|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\indra\Pictures\talentaPo.png | **SAJJANA: Public Administration Review** Beranda Journal: <https://talenta.usu.ac.id/sajjana>  |  |

**Responsivitas Kantor Pertanahan Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Kota Medan**



Henriko Simanjuntak*1*, Muhammad Imanuddin Kandias Saraan*2*

*1Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*

*2Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*

\*Corresponding Author: akuriko23@gmail.com

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **ABSTRAK** |
| **Article history:**Received 06 Sept 2024 Revised 20 Nov 2024 Accepted 30 Nov 2024Available online:<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>  E-ISSN: XXXP-ISSN: XXX | Sertipikat tanah merupakan tanda bukti legalitas secara hukum atas pemberian hak tanah oleh negara kepada masyarakat. Masyarakat berhak memperoleh hak atas tanah yang ia miliki sehingga pemerintah bertanggung jawab atas pembuatan sertipikat tanah masyarakat. Pembuatan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan memiliki sejumlah masalah seperti proses yang lama, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian hingga respon terhadap keluhan masyarakat yang masih rendah terkait permasalahan dalam pembuatan Sertipikat Tanah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Responsivitas yang diperkenalkan oleh Agus Dwiyanto. Indikator yang digunakan meliputi; terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, serta penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas kantor pertanahan dalam mewujudkan kualitas pelayanan pembuatan Sertipikat Tanah di Kota Medan.Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan pada penelitian ini meliputi; Manajer Loket Pelayanan, Koordinator Kelompok Substansi bidang Penetapan Hak, Pendaftaran Hak dan Pengukuran, Pegawai Loket pelayanan serta Masyarakat sebagai pengguna jasa. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.Hasil dari penelitian ini bahwa permasalahan waktu pembuatan sertipikat tanah dilatarbelakangi oleh tahapan pembuatan yang kompleks mulai pengukuran, penetapan hingga pendaftaran. Terdapat mekanisme dalam pengelolaan dari aduan/keluhan masyarakat. Berbagai tindakan hingga fasilitas yang diberikan untuk mempercepat proses pengerjaan sertipikat tanah, namun masyarakat menilai bahwa hal tersebut belum mampu menjawab permasalahan waktu pembuatan sertipikat tanah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat tantangan dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah, Kantor Pertanahan Kota Medan tetap berusaha untuk meningkatkan responsivitas dalam mewujudkan kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah baik melalui tindakan, sikap, fasilitas hingga inovasi-inovasi yang diluncurkan.**Kata Kunci:** Responsivitas, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan,  Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah. |
| **How to cite:** ---------------------------------------------- |
|  |  | **ABSTRACT** |
| A picture containing text, clipart  Description automatically generated[**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.**](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) [**http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle**](http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle) | *The Land Certificate is proof of the legal legality of the granting of land rights by the state to the community. The community has the right to obtain rights to what they own, so the government is responsible for making community land certificates. Making land certificates at the Medan City Land Office has a number of problems, such as a long process, no certainty of completion time and a low level of response to public complaints regarding problems in making land certificates. The theory used in this research is the theory of responsiveness by Agus Dwiyanto. The indicators used include whether or not there have been complaints from service users over the past year, the attitude of bureaucratic officials in responding to complaints from service users, the use of complaints from service users as a reference for improving service delivery in the future, various actions of bureaucratic officials to provide service satisfaction to service users, as well as the placement of service users by bureaucratic officials in the applicable service system. This research aims to analyze the responsiveness of the land office in realizing the quality of services for making land certificates in Medan City.**The research method used is descriptive qualitative. Research informants, Service Counter Managers, Substance Group Coordinators for Determination of Rights, Registration of Rights and Measurement, Service Counter Employees and the Community as service users. Data collection techniques through interviews, observation, documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and data verification.**The results of this research show that the problem of the timing of making land certificates is based on the complex stages of making them, starting from measurement, determination to registration. There is a mechanism for managing public complaints/complaints. Various actions and facilities have been provided to speed up the process of processing land certificates, but the community believes that this has not been able to answer the problem of the time for making land certificates. This research concludes that even though there are challenges in land certificate making services, the Medan City Land Office continues to strive to increase responsiveness in realizing the quality of land certificate making services through actions, attitudes, facilities and launched innovations.****Keywords:*** *Responsiveness, Public Services, Service Quality, Land Certificate*  *Making Services.* |

**1. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan semua bentuk aktivitas yang berbentuk aturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya. Aktivitas tersebut dilaksanakan oleh birokrat atau pegawai pemerintah sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah telah menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (7). Standar pelayanan ini menjadi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik memiliki tujuan yang harus dicapai dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan pelayanan publik dapat tercapai bila pemerintah memerhatikan beberapa aspek seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Leonard (1990) bahwa: “Pemerintah harus mempersiapkan pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Selanjutnya, penyelenggara pelayanan berkewajiban menjelaskan berbagai pilihan layanan kepada masyarakat secara baik dan transparan. Terakhir, pemerintah harus memastikan kemudahan akses layanan yang telah direncanakan dan disediakan bagi masyarakat”. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2006 menetapkan Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai organisasi pelayanan publik di bidang pertanahan dalam pengurusan dan pemberian legalitas hak-hak atas tanah kepada masyarakat. Badan Pertanahan Nasional (BPN) memberikan pelayanan legalitas untuk berbagai keperluan seperti tempat tinggal, bangunan, dan izin usaha dengan menerapkan asas kehati-hatian guna memelihara tertib administrasi pertanahan. Lembaga ini menjalankan tugas-tugas pertanahan dari tingkat nasional, regional, hingga sektoral.

