



SAJJANA: Public Administration Review

Halaman jurnal: <https://talenta.usu.ac.id/sajjana>



Kinerja Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Tapanuli Utara

Veronika Oktaviani Hutasoit¹ , Prof. Dr. Erika Revida MS²

¹ Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

² Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

Penulis yang Sesuai: veronikahutasoit03@gmail.com

INFO PASAL

Log Artikel:

Diterima: 08 Desember 2024

Direvisi: 18 Desember 2024

Dipublikasi: 28 Desember 2024

Tersedia online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN:xxx

P-ISSN:xxx

Kutipan:

Veronika Oktaviani Hutasoit & Prof. Dr. Erika Revida MS (2024) Kinerja Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Tapanuli Utara. *Sajjana: Public Administration Review*.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tapanuli Utara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk perbaikan pelayanan PTSL di Kabupaten Tapanuli Utara. Masalah yang diidentifikasi mencakup tanah yang belum terdaftar, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program PTSL, serta ketidakmerataan pelaksanaan PTSL di wilayah tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data dianalisis berdasarkan teori kinerja Dwiyanto (2014) dengan lima indikator: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten (BPN) Tapanuli Utara dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dari aspek produktivitas, terjadi fluktuasi dengan pencapaian target sertifikat pada tahun 2019, 2021, dan 2022, namun penurunan signifikan terjadi pada tahun 2020 akibat pandemi Covid-19 dan tidak tercapainya target pada tahun 2023. Kualitas layanan menunjukkan penerbitan sertifikat kerap melampaui waktu yang diharapkan yang disebabkan oleh kekurangan staf. Dalam aspek responsivitas, BPN telah berupaya meningkatkan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi dan saluran pengaduan. Terkait responsibilitas, pelayanan PTSL telah sesuai regulasi, namun masih perlu perbaikan dalam ketepatan waktu. Akuntabilitas menunjukkan adanya evaluasi berkala yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Saran yang diajukan meliputi evaluasi faktor penghambat, rekrutmen tambahan pegawai, pemanfaatan teknologi informasi, dan kolaborasi dengan pemerintah desa untuk mempercepat proses pendaftaran tanah.

Kata kunci: Performance, National Land Agency, and Land Registration Services

ABSTRACT

This research aims to analyze the performance of the National Land Agency (BPN) in the Comprehensive Systematic Land Registration (PTSL) in North Tapanuli Regency. The study is expected to provide insights for improving PTSL services in North Tapanuli. Identified issues include unregistered land, a lack of public knowledge about the PTSL program, and uneven implementation of PTSL in the region. The research method used is descriptive with a qualitative approach, involving interviews, observations, documentation, and literature studies. Data were analyzed based on Dwiyanto's (2014) performance theory, which includes five indicators: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The results indicate that the performance of the National Land Agency of North Tapanuli in PTSL, in terms of productivity, has fluctuated with the achievement of certificate targets in 2019, 2021, and 2022. However, a significant decline occurred in 2020 due to



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

the Covid-19 pandemic, and targets were not met in 2023. Service quality shows that certificate issuance often exceeds the expected timeframe due to staff shortages. In terms of responsiveness, BPN has made efforts to improve public understanding through socialization and complaint channels. Regarding responsibility, PTSL services comply with regulations, but there is still a need for improvement in timeliness. Accountability shows that periodic evaluations are conducted to enhance performance. Recommendations include evaluating hindering factors, additional staff recruitment, utilizing information technology, and collaborating with village governments to expedite land registration processes.

Keyword: *Performance, National Land Agency, Complete Systematic Land Registration.*

1. Latar Belakang

Pendaftaran tanah memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum dan mencegah sengketa kepemilikan. Namun, pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tapanuli Utara menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN). Beberapa masalah utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur PTSL, terbatasnya jumlah pegawai, serta ketidakseimbangan pelaksanaan program di wilayah tersebut. Proses administrasi yang rumit dan sosialisasi yang kurang merata menyebabkan partisipasi masyarakat menjadi rendah, terutama di desa-desa terpencil. Selain itu, data menunjukkan fluktuasi pencapaian target sertifikat tanah yang mencerminkan ketidakonsistenan kinerja, di mana pandemi COVID-19 pada tahun 2020 memperburuk situasi dengan menurunnya mobilitas dan alokasi anggaran. Ketidakkucupan tenaga kerja BPN semakin memperlambat pelayanan, sehingga banyak dokumen tanah yang belum terselesaikan tepat waktu. Dampaknya terlihat pada tingginya sengketa tanah yang dilaporkan, termasuk konflik antara masyarakat dengan pemangku kepentingan seperti perusahaan besar. Data statistik menunjukkan pencapaian sertifikat di Sumatera Utara hanya mencapai target penuh pada tahun 2023, mencerminkan inefisiensi di tahun-tahun sebelumnya. Ketidakjelasan legalitas tanah tidak hanya menyebabkan kerugian ekonomi tetapi juga memicu ketegangan sosial di antara masyarakat. Program PTSL sebenarnya bertujuan memberikan kepastian hukum atas tanah tanpa biaya, tetapi biaya tambahan untuk penyediaan dokumen dan operasional petugas sering kali menjadi beban masyarakat. Pelaksanaan yang kurang optimal ini bertentangan dengan tujuan PTSL sebagai bagian dari Nawacita Presiden Joko Widodo yang berkomitmen mempercepat pendaftaran tanah di seluruh Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Agraria, pemerintah bertanggung jawab memastikan status hukum tanah yang jelas untuk mendukung pembangunan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi di BPN menjadi hambatan dalam mencapai target sertifikat secara merata dan efisien. Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi kinerja BPN di Tapanuli Utara melalui indikator seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Rekomendasi seperti penambahan tenaga kerja, peningkatan penggunaan teknologi informasi, serta kolaborasi yang lebih baik dengan pemerintah desa menjadi langkah strategis yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan PTSL. Sebagai langkah mitigasi konflik, pendaftaran tanah yang cepat dan akurat menjadi prioritas untuk memastikan masyarakat merasa terlindungi dan mendapatkan hak atas kepemilikan tanah mereka.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah dan keadaan secara alami. Menurut Moleong (2004) penelitian deskriptif didefinisikan bahwa data deskriptif berisikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2004:4) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Penelitian jenis ini tidak terbatas pada pengumpulan dan pengolahan data namun juga menganalisis dan menginterpretasikan data. Sedangkan tujuan pendekatan kualitatif menurut Suryono (200:24) adalah untuk membongkar atau membedah dasar-dasar pengertian atau pemahaman berdasarkan alasan berfikir yang dapat diterima oleh akal sehat atau logika.

