Langgas: Jurnal Studi Pembangunan
Journal homepage: https://talenta.usu.ac.id/jlpsp

Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Nasional di Kota Medan

Zoraya Alfathin Rangkuti[1*], Beby Masitho Batubara[2], Maksum Syahri Lubis[3]
[1] Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP USU, Jalan Prof. A. Sofian No. 1, Kampus USU, Medan 20155, Indonesia
[2,3] Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIPOL Universitas Medan Area, Jalan Kolam No. 1, Medan 20223, Indonesia
[*]Corresponding Author: zorayarankuti@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 22 March 2025
Revised: 23 April 2025
Accepted: 7 May 2025
Available online: 23 May 2024

E-ISSN: 2830-6821

How to cite:
Rangkuti, Zoraya Alfathin, Beby Masitho Batubara, Maksum Syahri Lubis. 2025. "Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Nasional di Kota Medan". *Langgas: Jurnal Studi Pembangunan,* 4(1): 42-49.

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang permasalahan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Bagaimana kaitannya dengan Pelaksanaan Kebijakan/Program Pemerintah Pusat di daerah. Paradigma penelitian yang digunakan adalah Paradigma Konstruktivisme, dengan Metode Penelitian Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, diskusi dengan beberapa informan dari Kota Medan (Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, Kepala Bidang Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah, Pegawai Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah) dan masyarakat yang secara langsung telah dan sedang dalam proses pengurusan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, bahwa program nasional dari pusat ke daerah terhadap pelaksanaan program pendaftaran tanah yang sistematis dan tuntas diterapkan di Kota Medan, program yang ditujukan kepada masyarakat untuk mempermudah pembuatan sertifikat tanah. Kedua, pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan masih terkesan diskriminatif karena dilakukan oleh oknum yang tidak melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional. Ketiga, penyuluhan kepada masyarakat agar peka dalam mengurus sertifikat tanah masih minim. Keempat, pelayanan dan lamanya waktu dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan menyebabkan masyarakat yang mengurus sertifikat tanahnya cenderung diambil alih oleh oknum masyarakat tertentu sehingga terjadi jual beli jasa pembuatan sertifikat tanah.

Kata kunci: pelayanan publik, sertifikat tanah sistematis, Badan Pertanahan Nasional

ABSTRACT

This study explains the problems in land certificate making services. How is it related to the Implementation of Central Government Policies/Programs in the regions. The research paradigm used is the Constructivism Paradigm, with Qualitative Research Methods. Data collection was carried out through in-depth interviews, discussions with several informants from Medan City (Head of the Medan City BPN Office, Head of the Land Certificate Making Service Division, Land Certificate Making Service Employees) and the community who have directly and are in the process of managing land certificates at the Medan City BPN Office. The results of this study can be concluded as follows: First, the implementation of a systematic and complete land registration program, a program aimed at the community to facilitate the making of land certificates. Second, the service of making land certificates at the Medan City BPN still seems discriminatory because it is carried out by individuals who do not carry out their duties and functions

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.
DOI: 10.32734/ljsp.v4i1.20249

professionally. Third, counseling to the community to be sensitive in managing land certificates is still minimal. Fourth, the service and length of time in making land certificates at the Medan City BPN cause the community who take care of their land certificates to tend to be taken over by certain community members so that there is a sale and purchase of land certificate making services.
Keywords: mass media, national identity, border region