Kantor Pertanahan Kota Medan melaksanakan fungsi pelayanan pengurusan, pembuatan, serta pendaftaran hak atas tanah berdasarkan kepemilikannya. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 menegaskan bahwa pendaftaran tanah di Indonesia dilaksanakan oleh BPN melalui Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.01 Tahun 2011 mengatur pendaftaran tanah pertama kali sebagai salah satu jenis pelayanan pertanahan. Pendaftaran tanah pertama kali merupakan proses permohonan hak atas tanah yang belum terdaftar yang akan dibuktikan dengan penerbitan Sertipikat Hak Milik (SHM). Berdasarkan peraturan Menteri ATR/BPN No. 17 Tahun 2020 pasal 19 menetapkan tugas Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten sebagai pelaksana sebagian tugas pokok dan fungsi BPN di wilayahnya. Kantor Pertanahan Kota Medan menjalankan sebagian tugas pokok dan fungsi BPN untuk wilayah Provinsi Sumatera Utara dalam urusan pelayanan pertanahan.

 Pelayanan pertanahan merupakan salah satu dari sekian banyak pelayanan publik di negara ini yang kerap mendapatkan aduan mengenai kualitas pelayanannya. Laporan tahunan Ombudsman RI (dalam Putri et al., 2022) mencatat sepanjang tahun 2020 “Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menduduki posisi ketiga mendapat aduan masyarakat se-Indonesia melalui laporan pengaduan ke Ombudsman RI dengan rincian 45% penyimpangan prosedur, 42% penundaan berlarut, 7% tidak memberikan pelayanan, dan 6% lainnya”. Badan Pertanahan Nasional (BPN) wilayah Provinsi Sumatera Utara juga tidak luput dari aduan masyarakat terkait pelanggaran-pelanggaran. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sumut menempati posisi keempat sebagai Kelompok Instansi Pemerintah (KIP) yang paling banyak dilaporkan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara. Sepanjang tahun 2022 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara menerima aduan dari masyarakat sebanyak 51 aduan atau dengan persentase sebanyak 6,7%. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara menjelaskan bahwa aspek substansi yang dilaporkan adalah substansi agraria dengan jumlah 118 laporan atau 15,6%. Laporan aduan masyarakat tersebut adalah mengenai proses pelayanan pendaftaran tanah (sertipikat tanah) masih ditemukan adanya mal-administrasi seperti bentuk penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang hingga imbalan uang.

 Peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan pelayanan pertanahan selama melakukan observasi pra-penelitian di Kantor Pertanahan Kota Medan. Fenomena pertama pembuatan Sertipikat Hak Milik (SHM) melalui pendaftaran pertama kali membutuhkan waktu pengerjaan hingga 1,5 tahun lamanya. Pihak Kantor Pertanahan Kota Medan menjelaskan keterlambatan tersebut disebabkan oleh kekurangan beberapa berkas penting yang dibutuhkan sehingga proses pengerjaan terhenti. Namun pemohon menyatakan tidak adanya konfirmasi langsung baik melalui telepon maupun surat terkait perkembangan berkasnya tersebut. Pernyataan keluhan tersebut disampaikan langsung oleh salah satu masyarakat (pemohon) Bapak Krisman Napitupulu dalam keterangan berikut :

*“Saya alami pengerjaan dari permohonan hak ini memakan waktu pernah sampai 1,5 tahun lama nya. Penyebabnya katanya ada berkas yang kurang dan semacamnya tapi anehnya selama saya menunggu proses pengerjaan sertipikat saya bahwa mereka sendiri (pegawai kantor) tidak pernah menghubungi atau mengkonfirmasi saya”*(Sumber: Wawancara dengan Bapak Krisman Napitupulu selaku pemohon pada 25 April 2024 pukul 11.48 WIB di loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan).

 Sesuai temuan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat mengeluhkan pembuatan sertipikat tanah memakan waktu hingga 1.5 tahun, sementara dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan No 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan menetapkan jangka waktu pembuatan sertipikat tanah hanya selama 98 hari jam kerja.

Fenomena kedua peneliti menemukan realita di lapangan tidaklah sesuai dengan isi PERKBPN No. 01 tahun 2010 karena Kantor Pertanahan Kota Medan tidak menyampaikan jaminan ketetapan waktu kepada masyarakat dalam pembuatan sertipikat tanah. Peneliti memperoleh pernyataan langsung mengenai fenomena tersebut melalui wawancara dengan Bapak Krisman Napitupulu selaku masyarakat yang pernah mengurus pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan:

*“Jujur saja selama saya mengurus pembuatan sertipikat tanah saya yang lain di kantor ini itu rata-rata memang memakan waktu lebih dari satu tahun. Pernah saya bertanya sama teman-teman lain yang pernah mengurus sertipikat tanah nya ke kantor ini bahwa mereka katakan kalau mereka itu ada yang hanya enam bulan saja ada yang sembilan bulan saja. Memang juga selama mengerjakan sertipikat ini juga pihak kantor tidak memberikan jaminan waktu kepada saya akan berapa lama waktu pengerjaannya nanti.”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Krisman Napitupulu selaku pemohon pada 25 April 2024 pukul 11.48 di loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan).