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Utara yang berlokasi di JL. S M Simanjuntak No. 3, Hutatoruan Vi, Kec. Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara. Peneliti memilih lokasi ini karena menurut peneliti Kabupaten Tapanuli Utara memiliki wilayah yang luas. Oleh karena itu, masalah pendaftaran tanah semakin sulit dan masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Pertanahan dapat dengan mudah mendaftarkan tanah mereka melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Penetapan lokasi penelitian didasarkan pada keyakinan bahwa di dinas ini data yang relevan dan valid dapat dikumpulkan.

2.2 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sudarmanto, dkk, 2021). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya, yaitu:

a. Observasi.

Observasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung suatu objek penelitian dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait masalah dari penelitian.

b. Wawancara.

Wawancara merupakan metode untuk meminta data atau informasi yang diperlukan melalui tanya jawab secara langsung dengan informan yang memiliki akses informasi terkait penelitian yang dilakukan.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian. Data sekunder, yaitu:

a. Studi dokumentasi.

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Studi kepustakaan.

Studi kepustakaan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

2.3 Informan Penelitian

Informan menurut Moleong (2007) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian. Oleh karena itu, informan penelitian sangat dibutuhkan keberadaannya oleh peneliti guna memperoleh data/ informasi terkait dengan judul penelitian yang telah ditetapkan. dalam informan penelitian akan dibahas mengenai teknik untuk menentukan informan termasuk siapa saja yang dapat menjadi informan dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan. Menurut Sugiono (2015:156), purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan menggunakan teknik ini, pengumpulan data diarahkan sesuai dengan kebutuhan peneliti dan penetapan informan yang benar-benar menguasai informasi yang dibutuhkan serta dapat dipercaya sebagai sumber data.

Tabel Matriks Informan.

No	Informan	Informasi Yang Dibutuhkan	Metode	Jumlah
1	Ketua Panitia Ajudikasi PTSL	Informasi berupa data yang disediakan oleh Ketua Panitia Ajudikasi PTSL terkait dengan pelaksanaan program PTSL	Wawancara	1
2	Ketua Bidang Satgas Yuridis	Informasi berupa data yang disediakan oleh Ketua Bidang Satgas Yuridis terkait dengan pelaksanaan program PTSL	Wawancara	1
3	Ketua Bidang Satgas Fisik	Informasi berupa data yang disediakan oleh Ketua Bidang Satgas Fisik terkait dengan pelaksanaan program PTSL	Wawancara	1
4	Perangkat Desa	Informasi berupa data terkait dengan kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tapanuli Utara dalam pelaksanaan program PTSL	Wawancara	1
5	Masyarakat yang Ikut Mendaftarkan Tanah dalam Program PTSL	Informasi berupa data terkait dengan kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tapanuli Utara dalam pelaksanaan program PTSL	Wawancara	10

2.4 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016) adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia, menyusunnya dalam satuan-satuan, kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkan dengan analisis yang sesuai dengan kemampuan daya nalar penelitian untuk membuat kesimpulan penelitian untuk membuat kesimpulan penelitian. Terdapat beberapa langkah dalam melakukan analisis data menurut Matthew (1992), yaitu:

1. Reduksi Data

langkah ini dilakukan dengan merangkum dan memfokuskan hal-hal penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Adapun hal-hal penting yang ditemukan terkait dengan tema penelitian ini yaitu berkaitan dengan kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tapanuli Utara dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

2. Penyajian Data

langkah ini bermakna sebagai penyediaan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan tindakan. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk teks atau kata-kata yang bersifat naratif, bagan dan dalam bentuk lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

dimana kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).

3. Hasil dan Pembahasan

Kinerja Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Tapanuli Utara

Kinerja merupakan hasil pencapaian suatu organisasi dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Revida, dkk, 2022). Kinerja sangat penting untuk diperhatikan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan memberikan banyak manfaat. Untuk meningkatkan kinerja perlu

melakukan pelatihan dan pengembangan bagi setiap organisasi dengan meningkatkan motivasi (Siregar, dkk, 2020).

Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Utara merupakan satu-satunya instansi di Tapanuli Utara yang memiliki tanggung jawab dan mempunyai kebijakan untuk melakukan pelayanan dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan di bidang pertanahan. Salah satu program strategis Badan Pertanahan Nasional adalah program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang bertujuan untuk mendaftarkan dan menerbitkan sertifikat seluruh bidang tanah di Indonesia. program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang populer dengan istilah sertifikasi tanah bagi masyarakat dapat dijadikan sebagai modal pendampingan usaha yang berdaya dan berhasil guna bagi peningkatan kesejahteraan hidup.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan inovasi pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan pendaftaran tanah secara mudah, gratis serta memberikan jaminan kepastian hukum atas bidang tanah. Program PTSL diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang kemudian dikuatkan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Seluruh Wilayah Republik Indonesia.