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkaitan dengan pertanahan di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang dasar-dasar penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan sumber daya Agraria nasional, yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur masalah pertanahan di Indonesia sejak enam puluh tahun yang lalu. Pada konteks ini, tujuan dari UUPA tahun 1960 dan perubahan UU dengan keluarnya Peraturan Menteri Agraria/ Badan Pertanahan Nasional No.2 tahun 2025 tentang Pelimpahan Kewenangan Penetapan Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah sendiri sebagaimana tercantum dalam penjelasan umum adalah: 1. Meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum agraria nasional, yang akan menjadi alat untuk mendatangkan kesejahteraan, kebahagiaan, dan keadilan bagi Negara dan rakyat tani, dalam rangka masyarakat yang adil dan makmur. 2. Meletakkan dasar-dasar bagi kesatuan dan kesederhanaan dalam hukum pertanahan. 3. Meletakkan dasar-dasar untuk memberikan kepastian hukum tentang hak-hak atas tanah bagi rakyat seluruhnya. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, pelayanan merupakan salah satu keberhasilan dalam penyelenggaraan negara (Dwiyanto, 2006). Tujuan utama UUPA tersebut di atas adalah untuk mengatur berbagai hak atas tanah yang dapat diberikan dan dimiliki oleh setiap orang, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain atau badan hukum (Rutminto, 2006). Menurut Pasal 16 UUPA, hak atas tanah yang dapat dimiliki dan diberikan kepada setiap orang dan/atau badan hukum adalah hak milik, hak pakai hasil, hak guna bangunan, hak pakai hasil dan sebagainya.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan pembangunan dalam hal pembuatan sertifikat tanah (Sanafiah, 2000). Untuk itu telah diterbitkan Peraturan Menteri Angraria/ Badan Pertanahan Nasional No.2 tahun 2025 tentang Pelimpahan Kewenangan Penetapan Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah. Instruksi tersebut ditujukan kepada para Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia untuk meningkatkan daya saing dan produktivitas serta kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan (Silalahi, 2011). Dengan adanya tugas-tugas tersebut di atas yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, diharapkan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan mengingat Badan Pertanahan Nasional merupakan lembaga pelayanan. Berdasarkan hasil kajian Governance and Decentralization Survey (GDS) tahun 2002 disebutkan bahwa terdapat 150 kota/kabupaten di Indonesia (Dwiyanto, 2002) yang secara nyata menggambarkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Ada tiga permasalahan penting yang terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mendukung simpulan tersebut.

Pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh hubungan kesamaan afiliasi politik, suku bangsa, dan agama. Ketidakpastian tersebut sering menjadi penyebab munculnya Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN), karena pengguna pelayanan cenderung memilih untuk memberikan suap kepada penyelenggara pelayanan agar memperoleh pelayanan yang bermutu. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal tersebut merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan (Sinambel, 2010). Untuk menentukan mutu pelayanan, menurut Garvin (dalam Tjiptano, 2004) ada lima macam perspektif mutu yang berkembang. Kelima macam perspektif mutu tersebut antara lain (1) Pendekatan transendental, (2)

Pendekatan berbasis produk, (3) Pendekatan berbasis pengguna, (4) Pendekatan berbasis manufaktur, dan (5) Pendekatan berbasis nilai. Kelima macam perspektif tersebut dapat menjelaskan mengapa mutu dapat dimaknai secara berbeda-beda oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda-beda. Akan tetapi, pembangunan di Kota Medan yang terus meningkat menyebabkan luas lahan menjadi semakin terbatas. Hal tersebut menimbulkan berbagai permasalahan di masyarakat seperti kenaikan harga tanah yang tidak terkendali dan munculnya sengketa tanah yang berkepanjangan.

Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan peraturan yang mengatur tentang pertanahan. Untuk mengatasi kendala tersebut maka dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran anah yang nantinya akan dijadikan sebagai sertifikat tanah yang tujuannya adalah untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar mudah memperoleh data yang diperlukan untuk membuat peraturan perundang-undangan mengenai bidang tanah dan satuan rumah tinggal yang telah terdaftar, serta untuk menyelenggarakan administrasi pertanahan yang tertib, suatu sistem pemerintahan yang terorganisasi dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai porsinya dalam pelaksanaannya (Robbins, 2008). Dalam konteks pelayanan publik di Kota Medan, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan harus memiliki asas, standar dan prinsip pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesantunan, keramahan dan kenyamanan.

Standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi tugas pemberi pelayanan. Sedangkan asas pelayanan meliputi: Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban (Sugiono, 2014). Kantor Pertanahan Nasional Kota Medan sebagai pemberi pelayanan hendaknya dapat memenuhi asas, standar pelayanan dan asas pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pemohon sertifikat tanah yang hendak membuat sertifikat tanah. Data penduduk yang membuat sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan tahun 2019 sebanyak 708 orang, terjadi penurunan pada tahun 2020 dalam hal pembuatan sertifikat tanah yaitu hanya 550 orang, sedangkan pada tahun 2021 terjadi penurunan lagi sebanyak 468 orang. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat atau penduduk yang membuat sertifikat tanah sudah mengalami penurunan, artinya sebagian masyarakat belum memiliki kesadaran dan minat untuk memiliki sertifikat tanah sebagai tanda bukti kepemilikan tanah.

STUDI LITERATUR

Menurut Simamora (Pasalong, 2007) Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan/manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun. Banyaknya penelitian dan pembahasan tentang pelayanan dalam administrasi publik, menjadikan pelayanan menjadi objek penelitian yang menarik, meskipun pelayanan telah dilakukan secara berulang-ulang di berbagai negara di dunia. Berbagai variabel baru muncul dalam kajian tentang pelayanan dalam konteks kelembagaan. Identifikasi kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Indus Ubud Gianyar merupakan aspek yang sering dibahas (Ni Made Arie, 2015). Penelitian lainnya memiliki berbagai variabel, seperti Sonja Heikilla (Heikilla, 2015) menjelaskan bahwa pelayanan dapat memobilisasi tindakan seseorang dengan menggunakan kesederhanaan. Mengenai kelembagaan (Wouter, 2006), korelasi pelayanan terhadap kepuasan dalam pendekatan kelembagaan. Artinya, penelitian ini menghasilkan berbagai macam simpulan yang memperkaya hasil kajian administrasi publik tentang pelayanan dan good government pada kelembagaan.

Selanjutnya, dalam penelitian yang dilakukan Eka Prasojo (2017) tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Jakarta Selatan menjelaskan bahwa Kantor Badan Pertanahan Nasional di Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbasis pada aspek pelayanan yang adil dan prima, terjadi beberapa temuan yang menyebabkan masyarakat tidak mudah mendapatkan sertifikat tanah (Prasojo, 2017). Kemudian penelitian yang dilakukan Annisa Ratna Widuri (2021) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Semarang. Ia menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 3 aspek, pertama Sumber Daya Manusia. Kedua, program dan ketiga fasilitas.

Naser Ibrahim (Ibrahim, 2014) membahas bahwa terdapat hubungan antara pengaruh pelayanan terhadap kualitas kelembagaan, yang dalam konteks pelayanan kesehatan individu merupakan simpulan yang harus diperjuangkan. Penelitian tentang pelayanan dalam birokrasi memperkuat apa yang telah diuraikan yang menggambarkan bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik. Kenyataan ini juga memperjelas bahwa permasalahan pelayanan dalam kelembagaan terkadang merupakan permasalahan yang kompleks, karena terdapat faktor-faktor yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang sangat kualitatif. Pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah penting untuk dikaji karena pelayanan dianggap dapat memperkuat sistem kelembagaan dan sistem birokrasi. Akan tetapi, pelayanan yang rendah belum tentu menunjukkan adanya permasalahan dalam suatu kelembagaan seperti Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.

METODE PENELITIAN

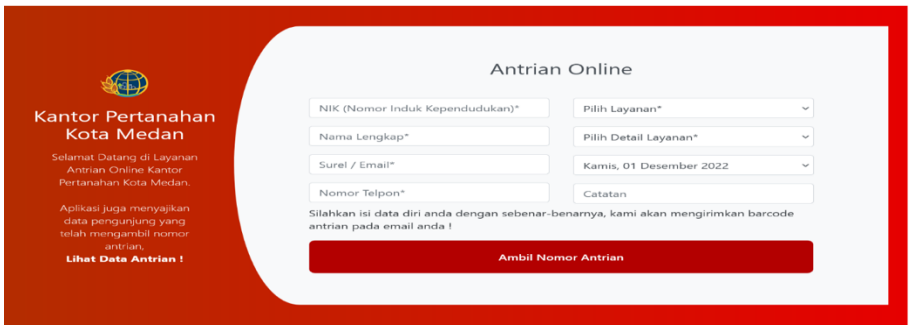
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk mendekatkan jarak antara peneliti dengan objek yang diteliti (Hartani, 2009). Penelitian kualitatif ini juga melibatkan penelitian secara langsung dengan kenyataan fakta yang hendak diteliti. Dalam konteks penelitian ini adalah gejala, fenomena, dan dampak yang timbul dari penyelenggaraan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Medan. Penelitian kualitatif juga diharapkan dapat memberikan dampak terhadap perubahan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, terdapat perubahan terhadap Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di BPN Kota Medan. Informan penelitian dibagi kedalam tiga kategori, pertama informan kunci, yaitu kepala badan pertanahan Kota Medan dan Kepala Bidang Pelayanan. Kedua informan Utama, yaitu kepala seksi bidang teknis pembuatan sertifikat tanah dan bidang teknis penilaian. Ketiga Informan Tambahan, yaitu masyarakat yang pernah merasakan proses mengurus pembuatan sertifikat tanah.