 Bapak Krisman Napitupulu selaku masyarakat mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan waktu proses pembuatan sertipikat tanah antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya. Jangka waktu penyelesaian ini bervariasi mulai dari beberapa bulan hingga lebih dari satu tahun untuk setiap pemohon yang ingin membuat sertipikat tanahnya. Jangka waktu penyelesaian yang berbeda-beda terjadi karena Kantor Pertanahan Kota Medan sendiri tidak memberikan kepastian dan ketetapan waktu yang jelas kepada masyarakat dalam proses pembuatan sertipikat tanah.

 Manajer loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan, Bapak Asmara Hadi, SH., menjelaskan kepada peneliti terkait masalah lamanya proses pembuatan Sertipikat Hak Milik (SHM) serta tidak adanya kepastian waktu pembuatan sertipikat tanah disebabkan karena proses pengerjaan pembuatan sertipikat tanah melalui tiga tahapan. Tahap pertama adalah pengerjaan fisik yaitu pengukuran tanah, kemudian penerbitan Surat Keputusan (SK) yang berkaitan dengan data-data yuridis, dan terakhir adalah proses pendaftaran. Keterangan dari tahapan-tahapan pembuatan dalam pembuatan sertipikat tanah ini disampaikan langsung oleh Bapak Asmara Hadi, SH dalam wawancara sebagai berikut:

*“Ada tiga tahapan dalam pembuatan sertipikat tanah. Tahap pertama yaitu tahap pengukuran (fisik). Tahap ini akan dianalisa fisik kepemilikan tanah tersebut termasuk didalamnya pengukuran. Lalu tahap kedua yaitu terkait data-data yuridis yaitu fokus terhadap surat-surat atau bukti kepemilikan tanah tersebut. Nanti di tahap ketiga yaitu pendaftaran yaitu tahap pendaftaran SK bahwa surat kepemilikan yang dilampirkan tersebut harus dibuktikan kepemilikan aslinya”* (Sumber: Wawancara dengan manajer loket pelayanan Bapak Asmara Hadi, SH., di Kantor Pertanahan Kota Medan pada 2 Mei 2024 pukul 09.24 WIB).

Penyebab lamanya pembuatan sertipikat tanah tersebut melalui wawancara peneliti dengan Bapak Asmara Hadi selaku Manajer Loket Pelayanan menjelaskan karena pada pembuatan sertipikat tanah memiliki tiga tahapan serta tahapan-tahapan ini harus dilaksanakan. Setiap tahapan memiliki dinamika dan permasalahan sendiri sehingga jangka waktu pembuatan sertipikat tanah antar masyarakat satu dengan yang lain menjadi berbeda-beda.

Kantor Pertanahan Kota Medan membuka akses pengaduan masyarakat lewat tiga kanal. Kanal pengaduan tersebut terdiri dari akun e-lapor, surat langsung, dan form pengaduan yang telah disediakan di loket pelayanan. Ibu Siska Agrariani, S.Sos memberikan keterangan langsung sebagai Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian Sub-Bagian Tata Usaha melalui wawancara singkat peneliti.:

*“Kantor Pertanahan Kota Medan dalam wujud kepedulian terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat sekaligus untuk feedback dari layanan yang sudah kami berikan bahwa kami membuka akses dan menerima segala laporan pengaduan baik terkait keluhan atau ketidakpuasan terhadap layanan kami. Pertama itu lewat akun e-lapor artinya by-system sehingga masyarakat bisa mengisinya lewat hp nya, lalu surat masuk sendiri nanti diterima dulu dari loket dan yang ketiga melalui form pengaduan, jadi masyarakat mengisi form nya terus nanti disampaikan lewat loket.”* (Sumber: Wawancara dengan Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian Sub-Bagian Tata Usaha Ibu Siska Agrariani, S.Sos., pada 03 Mei 2024 pukul 09.08 WIB di Kantor Pertanahan Kota Medan)

 Peneliti menemukan temuan bahwa terdapat fenomena yang berbeda dan tidak sesuai dengan pelaksanaan mekanisme pengaduan tersebut. Salah satu kuasa pemohon (masyarakat) menyampaikan keluhannya melalui form pengaduan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan sendiri. Masyarakat tersebut menyampaikan keluhan dimana isi pengaduan masyarakat tersebut untuk meminta kejelasan waktu terhadap pengerjaan pembuatan sertipikat tanah. Pernyataan ini disampaikan langsung oleh Ibu Jeny selaku masyarakat yang mengeluhkan mekanisme pelayanan pengaduan Kantor Pertanahan Kota Medan sebagai berikut:

*”Pada saat itu saya sebagai kuasa dari pemohon yang saya wakilkan dalam pembuatan sertipikat hak milik ini. Berkas yang saya masukkan itu tidak jelas perkembangannya sejauh mana (mengendap). Saya langsung menyampaikan pengaduan saya dan pengaduan itu saya tuliskan ke form pengaduan yang sudah disediakan. Singkat cerita sampai berbulan-bulan pengaduan yang saya sampaikan ini tidak ada respon dari kantor. Oleh karena sudah lama ya jadi saya putuskan membawa orang yang punya tanah itu (si pemohon) supaya bisa menemukan titik terang begitu mungkin karena efek terlalu lama tersebut jadi si pemilik tanah (pemohon) itu spontan marah dan mengamuk ke pegawainya. Setelah itu berkas kami dilihat kembali terus dibahas dan tidak lama dari situ berkas langsung di proses dan start dari situ sampai empat bulan ke depan baru produknya keluar begitu”* (Sumber: Wawancara dengan kuasa pemohon oleh Ibu Jenny pada 25 April 2024 pada pukul 10.03 WIB di Kantor Pertanahan Kota Medan).