Fenomena yang ada pada Badan Pertanahan Nasional Tapanuli Utara Dalam Pelayanannya di bidang pertanahan adalah dengan proses administrasi yang berbelit-belit, kurangnya pemahaman masyarakat tentang program dan jumlah pegawai yang kurang dalam melaksanakan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Maka dari itu Badan Pertanahan Nasional dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Tapanuli Utara memerlukan suatu ukuran yaitu indikator kinerja yang dapat dipercaya, akurat, dan valid. Indikator kinerja yang digunakan memiliki peranan sebagai masukan dalam pengelolaan kebijakan, program, dan kegiatan. Peneliti menggunakan indikator menurut Dwiyanto (2014) yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu birokrasi atau lembaga publik yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

3.1 Produktivitas

Konsep produktivitas menurut Dwiyanto (2014:50-51) merupakan pengukuran seberapa besar penyelenggara pelayanan memiliki hasil sesuai yang diharapkan tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Banjarnahor, dkk (2022). Pengertian produktivitas dalam penelitian ini adalah kemampuan penyelenggara pelayanan menghasilkan keluaran. Dimensi produktivitas kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tapanuli Utara dilihat dari fenomena volume realisasi penerbitan sertifikat tanah dibandingkan target yang ditetapkan pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Berikut ini adalah hasil studi dokumentasi menunjukkan bahwa realisasi penerbitan sertifikat tanah mulai tahun 2019 hingga tahun 2023 ada sebanyak 11.090 dengan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Penerbitan Sertifikat Tanah Melalui Program PTSL di Tapanuli Utara

Tahun	Target (bidang)	Realisasi (bidang)
2019	5.000	5.000
2020	-	-
2021	2.490	2.490
2022	1.400	1.400
2023	3.500	2.200

Sumber: Kantor Pertanahan Tapanuli Utara, 2024

Data dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa realisasi penerbitan sertifikat tanah melalui program PTSL di Tapanuli Utara bervariasi setiap tahun. Pada tahun 2019 dan 2021, target dan realisasi tercapai dengan baik. Namun, ada penurunan signifikan pada tahun 2023, di mana realisasi hanya mencapai 2.200 bidang dari target 3.500. Hal tersebut sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Ibu Nora Sartika Gultom, S.E, selaku Panitia Ajudikasi PTSL menjelaskan:

“Iya, kami memiliki target dalam menerbitkan sertifikat tanah dimana kami terus melakukan percepatan pendaftaran tanah melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini yang dimulai dengan target 5 juta sertifikat tanah di tahun 2017. Tapi khusus untuk tahun 2020 program

PTSL ini tidak berjalan dikarenakan adanya wabah covid corona. Oleh karena itu, kami senantiasa melakukan langkah yang strategis untuk dapat terus meningkatkan program PTSL ini sehingga bisa mencapai target yang telah ditentukan. Untuk di wilayah Tapanuli Utara sendiri target yang telah ditetapkan untuk tahun 2023 ini ada sebanyak 3.500 bidang dan yang berhasil diterbitkan ada sebanyak 2.200 sertifikat.” (Wawancara dengan Panitia Ajudikasi PTSL Kabupaten Tapanuli Utara, Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Panitia Ajudikasi PTSL yaitu Ibu Nora memberikan kesimpulan bahwa sejak dimulainya program ini pada tahun 2017, target awalnya adalah menerbitkan 5 juta sertifikat tanah. Namun, pelaksanaan program mengalami kendala pada tahun 2020 akibat wabah COVID-19 yang melanda secara global dan menekankan pentingnya strategi yang terus diperbarui untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Bapak Freddi Agus Hutapea, S.T selaku Ketua Satgas Fisik PTSL juga menjelaskan:

“Banyaknya sertifikat tanah yang berhasil diterbitkan dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam satu tahun terakhir, kalau tahu lalu target kita ada 3.500 sertifikat. Yang terbit ada 2.200 sertifikat yang berhasil.” (Wawancara dengan Ketua Satgas Fisik PTSL Kabupaten Tapanuli Utara, Juni 2024).

Hasil dari wawancara dengan Ketua Satgas Fisik PTSL Kabupaten Tapanuli Utara diatas dapat disimpulkan bahwa Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tapanuli Utara telah menunjukkan upaya yang signifikan dan maksimal dalam meningkatkan kepemilikan sertifikat tanah bagi masyarakat.

Data menunjukkan fluktuasi jumlah sertifikat yang diterbitkan per tahun. Target penerbitan sertifikat yang ditetapkan setiap tahunnya mencerminkan ambisi pemerintah untuk mempercepat proses sertifikasi tanah. Namun, pandemi Covid-19 pada tahun 2020 telah menjadi kendala yang signifikan dalam pencapaian target tersebut. Dan juga realisasi penerbitan sertifikat pada tahun 2023 masih di bawah target yang ditetapkan. Perbedaan antara target dan realisasi penerbitan sertifikat dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan sumber daya, kompleksitas permasalahan pertanahan di lapangan, atau kendala administratif. Selain itu, faktor eksternal seperti perubahan kebijakan pemerintah atau kondisi ekonomi juga dapat mempengaruhi kinerja program PTSL.

Secara keseluruhan, produktivitas kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tapanuli Utara pada program PTSL telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kepemilikan sertifikat tanah bagi masyarakat. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal pencapaian target dan peningkatan efisiensi proses sertifikasi. Evaluasi yang komprehensif terhadap pelaksanaan program PTSL diperlukan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan merumuskan strategi yang lebih efektif untuk mencapai tujuan program.

3.2 Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan (Simarmata, dkk, 2021). Fenomena untuk melihat kualitas pelayanan menggunakan ukuran yang termasuk dalam kategori proses penyampaian pelayanan dari penyelenggara kepada pengguna layanan (Sudarmanto, dkk, 2021). Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan dapat dijadikan indikator Kinerja Badan Pertanahan Nasional dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Tapanuli Utara.