PEMBAHASAN

Program Sistematis Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan menyampaikan bahwa Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di tingkat kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kantor wilayah menyelenggarakan fungsi: a. Mengkoordinasikan, membina, dan melaksanakan penyusunan rencana, program, dan anggaran Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan di wilayahnya masing-masing; b. Mengkoordinasikan, membina, dan melaksanakan survei, pengukuran, dan pemetaan, penetapan hak atas tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, pengelolaan tanah, pengadaan tanah, penguasaan tanah, serta penanganan sengketa dan perkara; c. Mengkoordinasikan penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan; d. Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan kegiatan pertanahan pada Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan; dan Pemberian dukungan administrasi terhadap seluruh tugas dan pembinaan administrasi di Kantor Pertanahan.

Gambar 1. Salah Satu Sistem untuk Memudahkan Pelayanan, 2025



Sumber: Website resmi Badan Pertanahan Kota Medan, 2025.

Saat ini Kantor BPN Kota Medan mempunyai program dari BPN Pusat yang harus dilaksanakan yaitu Program PTSL (Program Pertanahan Sistematis Lengkap) sebagai layanan hilir dari pembuatan sertifikat tanah. Pembuatan sertifikat tanah merupakan salah satu program prioritas melalui PTSL dalam layanan di Kantor BPN Kota Medan, maka diperlukan langkah-langkah sebagai salah satu variabel seperti: Penyuluhan dilakukan di desa/kelurahan yang telah ditetapkan dalam penentuan lokasi program PTSL. Penyuluhan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan dilakukan dengan bekerja sama dengan kepala desa dan aparat kecamatan untuk dapat mengajak masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan penyuluhan sehingga masyarakat dapat mengetahui dan mengenali manfaat dari program PTSL serta meningkatkan antusiasme masyarakat untuk mau mendaftarkan tanah yang dimiliki masyarakat.

Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertifikat Tanah

Setelah data fisik dan bidang tanah secara yuridis memenuhi persyaratan untuk diterbitkan Sertifikat Hak Atas Tanah, maka Ketua Panitia Ajudikasi PTSL menindaklanjuti dengan: a. Menetapkan alih hak milik atas nama pemegang hak terakhir, untuk bidang tanah yang bukti tertulisnya lengkap dan bukti tertulisnya belum lengkap tetapi ada keterangan saksi atau keterangan yang bersangkutan, dan memberikan catatan dalam Berita Acara Penelitian Data Yuridis. b. Menetapkan pengakuan/pengukuhan sebagai Hak Milik, untuk bidang tanah yang belum ada bukti kepemilikannya tetapi telah dibuktikan dengan penguasaan fisik secara terus-menerus selama 20 (dua puluh) tahun termasuk pendahulunya, dan memberikan catatan dalam Berita Acara Penelitian Data Yuridis. c. Mengusulkan keputusan pemberian hak, untuk bidang tanah yang merupakan tanah Negara dengan mengusulkan secara bersama-sama kepada Kepala Kantor Pertanahan dengan menggunakan Daftar Usulan Pemberian Hak Milik/Hak Guna Bangunan/Pakai dan dilampiri Berita Acara Penelitian Data Yuridis. Usulan tersebut Kepala Kantor Pertanahan menerbitkan Keputusan Pemberian Hak yang dilakukan secara kolektif dan memberikan catatan pada halaman terakhir Daftar Usulan Pemberian Hak Atas Tanah/Hak Guna Bangunan/Hak Pakai.