 Ibu Jenny selaku masyarakat mengeluhkan pelayanan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan. Ibu Jeny mengeluhkan bahwa setelah pengaduan keluhan disampaikan, beliau sendiri tidak mendapatkan respon dari pengaduan yang telah ia sampaikan sehingga Ibu Jeny harus menjumpai langsung ke kantor dengan keadaan penuh amarah. Keputusan Ibu Jeny menjumpai kantor dengan penuh amarah membuahkan hasil karena tidak lama setelah itu berkas Ibu Jenny langsung diproses sehingga fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan/penyampaian keluhan masyarakat belum berjalan dengan semestinya.

 Temuan pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam melihat pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan masih didominasi oleh keluhan-keluhan jangka waktu pembuatan sertipikat yang lama. Keluhan-keluhan ini dirasakan dan disampaikan langsung oleh masyarakat selama proses pengerjaan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan. Namun temuan selama pra-penelitian ini berbeda dengan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pertanahan Kota Medan kepada masyarakat. Berikut ini merupakan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pertanahan Kota Medan dalam periode Januari-Juni 2024 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pertanahan Kota Medan**

 **Periode Januari-Juni 2024**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Periode** | **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** | **Skala** | **Predikat** | **Total Responden** |
| 1 | Januari | 17.50 | 17.50 | A | 26 Orang |
| 2 | Februari | 17.35 | 17.50 | A | 24 Orang |
| 3 | Maret | 17.14 | 17.50 | A | 37 Orang |
| 4 | April | 17.47 | 17.50 | A | 17 Orang |
| 5 | Mei | 17.37 | 17.50 | A | 47 Orang |
| 6 | Juni | 17.17 | 17.50 | A | 31 Orang |

*Sumber: Diolah Peneliti, 2024*

 Tabel 1.1 menunjukkan selama periode Januari-Juni 2024 Kantor Pertanahan Kota Medan mendapatkan penilaian positif dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan yang diberikan. Seluruh responden memberikan penilaian yang memuaskan sehingga artinya dari hasil survei kepuasan masyarakat tersebut Kantor Pertanahan Kota Medan telah berhasil memberikan kepuasan dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah kepada masyarakat. Namun hasil survei indeks kepuasan masyarakat tersebut tidak sesuai dengan realita yang peneliti temukan karena masyarakat mengeluhkan pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan memakan waktu yang lama.

**2. Metode**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan gejala bersifat interaktif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono,2016). Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna yang merupakan data sebenarnya daripada generalisasi dan data tersebut di sampaikan dalam bentuk deskriptif yaitu dengan menggunakan kata-kata terhadap semua yang dilihat, didengar dan dirasakan (Sugiyono, 2016).

* 1. *Lokasi Penelitian*

Lokasi penelitian juga dapat diartikan sebagai wilayah geografis atau sosial yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Medan, karena lokasi tersebut menjadi tempat adanya masalah.

* 1. *Informan Penelitian*

Informan dalam penelitian ini dipilih secara *Purposive Sampling* Teknik penentuan informan dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling* yaitu metode menentukan informan berdasarkan karakteristik dan kriteria yang dianggap mampu menjawab permasalahan yang ada. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu serta informannya adalah orang yang benar- benar mengetahui atau terlibat langsung dengan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2016). Berikut merupakan tabel penentuan informan-informan yang terlibat dalam penelitian ini:

**Tabel 1.2 Informan Penelitian**

| **NO.** | **Informan Peneliti** | **Jumlah** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Manajer Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan | 1 |
| 2 | Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang | 1 |
| 3 | Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan | 1 |
| 4 | Koordinator Kelompok Substansi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral | 1 |
| 5 | Pegawai Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan | 1 |
| 6 | Masyarakat (Pemohon) | 5 |

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

* 1. *Teknik Pengumpulan Data*

Menurut Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono. 2016). Beberapa teknik pengumpulan data terdiri dari:

1. Wawancara: Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi melalui beberapa pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Wawancara dapat dilakukan dengan face to face, maupun menggunakan telepon atau media internet yang bisa menyambungkan percakapan antara pewawancara dengan narasumber.

2. Observasi: Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan. Melalui observasi peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial.

3. Dokumentasi: Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, sejarah, biografi, peraturan, kebijakan dalam bentuk tulisan, gambar, video, sketsa, dll.

* 1. *Teknik Analisa Data*

Pengertian analisis data oleh Sugiyono (Sugiyono, 2016:) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan membuat kesimpulan. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (Sugiyono, 2016) mendefinisikan terdapat langkah-langkah analisis data yang terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data): Reduksi data artinya merangkum, memilah-milah hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema serta polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberi gambaran lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.
2. *Data Display* (Penyajian Data): Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya sehingga penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
3. *Drawing Conclusions/Verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi) Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikut. Tetapi apabila kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (terpercaya).
	1. *Teknik Keabsahan Data*

Norman K. Denkin (dalam Rahardjo, 2018) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurut Norman K Denkin, triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

1. Triangulasi metode adalah triangulasi yang dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda seperti metode wawancara dan observasi atau pengamatan serta menggunakan informan yang berbeda.