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan, ukuran tersebut meliputi persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Berikut ini adalah wawancara dengan bapak Bapak Sabar Sinaga selaku pengguna pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap perihal Persyaratan dan Prosedur, beliau menjelaskan bahwa:

“Dari segi keramahan, saya menilai petugas BPN di Kabupaten Tapanuli Utara sangat baik. Ketika saya bertanya mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, mereka menjawab dengan jelas dan tidak menunjukkan sikap yang terburu-buru meskipun kondisi kantor sedang sibuk. Namun, dari sisi keefektifan, saya merasa masih ada ruang untuk perbaikan. Ada beberapa tahapan yang memakan waktu lebih lama dari yang saya harapkan, seperti pengukuran tanah yang baru dilakukan beberapa

bulan setelah pendaftaran. Namun, pelayanan yang ramah membuat saya merasa nyaman meskipun prosesnya tidak selalu cepat.” (Wawancara dengan masyarakat, Juni 2024).

Hasil dari wawancara di atas seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sabar Sinaga bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan untuk pendaftaran tanah pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dapat dikatakan cukup memuaskan dari segi keramahan. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Homson Silaban selaku pengguna layanan yang menyatakan:

“Secara umum, saya merasa pelayanan dari petugas BPN Kabupaten Tapanuli Utara cukup ramah dan membantu. Ketika saya datang ke kantor untuk mengurus pendaftaran, petugas di meja informasi dengan sabar menjelaskan tahapan yang harus saya lalui. Meskipun kantor sering kali ramai, petugas tetap memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Namun, saya merasa ada beberapa bagian yang bisa lebih efektif, terutama dalam hal jadwal pengukuran tanah. Saya sempat harus menunggu beberapa minggu untuk pengukuran karena antrian yang panjang. Secara keseluruhan, meskipun ada sedikit keterlambatan, saya puas dengan keramahan petugas.” (Wawancara masyarakat, Juni 2024).

Hasil wawancara terkait prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Tapanuli Utara dinilai memuaskan dari segi keramahan dari interaksi petugas dengan masyarakat, sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), menyatakan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan interaksi selama pelayanan berlangsung. Ketika petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan ramah, ini berkontribusi pada peningkatan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan, bahkan ketika kecepatan layanan tidak ideal.

Ketepatan waktu merupakan bagian penting dari kualitas layanan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat (Febrianti, dkk, 2020). Sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang mengungkapkan bahwa waktu termasuk dalam dimensi *reliability* (keandalan), yang berarti kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Terkait dengan ketepatan waktu, Ibu Chrismerry Silaban selaku pengguna layanan menjelaskan :

“Proses pendaftaran tanah saya melalui program PTSL berlangsung lebih lama dari yang saya perkirakan, yaitu sekitar tiga bulan. Pada awalnya, saya merasa proses ini akan cepat karena didukung oleh pemerintah, namun ternyata ada beberapa tahapan yang memakan waktu lebih lama dari yang saya harapkan. Misalnya, pengukuran tanah baru dilakukan dua bulan setelah saya mendaftarkan diri karena antrian pengukuran yang cukup panjang di daerah saya. Setelah pengukuran selesai, saya juga harus menunggu sekitar tiga bulan lagi untuk proses validasi dan penerbitan sertifikat. Meski agak lama, saya tetap bersyukur karena akhirnya sertifikat tanah saya diterbitkan.” (Wawancara dengan masyarakat, Juni 2024).

Kesimpulan dari wawancara di atas adalah proses pendaftaran yang awalnya diharapkan berlangsung cepat ternyata memakan waktu lebih lama dari yang diperkirakan, mencapai sekitar tiga bulan. Pernyataan ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Bapak Abdul Lumbantoruan selaku pengguna layanan menjelaskan:

“Pendaftaran tanah saya selesai dalam waktu sekitar dua setengah bulan. Saya merasa prosesnya agak lambat, terutama pada tahap verifikasi dokumen dan pengukuran tanah. Di wilayah saya, tim pengukur baru datang sekitar dua bulan setelah pendaftaran karena padatnya jadwal mereka. Setelah pengukuran, saya masih harus menunggu beberapa bulan lagi untuk validasi dan penerbitan sertifikat. Namun, saya mengerti bahwa banyaknya peserta program menjadi salah satu penyebab lamanya proses. Meski begitu, saya tetap puas karena akhirnya saya mendapatkan sertifikat tanah yang sudah lama saya nantikan.” (Wawancara dengan masyarakat, Juni 2024).

Hasil wawancara terkait ketepatan waktu dalam pelaksanaan pendaftaran sertifikat tanah pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dapat disimpulkan bahwa proses pendaftaran tanah memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, khususnya pada tahapan pengukuran tanah dan validasi dokumen. Antrian pengukuran tanah yang panjang dan jadwal tim pengukur yang padat menjadi faktor utama keterlambatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi *reliability* pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam memastikan ketepatan waktu penyelesaian setiap tahapan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry

(1990), pelayanan yang lambat dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, khususnya dalam hal keandalan dan responsivitas.

Kesimpulan keseluruhan terkait kualitas layanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tapanuli Utara dinilai cukup memuaskan dari segi keramahan petugas, meskipun terdapat tantangan dalam hal ketepatan waktu. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna layanan, keramahan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas BPN dinilai baik, sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa proses interaksi dan komunikasi dalam pelayanan sangat berpengaruh pada persepsi kualitas layanan. Namun, dari sisi ketepatan waktu, terdapat beberapa kendala, terutama pada tahapan pengukuran tanah dan validasi dokumen yang sering kali memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi *reliability*, layanan BPN masih perlu ditingkatkan, khususnya untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan diselesaikan tepat waktu, sebagaimana disarankan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998). Meskipun ada keterlambatan, kepuasan masyarakat terhadap hasil akhir (penerbitan sertifikat) tetap tinggi, menunjukkan bahwa hasil akhir yang sesuai ekspektasi mampu mengimbangi tantangan dalam proses pelayanan.