Setelah Penegasan Konversi dan Pengakuan hak serta Penetapan Keputusan Pemberian Hak, kegiatan selanjutnya adalah pembukuan hak atas tanah, hak guna bangunan, hak pakai hasil dan/atau hak wakaf dalam buku tanah yang bersangkutan. Pembukuan hak tersebut juga meliputi pembatasan-pembatasan atas tanah tersebut yang kemudian ditandatangani oleh Ketua Panitia Ajudikasi atas nama Kepala Kantor Pertanahan. Penerbitan sertifikat kepada penerima hak dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: Penerima hak menyerahkan asli bukti kepemilikan dan penerima hak membuat Surat Pernyataan BPHTB yang Terutang dan/atau Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan yang terutang, yang menjadi warkah Hak Atas Tanah yang bersangkutan. Penyerahan sertifikat tanah dapat dilakukan oleh panitia ajudikasi dan diberikan langsung kepada masyarakat yang mengikuti program PTSL, atau masyarakat juga dapat mengambil sertifikat langsung ke Kantor Pertanahan Kota Medan. Terkait hal tersebut, peneliti melakukan

wawancara dengan informan Ibu Julaina, SH. selaku Kepala Subbagian Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan.

Pelayanan Terintegrasi

Integrasi merupakan suatu pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi dalam melakukan sosialisasi, mengembangkan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan berkomunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Sosialisasi merupakan suatu proses penanaman atau pemindahan kebiasaan atau nilai-nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lain dalam suatu kelompok atau masyarakat. Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana cara mengenalkan suatu sistem kepada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan dan reaksinya. Prosedur operasi standar merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman pemberian layanan dan acuan penilaian mutu layanan sebagai suatu kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, prosedur operasi standar merupakan perjanjian tertulis yang memuat aturan, kebijakan, spesifikasi teknis yang harus digunakan secara konsisten untuk memastikan proses, produk, dan layanan yang menjadi output sesuai dengan tujuan dan mutu yang ditetapkan. Prosedur operasi standar wajib dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing bagian yang ada. Sehingga dengan adanya prosedur operasi standar tersebut dapat memperlancar dan mengatur pekerjaan yang akan dilaksanakan. Pentingnya prosedur operasi standar ini membuat para pelaku bisnis menyadari tujuan dan fungsi dari prosedur operasi standar itu sendiri.

Meskipun memiliki fungsi sebagai alat tuntunan, prosedur operasi standar juga dapat digunakan sebagai alat ukur, pengawasan, dan pelatihan. Kantor Pertanahan Kota Medan menerapkan Prosedur Operasi Standar Pengelolaan dan Pelayanan (SPOPP) yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang didasarkan pada Undang-Undang Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2018 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). SOP wajib dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi, dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) memiliki standar berupa penyiapan, pengumpulan dokumen, pengolahan, dan penyajian. Persiapan yang dimaksud adalah dengan penyuluhan; pengumpulan dokumen/melakukan pendataan; pengolahan berupa pemeriksaan dan pengukuran tanah, pengumuman dan penetapan hak, pembukuan hak; dan yang terakhir penyajian berupa penerbitan dan penyerahan sertifikat. Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Medan sudah memahami dan mengerti bahwa SOP dari program PTSL adalah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 6 Tahun 2018.