2. Triangulasi antar peneliti adalah triangulasi yang dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data.

3. Triangulasi sumber data adalah triangulasi melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, menggunakan observasi terlibat (participant obervation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

4. Triangulasi teori adalah triangulasi yang dilakukan dengan membandingkan rumusan informasi yang telah diperoleh dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti.

**3. Hasil dan Pembahasan**

 Untuk mengetahui responsivitas Kantor Pertanahan dalam mewujudkan kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kota Medan maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lima indikator responsivitas, seperti terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa serta penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

*1.1 Terdapat Tidaknya Keluhan dari Pengguna Jasa Selama 1 Tahun Terakhir*

 Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentu tidak akan terlepas dari adanya kekurangan yang dapat menimbulkan keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Tanpa terkecuali dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan juga masih ditemukan adanya keluhan. Salah satu contoh keluhan masalah yang pernah disampaikan masyarakat terkait pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan ialah terkait pengerjaan sertipikat tanah yang sangat lama sehingga menimbulkan kebingungan terhadap masyarakat. Munculnya permasalahan ini juga diakui oleh salah satu masyarakat (pemohon) bahwa pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang sangat lama sehingga beliau menyampaikan keluhannya secara langsung kepada Kantor Pertanahan Kota Medan, hal tersebut disampaikan oleh Ibu Dorti Siregar selaku masyarakat:

*“Pastinya pelayanan disini lama. Syaratnya ribet. Kalau saya tidak salah itu ada sekitar 35 syarat yang kami lalui. Bukan itu juga prosesnya juga panjang mulai dari kepling, PPAT, kelurahan sampai ke kantor ini lagi. Untuk mengerjakan sertipikat rumah saya ini saya habiskan waktu sampai 2 tahun. Dan pengerjaan sertipikat ini bukan dari program ptsl itu tapi kami daftar sendiri”.* (Sumber: Wawancara dengan Ibu Dorti Siregar, 19 Juni 2024 pukul 09:31 WIB di Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan)

 Pelayanan pembuatan sertipikat tanah memakan waktu yang sangat panjang di Kantor Pertanahan Kota Medan. Proses pembuatan sertipikat melibatkan banyak pihak dalam jenjang yang panjang. Pihak kantor pertanahan kota Medan hanya menginformasikan permasalahan berkas dan kepemilikan tanah kepada masyarakat tanpa memberikan bantuan koordinasi. Masyarakat harus berkoordinasi dengan berbagai instansi mulai dari kepling, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), kelurahan setempat hingga kembali ke kantor pertanahan. Proses pembuatan sertipikat tanah (S) membutuhkan waktu hingga 2 tahun karena banyaknya jenjang birokrasi yang harus dilalui. Peneliti juga menemukan keluhan selanjutnya saat wawancara dengan Bapak Adityo bahwa beliau mengeluhkan proses pengerjaan pembuatan sertipikat tanah cukup lama serta adanya ketidaksesuaian antara aplikasi “Sentuh Tanahku” dengan realita proses pengerjaannya di Kantor Pertanahan Kota Medan sendiri. Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Adityo:

*“Di kantor pertanahan ini yang saya keluhkan adalah pada saat proses pengerjaannya itu cukup lama. Itu saya mengurus nya di tahun 2023, masuk berkas untuk tahap kedua penerbitan SK itu dibulan Januari tahun ini.. Di aplikasi tersebut status berkas saya itu sudah selesai, karena sudah selesai di aplikasi tersebut lalu saya datangi kantor ini untuk mengecek dan bertanya kepada pegawainya ternyata kata pegawainya belum selesai. Jadi ada kebingungan antara di aplikasi yang tertulis sudah selesai tapi di kantor sendiri malah belum selesai”.* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Adityo, 19 Juni 2024 pukul 12:00 WIB di Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan).

 Permasalahan waktu pengerjaan sertipikat tanah bukan menjadi satu-satunya masalah di Kantor Pertanahan Kota Medan. Ketidaksesuaian aplikasi “Sentuh Tanahku" menjadi masalah lain dalam realita pengerjaan di Kantor Pertanahan Kota Medan. Aplikasi "Sentuh Tanahku" merupakan inovasi dari Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional untuk memudahkan masyarakat. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai fitur seperti info berkas untuk menampilkan perkembangan pengurusan berkas, info sertipikat untuk menampilkan informasi daftar kepemilikan dan rincian sertipikat, serta lokasi bidang tanah. Fitur lokasi bidang tanah membantu masyarakat dalam menemukan kesesuaian lokasi dengan data yang tercantum dalam sertipikat tanah. Aplikasi Sentuh Tanahku menunjukkan status perkembangan berkas pada tahap selesai. Bapak Adityo mendatangi kantor pertanahan untuk mengambil produk penerbitan SK. Namun proses pengerjaan berkas masih berlangsung di kantor pertanahan meski sistem menunjukkan status selesai.