3.3 Responsivitas

Pengertian responsivitas pada penelitian ini adalah daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan atau keinginan pengguna layanan (Sisca, dkk, 2020). Fenomena untuk melihat responsivitas meliputi keumudahan dan kejelasan informasi pelayanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan. Fenomena untuk melihat responsivitas meliputi kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan serta ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan (Napitupulu, dkk, 2020).

Informasi pelayanan menjadi hal yang penting ketika masyarakat ingin menggunakan layanan (Siregar, dkk, 2020). Dengan adanya informasi pelayanan baik berupa tulisan, lisan maupun gambar maka masyarakat akan mengetahui apa yang harus dilakukan terlebih dahulu. Seperti hal orang ketika akan mendaftarkan sertifikat tanahnya. Dengan adanya informasi maka masyarakat akan mengetahui berkas apa yang perlu dipersiapkan dalam pendaftaran tanah. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nora Sartika Gultom, S.E selaku Panitia Ajudikasi PTSL menjelaskan:

“Kami dalam melaksanakan program PTSL ini memiliki standar operasional prosedur dimana setiap tahapan dalam proses PTSL telah memiliki SOP yang detail. SOP ini menjadi acuan kami untuk melaksanakan pelayanan. Kami juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai PTSL ini sehingga masyarakat dapat mengetahui setiap dari informasi pelayanan yang kami berikan, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses pendaftaran tanah mulai dari tahap pengukuran hingga penerbitan sertifikat tanah. Dengan adanya partisipasi masyarakat ikut serta mengawasi proses PTSL.” (Wawancara dengan Panitia Ajudikasi PTSL, Juni 2024).

Kesimpulan dari wawancara dengan Panitia Ajudikasi, menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dilakukan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP ini mencakup setiap tahapan dalam proses PTSL, mulai dari perencanaan hingga penerbitan sertifikat tanah. Hal ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan. Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Bapak Pranto Pirhot Situmorang, S.H selaku Ketua Satgas Yuridis PTSL menjelaskan:

“Yang pertama kita melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik sosialisasi melalui tatap muka, melalui selebaran, atau melalui media sosial. Kita aktif melakukan penyuluhan-penyuluhan di desa. Kita sering mendatangi tempat-tempat keramaian seperti warung, tempat perkumpulan masyarakat, kita surati desa, kita surati juga rumah-rumah ibadah untuk diumumkan di Gereja. Sebenarnya respon masyarakat positif terhadap upaya yang kita lakukan. Yang kedua kita meningkatkan upaya dari perangkat desa, artinya untuk melakukan pengisian formulir-formulir yang sebagai perlengkapan dalam permohonan tersebut. Kita ajari perangkat desa yang ditugaskan kepala desa untuk menanggulangi program ini.” (Wawancara dengan Ketua Satgas Yuridis PTSL, Juni 2024).

Hasil wawancara dengan panitia dan satgas yang terlibat dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) terkait kejelasan informasi pelayanan dilakukan sosialisasi ataupun penyuluhan kepada masyarakat mengenai prosedur dan tahapan PTSL sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses tersebut, hal ini serupa dengan pendapat Zanden (dalam Damsar, 2010) mendefinisikan sosialisasi sebagai suatu proses interaksi sosial dimana orang memperoleh pengetahuan, sikap,

nilai, dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan keterlibatan langsung mulai dari tahap pengukuran hingga penerbitan sertifikat menunjukkan adanya kolaborasi yang baik antara BPN dan masyarakat.

Terkait Pelayanan pengaduan saran dan keluhan juga menjadi salah satu indikator responsivitas. Seperti apa yang diungkapkan oleh Ibu Nora Sartika Gultom, S.E selaku Panitia Ajudikasi PTSL menjelaskan:

“Untuk menanggapi umpan balik dari masyarakat kami menyediakan kotak pengaduan. Di kotak pengaduan itu masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung terkait pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Kami juga memberikan nomor kontak yang bisa dihubungi jika masyarakat memiliki pertanyaan lebih lanjut.” (Wawancara dengan Panitia Ajudikasi PTSL, Juni 2024).

Kesimpulan dari wawancara diatas bahwa untuk menanggapi umpan balik dari masyarakat, pihaknya telah menyediakan kotak pengaduan. Melalui kotak ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung terkait layanan PTSL. Selain itu, mereka juga memberikan nomor kontak yang dapat dihubungi untuk pertanyaan lebih lanjut. Dalam pelaksanaan program PTSL di Kabupaten Tapanuli Utara, dapat disimpulkan bahwa tingkat responsivitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) cukup baik. BPN telah berupaya keras untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat terkait prosedur dan mekanisme PTSL. Sosialisasi yang dilakukan secara intensif melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah memberikan pemahaman yang cukup baik bagi masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam proses pendaftaran tanah juga semakin meningkat, menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Adanya kotak pengaduan, nomor kontak, serta mekanisme pengumuman publik menunjukkan komitmen BPN dalam memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan. Respon cepat terhadap setiap pengaduan yang masuk juga menjadi bukti nyata dari upaya BPN untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul, BPN telah menunjukkan kemampuannya untuk memberikan solusi yang komprehensif. Penyelesaian sengketa tanah melalui musyawarah mufakat dengan melibatkan pihak ketiga merupakan contoh nyata dari upaya BPN untuk mencari solusi yang *win-win solution* bagi semua pihak.