Pegawai mengumpulkan berkas dari masyarakat yang telah disiapkan oleh masyarakat untuk diolah oleh dinas Kantor Pertanahan. Sosialisasi merupakan suatu konsep yang dapat diartikan sebagai suatu proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang bagaimana cara berpikir, merasa dan bertindak yang merupakan hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Inti tujuan sosialisasi adalah memberikan pengertian dan pemahaman kepada subyek sosialisasi dengan harapan dapat diterima dengan baik oleh subyek sosialisasi. Sosialisasi kepada masyarakat khususnya yang belum memiliki sertifikat tanah berguna untuk menumbuhkan kesadaran untuk mendaftarkan tanahnya dan memiliki sertifikat tanah. Selanjutnya terkait dengan sarana dan prasarana adalah faktor sarana fisik meliputi ruang kantor, peralatan atau fasilitas yang dimiliki oleh suatu organisasi. Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan dalam rangka mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan, melengkapi sarana dan prasarana serta peralatan kantor lainnya. Sarana dan prasarana pegawai di Kantor Pertanahan Kota Medan dapat menjadi alat bantu untuk memperlancar pekerjaan, selain sarana dan prasarana juga dibutuhkan sumber daya

manusia yang tidak hanya memenuhi kualitas akademis tetapi harus siap bekerja dan mengabdi tanpa membebani masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan Bapak Kepala Seksi pada Kantor Pertanahan Kota Medan, Anzar Abdin;

> "…ya, kita tahu jika di Medan ini banyak sekali tanah yang berkasus dan tidak memiliki dokumen resmi, kita terkadang heran di Kota Medan ini hampir 129.000 titik tanah yang tidak bersurat. Entah siapa yang punya, makanya selalu muncul konflik yang panjang. Kita sudah memberikan dukungan yang kuat untuk pelayanan pembuatan sertifikat tanah, tapi yaa begitulah masih banyak yang harus kita kerjakan bersama sama" (Wawancara Anzar Abdin, 23 November 2024).

Dari penjelasan hasil wawancara ini menjelaskan bahwa menerbitan sertifikat tanah memiliki proses, mulai dari pendaftaran awal di kelurahan, ukuran luas tanah, mengurus pajak tanah hingga masuk pada proses penerbitan di Kantor Badan Pertanahan Kota Medan. Proses inilah yang terkadang membuat masyarakat jenuh, merasa prosesnya panjang, lama dan berbelit. Sehingga muaranya membuat banyak tanah di Kota Medan tidak memiliki sertifikat tanah secara resmi.

SIMPULAN

Pelayanan publik dan konteks pembuatan sertifikat tanah merupakan implementasi program pemerintah yang harus dilaksanakan oleh birokrasi Kantor BPN Kota Medan yang tujuannya adalah untuk mengurus hak suara warga negara atas tanahnya. Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti, menemukan bahwa kondisi ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian sertifikat yang telah diterbitkan dalam kegiatan program PTSL sudah banyak tetapi masih ada yang belum diterbitkan sesuai dengan pelayanan dalam satu tahun anggaran. Sosialisasi terkait program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap kepada masyarakat dinilai belum cukup baik karena fokus pada wilayah yang dilaksanakan program PTSL membuat banyak yang belum mengetahui tentang program PTSL yang tujuannya untuk membuat sertifikat tanah dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena program PTSL sama dengan kegiatan yang biasa dilakukan oleh kantor pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2008. *Menuju Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Eko Prasojo, 2017. "Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Kota Administrasi Jakarta Selatan". *Jurnal Sosial Politik*, 2 (1). https://doi.org/10.33830/introposen.v2i1.5011.

H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ni Made Arie, 2015. "Management Public". *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 3, 77–84.

Heikilla. 2015. "Institution of Public Administration". *AfricaSpectrum*, 44 (2), 125–133.

Ibrahim. 2014. " Implementation Public Policy". *Journal of Social ScienceEducation*,15(3),32–42https://doi.org/10.4119/UNIBI/jsse-v16-i1-1503.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria/ Badan Pertanahan Nasional No.2 tahun 2025 tentang Pelimpahan Kewenangan Penetapan Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
Prihatin, Eka. 2011. *Teori Administrasi Pendidikan*. Cet. Pertama. Bandung: Alfabeta.
Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Robbins, Stephen P. Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 1*, Salemba Empat, Jakarta.
Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Cet. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Sanapiah Azis. 2000. "Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat". *Jurnal Administrasi Negara* Vol 6 Nomor 1.
Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
Silalahi, Ulber. 2011. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar BaruAlgensindo.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Cet. Ke-20. Bandung:Alfabeta.
Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management.* Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Ofset. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang tentang Perubahan atas Undang- UndangNomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.