 Kantor Pertanahan Kota Medan sendiri membenarkan bahwa keluhan dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah merupakan keluhan yang paling banyak disampaikan masyarakat langsung kepada pegawai loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan seperti yang disampaikan oleh Ibu Radha Aulia selaku pegawai loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan sebagai berikut:

*“Untuk semua pelayanan itu jumlah nya secara angka itu ada lebih dari 10 pengaduan atau laporan tapi itu sudah include semua mulai dari keluhan mungkin dari online atau ofline dalam satu tahun terakhir. Paling sering yang saya terima itu permohonan hak, permohonan SK sama online (penginputan online) seperti input berkas pemohon by-systeam dari website kita sendiri karena penginputan online ini sering trouble dan mereka langsung konfirmasi ke kita (pegawai loket pelayanan) tentang masalah yang dirasakan”.* (Sumber: Wawancara dengan pegawai loket Ibu Radha Aulia 11 Juni pukul 16.41 WIB di Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan.

 Terdapatnya keluhan-keluhan terkait pembuatan sertipikat tanah dibenarkan juga oleh Manajer Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan bahwa keluhan tersebut benar diterima oleh Kantor Pertanahan Kota Medan. Berikut merupakan wawancara peneliti dengan Manajer Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan yaitu Bapak Asmara Hadi, SH :

*“Keluhan yang paling sering disampaikan oleh masyarakat adalah terkait dengan pendaftaran tanah pertama kali atau pembuatan sertipikat tanah. Proses ini sering kali memakan waktu yang cukup lama dan membutuhkan berbagai dokumen pendukung yang tidak selalu mudah untuk disediakan. Proses pembuatan dan pengerjaan sertipikat hak milik tersebut dibagi kedalam tiga tahapan pengerjaan, yang pertama adalah pengerjaan fisik (pengukuran), penerbitan SK (Surat Keputusan) terkait data-data yuridis dan terakhir pendaftaran SK”.* (Sumber: Wawancara dengan Manajer Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan, Bapak Asmara Hadi, SH., 22 Juni 2024 Pukul 09.15 WIB di Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan)

 Wawancara dengan Bapak Asmara Hadi selaku Manajer Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Medan menunjukkan terdapat tiga tahapan proses pembuatan sertipikat tanah, sehingga untuk memperjelas dalam mengetahui tahapan-tahapan pembuatan sertipikat tanah tersebut mulai dari tahap pertama hingga tahap ketiga. Persayaratan dalam mengurus Sertipikat Tanah adalah masyarakat atau pemohon yang ingin mengurus Sertipikat Tanah terlebih dahulu mengisi formulir permohonan yang memuat identitas diri pemohon, luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon, pernyataan tanah tidak sengketa dan pernyataan tanah dikuasai secara fisik. Selanjutnya biaya pembuatan sertipikat tanah ini untuk nominalnya harus disesuaikan dengan peraturan pemerintah tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan terakhir ketetapan waktu pengerjaan pembuatan sertipikat ini adalah hanya selama 98 hari. Keluhan masyarakat terkait layanan *online* tersebut juga dibenarkan dan diterima oleh Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan, Bapak Nico Yosie Antonius, SH :

*“Pada bagian pendaftaran keluhan yang kami terima selama satu tahun terakhir itu sekitar 2% dari jumlah pengguna layanan atau dari jumlah berkas yang masuk. Umumnya keluhan itu yang kami terima dari pemohon masyarakat adalah gangguan pada sistem aplikasi layanan online”* (Sumber: Wawancara dengan Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan Bapak Nico Yosie Antonius, SH., 2 Juli 2024 pukul 16.06 WIB di Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Medan).

 Aparat Kantor Pertanahan Kota Medan telah memberikan informasi melalui wawancara tentang keluhan masyarakat kepada peneliti. Data laporan pengaduan menunjukkan rincian keluhan masyarakat yang diterima Kantor Pertanahan Kota Medan selama periode November 2023-April 2024:

**Tabel 1.3 Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan**

 **Kota Medan Per November 2023-April 2024**



*Sumber: Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Medan, 2024*

Tabel 1.3 menunjukkan data laporan pengaduan masyarakat kepada Kantor Pertanahan Kota Medan dalam periode per November 2023-April 2024 dimana terdapat sebanyak delapan laporan aduan masyarakat terkait pelayanan pertanahan. Dalam layanan pembuatan sertipikat tanah ada sebanyak enam laporan dimana sebanyak satu laporan terkait dalam bidang pengukuran (tahap pertama) dan sebanyak lima laporan aduan masyarakat terkait permohonan SK (tahap kedua). Selanjutnya juga terdapat lima aduan masyarakat terkait permohonan SK (tahap kedua) yang masih dalam status proses atau keluhan belum selesai ditangani hanya satu keluhan masyarakat yang telah berhasil diselesaikan yaitu terkait dalam bidang pengukuran (tahap pertama).

 Keluhan masyarakat terkait Permohonan SK tersebut juga dibenarkan oleh Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang Bapak Enos Hasudungan Tobing, SH., beliau mengatakan bahwa dalam tahap Permohonan SK mengalami kendala dikarenakan beberapa berkas-berkas yang belum lengkap seperti berkas asli bukti kepemilikan hak dari awal sampai terakhir sehingga SK (Surat Keputusan) Kepala Kantor terkait pemberian hak kepada pemohon belum bisa diberikan. Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Enos Hasudungan Tobing, SH., selaku Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang:

*“Keluhan masyarakat terkait permohonan SK yang kami terima ada sekitar 20% dari jumlah permohonan per tahun nya. jenis keluhan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah karena proses penetapan hak yang lama namun itu terjadi karena banyak pemohon yang tidak melengkapi berkas-berkasnya dan jika berkasnya tidak lengkap ada kebijakan kantor pertanahan untuk mengumumkan di surat kabar apabila surat-surat kepemilikan terdahulu belum bisa dilengkapi dan dimiliki oleh pemohon”.* (Sumber: Wawancara dengan Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang Bapak Enos Hasudungan Tobing ,SH., 11 Juni 2024 pukul 13.24 WIB di Ruangan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran).