3.4 Responsibilitas

Pengertian responsibilitas pada penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang dilihat meliputi aspek persyaratan, biaya, dan waktu (Revida, dkk, 2024). Kecocokan antara pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi atau ketentuan-ketentuan yang ada, kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan fenomena yang di lihat meliputi aspek persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan. Hal ini juga disampaikan oleh oleh Bapak Freddi Agus Hutapea, S.T selaku Ketua Satgas Fisik PTSL menjelaskan:

“Tentunya untuk pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap itu ada regulasi untuk mengatur secara detail tentang pelaksanaan PTSL. Peraturan atau regulasi ini yang menjadi acuan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses pendaftaran tanah. Bagi masyarakat diberikan sosialisasi dengan menjelaskan tujuan, prosedur dan manfaat PTSL. Dengan dilakukannya sosialisasi masyarakat dapat memahami hak dan kewajiban serta dapat berpartisipasi dalam proses pendaftaran tanah. Pertama kami membuat tim, yaitu tim yuridis dan tim pengukuran. Jadi setiap anggota bekerja sesuai dengan SOP. Seperti ke lapangan misalnya, tidak boleh memungut biaya, tidak boleh menerima. Hal itu sudah diarahkan saat musyawarah dan penyuluhan agar jangan sempat sekali-kali memberikan atau jangan juga sekali-kali menyanggupi apabila ada anggota lapangan meminta imbalan. Trus yang kedua, kita juga kadang seperti tahun ini wc kita siapkan agar tidak bolak-balik karna jauh dari Pangaribuan. Jadi masing-masing tim sudah dibekali proses untuk tupoksi mereka, tugas dan fungsi mereka. Tugas bagian pengukur seperti ini, tugas tim yuridis kerjanya seperti ini. Itu sudah kita bekali mereka. Kami tidak memberikan sosialisasi tetapi evaluasi karena anggota ini, seperti saya bagian satgas fisik, jadi orang-orang ini akan selalu menjadi anggotaku di lapangan. Kita hanya mengevaluasi mereka dan menghimbau jangan pernah meminta apa-apa di desa. Hal ini juga diawasi oleh polisi, kejaksaan. Kita tidak ada pungutan apapun. Paling yang kita evaluasi adalah cara kerja terhadap kinerjanya, seperti hari ini berapa tanah yang berhasil di ukur.” (Wawancara Ketua Satgas Fisik PTSL, Juni 2024)

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tapanuli Utara dalam responsibilitas dilakukan cukup baik, hal ini terlihat dari aspek persyaratan dimana aspek persyaratan mengacu pada perundang-undangan, peraturan menteri serta peraturan daerah yang ada. BPN Kabupaten Tapanuli Utara dalam melaksanakan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap mengacu pada Peraturan Menteri No. 12 Tahun 2017 tentang PTSL dan Instruksi Presiden No.2 Tahun 2018.

Aspek persyaratan lainnya adalah aspek biaya. Aspek biaya pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap tertuang dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri, meliputi Menteri ATR/BPN, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDDT), besaran biaya yang dipungut pada program PTSL berbeda tiap daerahnya dengan rincian biayanya. Tapanuli Utara masuk dalam kategori III dengan dibebankan biaya maksimal Rp 250.000. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Nora Sartika Gultom, S.E selaku Panitia Ajudikasi PTSL menjelaskan:

“Kalau untuk biayanya itu batas maksimalnya dipatok dari Rp 150.000-Rp 450.000. Beda lagi kalau setiap wilayah di Indonesia ini, kalau di sini khususnya di Provinsi Sumatera Utara lah itu biayanya masuk ke kategori III yaitu sebesar Rp 250.000.” (Wawancara Panitia Ajudikasi PTSL, Juni 2024).

Kesimpulannya bahwa meskipun ada batasan biaya maksimum yang ditentukan, faktor geografis dan kategorisasi wilayah berperan penting dalam menentukan jumlah yang harus dibayarkan oleh pemohonPendapat di atas sama seperti yang diungkapkan oleh Bapak Freddi Agus Hutapea, S.T selaku Ketua Satgas Fisik PTSL menjelaskan:

“Kalau dibilang biaya tidak ada biaya itu kan subsidi pemerintah terhadap persertifikatan dimana di kegiatan BPN nya itu dapat subsidi 100%, jadi di BPN tidak ada bayar biaya-biaya kegiatan pengukuran tidak ada. Jadi di SK Menteri-nya itu ada kewajiban yang harus diikuti oleh si pemohon. Aturan itu ditindaklanjuti oleh peraturan daerah atau peraturan bupati. Dia maksimal memberikan Rp 250.000,00 lah. Itu memang sah. Itu dipungut dari masyarakat untuk kegiatan pihak desa dalam melakukan kegiatan PTSL seperti uang memasang patok, uang fotocop berkas. Kalau UU yang mengatur PTSL ini kita dibekali jurnis (juru teknis) itu yang kita pedomani dalam kegiatan PTSL ini.” (Wawancara Ketua Satgas Fisik PTSL, Juni 2024).

Aspek biaya dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menunjukkan kompleksitas yang perlu dipahami dalam konteks regulasi dan implementasi di tingkat daerah. Berdasarkan SKB 3 Menteri, besaran biaya yang dipungut untuk program ini bervariasi tergantung pada kategori masing-masing daerah, dengan Tapanuli Utara berada dalam kategori III yang menetapkan batas maksimal biaya sebesar Rp 250.000. Hal ini menunjukkan adanya usaha untuk membuat biaya pendaftaran tanah menjadi terjangkau bagi masyarakat, serta adanya regulasi yang jelas sebagai acuan

Aspek waktu menjadi hal yang penting mengingat kualitas pelayanan dipengaruhi oleh ketepatan waktu. Aspek waktu pada Badan Pertanahan Nasional dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap diungkapkan Ibu Nora Sartika Gultom, S.E selaku Panitia Ajudikasi PTSL menjelaskan:

“Lama waktu untuk penerbitan sertifikat itu sendiri menurut Inspektur Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sekitar 30 hari atau paling lama 60 hari apabila tidak ada kendala.” (Wawancara dengan Panitia Ajudikasi PTSL, Juni 2024).

