Tri Bhakti College of Economics. The writing of this report was obtained from the results of the author's internship activities at ATR/BPN Bekasi City. ATR/BPN Bekasi City is a non-ministerial government agency/institution that serves in the field of land, such as services on land issues, namely dispute cases, This report focuses on three formulations, namely public services, dispute control and handling in ATR/BPN Bekasi City, as well as administrative processes in the dispute control and handling section,. This method of fieldwork practice includes observation, active participation and documentation.*

**Keywords** : *Public Services, Dispute Control and Handling, Agrarian and Spatial Planning (ATR)/National Land Agency (BPN) Bekasi City*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat nikmat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan praktik kerja. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Selama melaksanakan Kerja Praktik dan dalam menyelesaikan laporan ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran, serta fasilitas yang membantu hingga akhir dari penulisan laporan ini. Oleh karenanya, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

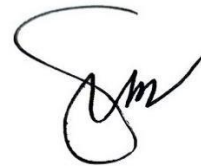
1. Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah tulus bersedia meluangkan waktu dalam memberikan ilmu, saran-saran, tenaga, pikiran, dan memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan tepat waktu.
5. Bapak Dicky Selaku Kepala Kantor Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dan selaku pembimbing penulis saat melakukan Praktik Kerja Lapangan.
6. Ibu Ratna selaku Koordinator Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.
7. Seluruh pegawai di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta arahan yang mendukung dalam menyelesaikan praktik kerja lapangan/magang.
8. Orang tua saya yang selalu mendoakan, memberi dukungan serta semangat.
9. Orang-orang terkasih yang selalu memberi motivasi dan doa serta perhatiannya.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau ini maka penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini semoga kebaikan dan jasa-jasa beliau mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 24 Juni 2024

Hormat saya,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Nurhasanah', written in a cursive style.

Siti Nurhasanah

212611050



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	4
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5 Teori Relevan.....	5
1.5.1 Manajemen.....	5
1.5.2 Manajemen Operasional .....	6
1.5.3 Pelayanan Publik.....	6
1.5.4 Adminitrasi.....	6
1.5.5 Kualitas Pelayanan.....	6
1.5.6 Kepuasan Masyarakat .....	6
1.6 Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan .....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Profil Perusahaan.....	8

2.2	Visi ATR/BPN Kota Bekasi.....	9
2.3	Misi ATR/BPN Kota Bekasi.....	10
2.4	Motto ATR/BPN Kota Bekasi.....	10
2.5	Logo Perusahaan.....	10
2.6	Struktur Perusahaan.....	12
2.7	Program Layanan Kantor Pertanahan Kota Bekasi.....	16
2.8	Kegiatan Perusahaan.....	16
<b>BAB III URAIAN DEKSRIPI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>17</b>
3.1	Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	17
3.2	Uraian Dekripsi Tugas.....	18
3.3.	Pembahasan.....	21
3.3.1	Proses adminitrasi di seksi pengendalian dan penanganan sengketa.....	21
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>28</b>
4.1	Simpulan.....	28
4.2	Saran.....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>30</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>32</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo ATR/BPN Kota Bekasi.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi ATR/BPN Kota Bekasi.....	12
Gambar 3.1 Mengagendakan Surat Masuk .....	21
Gambar 3.2 Mengekspidisi Surat Masuk.....	22
Gambar 3.3 Proses pengecekan jadwal sidang di SIPP.....	23
Gambar 3.4 Proses Pengecekan Jadwal Sidang di SIPP .....	23
Gambar 3.5 Surat Tugas.....	24
Gambar 3.6 Surat Kuasa .....	25
Gambar 3.7 Afirmasi Pegawai .....	26

## **DAFTAR TABEL**

Table 1.1 Data Bulanan Surat Masuk Tahun 2023 .....	3
Table 3.1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	18