 Pernyataan yang sama seperti yang disampaikan oleh Bapak Enos Hasudungan Tobing, SH., selaku Koordinator Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang bahwa adanya permasalahan lain di lapangan juga membuat proses pembuatan sertipikat tanah menjadi lama, seperti tahap pengukuran (tahap pertama) banyak status tanah masyarakat masih belum terdapat tanda batas dan berada dalam Zona Ruang Terbuka Hijau. Pernyataan tersebut disampaikan langsung oleh Koordinator Kelompok Substansi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral Kantor Pertanahan Kota Medan Bapak Erizal Sikumbang, S.E:

*“Selama proses pengukuran yang saya dapati itu banyak kasus dimana saat petugas ukur mau mengukur kelapangan ternyata batas atau patok tanahnya belum ada. Petugas ukur tidak bisa mengukur kalau patoknya belum ada, jadi pemohon yang punya tanah itu harus menyelesaikan nya terlebih dahulu. Ada juga kasus di tanah pemohon itu berada pada zona jalur hijau (Ruang Terbuka Hijau) seperti di bantaran sungai nah itu harus koordinasi juga dengan instansi lain seperti Badan Wilayah Sungai (BWS) karena kita harus dapat izin dulu dari mereka apakah status tanahnya boleh diberikan hak milik atau tidak karena setiap RTH itu ada aturan".* (Sumber: Wawancara dengan Koordinator Kelompok Substansi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral Kantor Pertanahan Kota Medan Bapak Erizal Sikumbang, S.E., 20 Juni 2024 pukul 09.49 WIB di Ruangan Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kota Medan)

 Koordinator Kelompok Substansi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral menjelaskan faktor keterlambatan proses pembuatan sertipikat tanah pada tahap pengukuran. Bidang tanah masyarakat sering belum memiliki tanda batas saat akan diukur oleh petugas. Petugas ukur tidak dapat melakukan proses pengukuran pada tanah tanpa tanda batas. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah pasal 17 mengatur ketentuan tersebut sebagai dasar hukum.



**Gambar 1.1 Ketentuan Tanda Batas Tanah**

*Sumber: PERKBPN No. 3 Tahun 1997*

 Gambar 1.1 menunjukkan bahwa hal sederhana seperti tanda batas tanah merupakan salah satu unsur yang sangat dibutuhkan dari salah satu tahapan pembuatan sertipikat tanah. Pemasangan tanda batas juga ada aturannya yaitu tanda batas harus diketahui terlebih dahulu oleh tetangga yang berbatasan serta sudah adanya kesepakatan terkait batas-batas tanah antara kedua belah pihak agar saat petugas ukur datang untuk mengukur tanah maka tidak ada konflik yang terjadi antara pemohon dengan tetangga yang berbatasan dengan tanah yang akan diukur. Selain itu juga bahan tanda batas dan ukurannya juga tidak sembarangan seperti harus dari bahan pipa besi atau paralon dengan panjang tanda batas 50 cm dimana patok tanda batas menancap 40 cm dan sisanya di permukaan tanah sepanjang 10 cm.

 Peneliti menemukan berbagai keluhan masyarakat melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masyarakat menyampaikan keluhan tentang lamanya proses pembuatan sertipikat tanah. Kantor Pertanahan Kota Medan tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah. Proses pembuatan sertipikat memiliki tiga tahapan panjang yang harus dilalui. Masyarakat sering belum melengkapi berkas-berkas dan syarat-syarat sesuai peraturan yang berlaku. Beberapa faktor penghambat meliputi tanah tanpa tanda patok batas dan lokasi tanah di daerah-daerah tertentu seperti Ruang Terbuka Hijau (RTH). Keluhan-keluhan masyarakat yang berhasil peneliti temukan seperti pengurusan pembuatan sertipikat yang lama, jenjang pembuatan sertipikat yang panjang menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Medan belum memenuhi salah satu unsur kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayan publik kepada masyarakat perlu melihat unsur-unsur kualitas pelayanan. Apabila dalam pelayanan tersebut tidak memiliki salah satu unsur kualitas pelayanan maka hal tersebut akan menyebabkan kualitas pelayanan belum berjalan maksimal. Seperti yang disampaikan oleh Saleh (2011) bahwa setidaknya terdapat unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain seperti, penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah-tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan, efisiensi dan efektif, tidak rasial, biaya hingga kesederhanaan.

 Kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Medan belum memenuhi salah satu unsur kualitas pelayanan, yakni unsur kesederhanaan. Kesederhanaan disini berarti adalah kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat harus lebih diperhatikan kemudahannya sehingga nantinya proses pelayanan tidak menjadi berbelit-belit. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya keluhan masyarakat terkait lamanya proses pengerjaan tanah serta prosedur yang banyak mengakibatkan masyarakat sulit untuk memahami dan melengkapi prosedur tersebut. Unsur-unsur kualitas pelayanan yang belum terlihat selanjutnya adalah unsur tepat janji dan waktu. Pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan masih belum sesuai dengan ketepatan waktu yang sudah diatur dalam peraturan. Meskipun standar waktu pengerjaan ditetapkan 98 hari sesuai Peraturan Kepala BPN No. 01 Tahun 2010 dalam praktiknya sering terjadi keterlambatan hingga 2 tahun. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan proses pembuatan sertipikat di lapangan serta membuktikan bahwa belum terwujudnya unsur-unsur kualitas pelayanan pada pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas kantor pertanahan dalam mewujudkan kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah di kota medan belum responsif. Hal ini didasari bahwa keluhan masyarakat yang selalu terjadi dalam proses pembuatan sertipikat tanah adalah pada pembuatan sertipikat tanah memakan waktu yang panjang. Hal ini bukan terjadi sekali dua kali saja, namun setiap pengurusan pembuatan sertipikat tanah masyarakat selalu mengeluhkan hal tersebut dan masalah ini selalu terjadi. Tidak hanya itu terkait bagaimana bentuk responsivitas kantor pertanahan terhadap keluhan masyarakat tersebut belum menunjukkan adanya pelayanan yang responsif. Hal ini disampaikan dan dirasakan langsung oleh masyarakat bahwa respon cepat dan tepat aparat kantor pertanahan kota medan hanya pada saat melayani keluhan yang ringan saja seperti masalah administrasi, namun apabila keluhan tersebut adalah keluhan kompleks maka akan memakan waktu yang panjang dikarenakan harus melalui jenjang-jenjang birokrasi yang ada. Begitu juga dengan penggunaan keluhan sebagai referensi perbaikan dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah di kantor pertanahan kota medan bahwa keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat tidak menunjukkan adanya penggunaan keluhan sebagai referensi dalam perbaikan pelayanan pembuatan sertipikat tanah karena masyarakat merasakan permasalahan yang sama selalu terjadi yaitu pembuatan sertipikat tanah yang lama. Namun disisi lain masyarakat mengapresiasi dan memberikan penilaian positif atas berbagai tindakan dan penempatan masyarakat dalam proses pembuatan sertipikat tanah. Adapun tindakan dan penempatan yang diberikan seperti adanya tindakan aparat dalam membantu pemohon lansia melalui inovasi *home care service* yaitu melalui sistem jemput bola*,* pegawai bekerja secara *mobile* dalam membantu pengisian formulir pembuatan sertipikat tanah masyarakat hingga penempatan masyarakat yang sangat membantu seperti dalam sistem pengambilan nomor antrean online, penyediaan area parkir khusus ramah disabilitas dan lanisa hingga penyediaan fasilitas alat bantu gerak untuk pemohon lansia dan disabilitas, Adanya tindakan dan penempatan masyarakat dalam sistem pelayanan yang berlaku semacam ini menunjukkan bahwa kantor pertanahan kota medan masih memiliki kepedulian dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan hak-hak kesetaraan yang sama dan ini juga mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat.

**Referensi**

**Buku :**

Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik: Pengantar*. CV Pustaka Setia.

Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Barnes. (2016). *Secret of Customer Relationship Management.* Yogyakarta. Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Bina Media.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Bandung: CV. Mandar Maju.

Islamy, M. I. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik.* Malang: Universitas Brawijaya.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi. (2015). *Service Quality dalam Pemasaran.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Akademi Manajemen YKPN.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik: Edisi Kedua.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: Pustaka Setia.

Murad, R. (2013). *Administrasi Pertanahan Pelaksanaan Hukum Pertanahan Dalam Praktek*. Mandar Maju.

Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Priansa, J. S., & Donni. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Rahardjo, M. (2018). *Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian.*

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Saleh. (2011). *Kualitas Layanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju.

Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya.* Yogyakarta: Penerbit Ombak.

**Jurnal/ Skripsi:**

Ainy, N. Z., & Rino Ardhian Nugroho. (2017). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangan Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *006*(01), 94–99. https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11

Aries Samudera Wicaksono, Sumartono, M. R. K. M. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik ( JIAP ) Sistem Informasi Geografis Distribusi Praktek Kerja Nyata Mahasiswa Berbasis Web*. *6*(1), 7–15.

Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *20*(1), 93–105. https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135.

Huda, M. M. (2019). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro. *Jian*, *3*(1), 8–13.

Mir’atul Latifah. (2016). Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat. *Universitas Negeri Surabaya* , *1204067400*, 5–6.

Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, *2*, 86–94. https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45

Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2022). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.* *3*.

Rukmana, N. S., & Ismail, I. (2017). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, 5–24. http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf

Saputra, D. (2023). Kualitas pelayanan inovasi peduli bagi penyandang disabilitas di kota pekanbaru. *JOM FISIP*, *10*, 1–10.

Supriyono, B. (2001). Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Negara Vol 1 No 2*, *Vol 1 No.*

**Regulasi:**

Perpres No 10 tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. (2006). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional*.

PP No 24 Tahun 1997. (n.d.). *Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah*. Perpres No 10 tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. (2006). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional*.

Permen ATR/BPN No. 21 Tahun 2020 tentang Penanganan Dan Penyelesaian Kasus Pertanahan

PERKBPN No. 01 tahun 2010 tentang. *Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.*

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.