Kesimpulan wawancara diatas bahwa menjelaskan bahwa penerbitan sertifikat tanah dalam program PTSL biasanya memakan waktu sekitar 30 hari, dan dapat diperpanjang hingga 60 hari jika terdapat kendala.Pendapat di atas berbeda dengan yang diungkapkan oleh Ferry Sinaga selaku masyarakat yang menggunakan layanan program PTSL menjelaskan:

“Dalam pengalaman saya, pendaftaran tanah melalui program PTSL membutuhkan waktu sekitar dua setengah bulan. Pada tahap awal, saya merasa prosesnya cukup lama padahal setau saya program ini hanya 1 bulan atau 2 bulan saja. Namun, ada sedikit penundaan pada proses validasi dan penerbitan sertifikat. Saya diberitahu bahwa banyaknya peserta program di daerah saya menjadi salah satu alasan lambatnya proses. Meski begitu, saya senang karena program ini membantu saya mendapatkan sertifikat tanah tanpa biaya yang tinggi dan dengan prosedur yang relatif mudah dibandingkan dengan cara biasa.” (Wawancara dengan masyarakat, Juni 2024).

Kesimpulan dari wawancara ini mencerminkan keberhasilan program PTSL dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat meskipun ada tantangan dalam hal waktu penyelesaian. Aspek waktu dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Ibu Nora Sartika Gultom, selaku Panitia Ajudikasi PTSL, menjelaskan bahwa waktu penerbitan sertifikat tanah biasanya berkisar antara 30 hingga 60 hari, tergantung pada adanya kendala. Namun, pengalaman yang disampaikan oleh masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan antara target waktu yang diharapkan dan realitas yang dihadapi.

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa responsibilitas sebagai kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang berlaku, dengan menyoroti tiga aspek utama yaitu persyaratan, biaya, dan waktu. Responsibilitas dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan ini telah dilakukan dengan mengacu pada regulasi yang ada. Menurut Dwiyanto (2014), responsibilitas dalam penyelenggaraan layanan publik mencakup kesesuaian antara pelaksanaan dan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Hal ini tercermin dalam upaya Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tapanuli Utara yang telah merujuk pada berbagai peraturan, termasuk Peraturan Menteri No. 12 Tahun 2017 dan SKB 3 Menteri mengenai biaya pendaftaran.

3.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Dwiyanto (2014:50-51) merupakan salah satu variabel yang menjelaskan suatu kewajiban seseorang atau unit dalam organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan atau pengendalian sumberdaya dan pelaksanaan kebijaksanaan yang dipercayakan kepadanya dalam pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak (Revida, dkk, 2021). Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nora Sartika Gultom, S.E selaku Panitia Ajudikasi PTSL menjelaskan:

“Untuk mempertanggungjawabkan kinerja kami, kami melakukan audit dan evaluasi secara berkala untuk mengevaluasi kinerja seluruh unit kerja yang terlibat dalam pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Kami ada laporan yaitu kami masing-masing petugasnya akan memberikan laporan data yang telah dikerjakannya dan akan dimonitoring serta dievaluasi setiap minggu, lalu hasil monitoring dan evaluasi itu akan disampaikan ke pusat. Hasil evaluasi kinerja kami analisis secara mendalam untuk mengidentifikasi akar masalahnya. Dan dari hasil analisis itu kami lakukan perbaikan terhadap prosedur kerja dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.” (Wawancara dengan Panitia Ajudikasi PTSL, Juni 2024).

Ibu Nora Sartika Gultom menjelaskan pentingnya audit dan evaluasi berkala sebagai alat untuk mempertanggungjawabkan kinerja unit kerja yang terlibat. Pendapat lain juga diungkapkan oleh Bapak Freddi Agus Hutapea, S.T selaku Ketua Satgas Fisik PTSL menjelaskan:

“Kalau pengawasan pelaporan itu tadi masing-masing memiliki tim seperti tim yuridis dan fisik. Kami melakukan evaluasi sekali seminggu, sekali dua minggu agar capaian kinerja masing-masing tim dapat diketahui sampai mana. Jadi kita punya target penyelesaian, jangan sampai lewat dari jangka waktu yang ditentukan. Itu yang kami tugaskan kepada mereka dan kami evaluasi mingguan. Senin pagi kami evaluasi sebelum mereka berangkat ke desa. Mereka berangkat ke desa senin sore. Habis evaluasi mereka berangkat senin sore dan pulang hari jumat. Trus senin pagi di evaluasi lagi, bagaimana di desa. Selanjutnya mereka berangkat lagi sorenya. Ya, kami ada evaluasi rutin mengenai program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini. Evaluasi ini biasa kami lakukan sekali seminggu. Dengan adanya evaluasi rutin ini kami bisa memastikan bahwa program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Kalau transparansi itu ketika musyawarah, ketika penyuluhan, kita hadirkan polisi maupun kejaksaan. Kita hadirkan mereka dan kita buat komitmen dengan desa masyarakat yang hadir kalau terhadap kegiatan BPN tidak pernah memungut biaya sepeser pun, hal ini dengan oleh polisi langsung. Makanya apabila ada petugas pengukur yang mencoba meminta agar segera memberitahu kepada kita atau petugas lain. Itu kita tekankan disini pada saat penyuluhan itu. Kalau dibilang biaya ada namanya tidak ada biaya itu kan subsidi pemerintah terhadap persertifikatan dimana di kegiatan BPN nya itu dapat subsidi 100%, jadi di BPN tidak ada bayar biaya-biaya kegiatan pengukuran tidak ada. Jadi di SK Menteri-nya itu ada kewajiban yang harus diikuti oleh si pemohon. Aturan itu ditindaklanjuti oleh peraturan daerah atau peraturan bupati. Dia maksimal memberikan Rp 250.000,00 lah. Itu memang sah. Itu dipungut dari masyarakat untuk kegiatan pihak desa dalam melakukan kegiatan PTSL seperti uang memasang

patok, uang fotocop berkas. Kalau UU yang mengatur PTSL ini kita dibekali jurnis (juru teknis) itu yang kita pedomani dalam kegiatan PTSL ini.” (Wawancara Ketua Satgas Fisik PTSL, Juni 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tapanuli Utara dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menunjukkan adanya struktur yang jelas untuk evaluasi dan pengawasan kinerja. Secara keseluruhan, pelaksanaan program PTSL di Kabupaten Tapanuli Utara menunjukkan keseriusan dalam menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dengan adanya audit, evaluasi rutin, dan keterlibatan pihak berwenang, BPN dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan regulasi, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, pelaksanaan program PTSL di Kabupaten Tapanuli Utara menunjukkan keseriusan dalam menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dengan adanya audit, evaluasi rutin, dan keterlibatan pihak berwenang, BPN dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan regulasi, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tapanuli Utara dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menunjukkan bahwa produktivitas kinerja BPN Kabupaten Tapanuli Utara dalam program PTSL mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Meskipun pada tahun 2019 dan 2021 target penerbitan sertifikat tanah tercapai, terdapat penurunan signifikan pada tahun 2023, di mana realisasi hanya mencapai 2.200 bidang dari target 3.500.

Kualitas layanan kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tapanuli Utara dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sering kali memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Keterlambatan ini dipengaruhi oleh kekurangan staf di BPN Kabupaten Tapanuli Utara mengakibatkan beban kerja yang tinggi bagi pegawai yang ada. Dari aspek responsivitas, BPN Kabupaten Tapanuli Utara telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan informasi mengenai prosedur dan mekanisme PTSL mudah dipahami oleh masyarakat melalui sosialisasi baik melalui tatap muka maupun media sosial serta ketersediaan saluran untuk pengaduan, seperti kotak pengaduan dan nomor kontak untuk mendengarkan dan merespons keluhan serta masukan dari masyarakat.

Responsibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tapanuli Utara menunjukkan kesesuaian dengan regulasi yang berlaku, dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu persyaratan, biaya, dan waktu. Pelaksanaan layanan ini telah merujuk pada berbagai peraturan, termasuk Peraturan Menteri No. 12 Tahun 2017 dan struktur pembiayaan persiapan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap didukung oleh Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 05 Tahun 2018 yang berlandaskan pada Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri, Tapanuli Utara masuk dalam kategori III dan dibebankan biaya sebesar maksimal Rp 250.000.

Akuntabilitas dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tapanuli Utara menunjukkan struktur yang jelas untuk evaluasi dan pengawasan kinerja. Badan Pertanahan Nasional (BPN) melaksanakan audit dan evaluasi berkala sebagai alat pertanggungjawaban, di mana masing-masing petugas memberikan laporan mingguan yang dianalisis untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan prosedur.

Referensi

Buku

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, F. Makhfudli, (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktis dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Fauzi, A. (2020). *Manajemen kinerja*. Semarang: Airlangga university press.
- Febrianty, F., Revida, E., Simarmata, J., Suleman, A. R., Hasibuan, A., Purba, S., ... & Saputra, S. (2020). *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*.
- Frida, C. V. O. (2020). *Manajemen Kinerja*. Guepedia.
- Hidayati, D. (2023). *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Lembaga Pendidikan*. Kapita Selekt.
- Miles., Matthew B., Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif (terjemahan)*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, L. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Pasolong, H. (2021). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2008). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Revida, E., Tanjung, R., Sari, D. P., Simarmata, H. M. P., Purba, D. S., Gandasari, D., ... & Tjiptadi, D. D. (2021). *Manajemen Perkantoran*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Banjarnahor, A. R., Lie, D., Purba, S., Ambarita, M. H., Silalahi, M., ... & Patiung, M. (2022). *Manajemen Kinerja SDM*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Kusmanto, H., Nasution, M. A., & Purba, S. (2024). Enhancing Tourist Village Quality Through Community Behavior Models. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 19(6).
- Simarmata, H. M. P., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., ... & Muliatie, Y. E. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, R. T., Sahir, S. H., Sisca, S., Candra, V., Wijaya, A., Masrul, M., ... & Purba, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*.
- Siregar, D., Purnomo, A., Mastuti, R., Napitupulu, D., Sadalia, I., Sutiksno, D. U., ... & Simarmata, J. (2020). *Technopreneurship: Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sisca, S., Chandra, E., Sinaga, O. S., Revida, E., Purba, S., Fuadi, F., ... & Silitonga, H. P. (2020). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sudarmanto, E., Susanti, E., Revida, E., Pelu, M. F. A., Purba, S., Astuti, A., ... & Krisnawati, A. (2021). *Good Corporate Governance (GCG)*. Yayasan Kita Menulis.
- Sudarmanto, E., Kurniulla, A. Z., Revida, E., Ferinia, R., Butarbutar, M., Abdilah, L. A., ... & Suyuthi, N. F. (2021). *Desain penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Aurellia, E. (2024). pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard pada unit pengelola kegiatan (UPK) syariah mandiri kecamatan selakau. *Sebi: Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(1), 54-62.
- Banjarnahor, A. R., Setiawan, A., Sudarso, A., Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Akbariani, D. A., ... & Simarmata, J. (2022). *Manajemen Kepemimpinan dan Pengembangan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Budiarsa, F., Rifai, M., & Aditya, I. (2022). Implementasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Sebagai Upaya Percepatan Pendaftaran Tanah Di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(24), 485-498.
- Ekawati, R., & Nurhalimah, N. (2022). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, (3), 483-494. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.317>.
- Erlianti, D. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Satlantas Unit Turjawali Polres Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis (JAPABIS)*, 1(2), 56-65.
- Gunawan, P. (2020). Kinerja KPU Kota Blitar Dalam Meningkatkan Partisipasi Pemilih Pada Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur Jawa Timur Tahun 2018. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 111-117.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.