

Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Minahasa

Miracle E. Tulangow¹, Sisca B. Kairupan², Recky H.E. Sendouw³

¹²³ Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

¹²³ miracletulangow20@gmail.com, siscakairupan6@gmail.com, reckysendouw@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Key word:
Public Service
BPN Minahasa
Land Certificate
Service Quality

ABSTRACT

This research aims to understand, analyze, and describe the quality of service in the issuance of land certificates at the National Land Agency (BPN) Office of Minahasa Regency. The study uses a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results of the research based on key indicators show that: (1) Staff Reliability is still suboptimal due to a shortage of personnel in administrative and technical departments, leading to delays in land certificate services. (2) Responsiveness of Officers, the public tends to distrust information provided by front desk officers and prefers to rely on information from higher-level officials, resulting in ineffective communication between the public and front-line staff. (3) Administrative Process is hindered by the high volume of applications and applicants' lack of understanding of requirements, while officers do not always have sufficient time to provide comprehensive assistance. (4) Transparency and Accessibility of Information are found to be lacking, as media such as brochures and information boards are not effective in helping applicants understand the procedures. In conclusion, the quality of land certificate services at BPN Minahasa needs to be improved through the enhancement of human resource capacity and the refinement of service facilities.

INTISARI

Kata kunci:
Pelayanan Publik
BPN Minahasa
Sertifikat Tanah
Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan indikator menunjukkan bahwa: **(1) Kehandalan Petugas**, kehandalan petugas masih belum optimal akibat kekurangan tenaga kerja di bagian administrasi dan teknis, yang menyebabkan keterlambatan pelayanan sertifikat tanah. **(2) Daya Tanggap Petugas**, Masyarakat kurang percaya informasi dari petugas loket karena lebih mempercayai informasi yang didapat dari atasan kantor Pertanahan, sehingga komunikasi antar Masyarakat dan petugas loket menjadi tidak efektif. **(3) Proses Administrasi**, masih terhambat oleh tingginya jumlah permohonan dan kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan, namun petugas tidak selalu memiliki waktu untuk memberikan perhatian secara menyeluruh. **(4) Transparansi dan Aksesibilitas Informasi**, ditemukan belum optimal karena media seperti brosur dan papan informasi kurang efektif dalam membantu pemohon memahami prosedur. Kesimpulannya, kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di BPN Minahasa perlu ditingkatkan lagi melalui penguatan kapasitas SDM dan penyempurnaan fasilitas.

1. Pendahuluan

Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pendaftaran tanah dan penerbitan sertifikat tanah. Sertifikat tanah merupakan dokumen legal yang memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah serta mencegah potensi sengketa pertanahan. Untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses sertifikasi, pemerintah telah menerapkan berbagai program pertanahan, seperti Redistribusi, IP4T, SMS, Pertanian, UKM, Konsolidasi, Rutin, serta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) ayat (7) tentang pelayanan publik memberikan pengertian tentang standar pelayanan. merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan terukur Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam pembangunan administrasi negara. Untuk membantu masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu, suatu kelompok atau seorang birokrasi melakukan upaya yang dikenal sebagai pelayanan publik. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, Dalam pelayanan pertanahan, kecepatan dan transparansi menjadi kunci keberhasilan.[1]

Kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2006:13) kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.[2]

Salah satu program unggulan yang dicanangkan pemerintah adalah PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah dengan pendekatan yang lebih proaktif. Melalui program ini, petugas BPN akan turun langsung ke lapangan untuk melakukan penyuluhan, pendataan, serta pengukuran tanah, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pertanahan. Program PTSL merupakan singkatan dari Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini adalah sebuah program yang memudahkan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pertanahan untuk mengurus sertifikat karena pihak kantor pertanahan akan turun langsung ke lokasi untuk melakukan penyuluhan serta pendataan.[3]

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat (9), pendaftaran tanah merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan, dan teratur. Kegiatan ini mencakup pengumpulan, pengolahan, pembukuan, serta penyajian dan pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar yang mencakup bidang-bidang tanah, ruang atas tanah, ruang bawah tanah, serta satuan rumah susun.[4]

Proses pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Minahasa harus melalui beberapa tahapan penting untuk mendapatkan pengesahan atas kepemilikan tanah. Proses ini dimulai dari loket pelayanan, kemudian dilanjutkan ke loket pembayaran, dilanjutkan dengan pengukuran dan pemeriksaan tanah, lalu masuk ke tahap pembukuan dan penerbitan sertifikat, hingga akhirnya penyerahan sertifikat tanah kepada pemohon. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[5]

Sertifikat Tanah merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat agar tidak memicu permasalahan mengenai kepemilikan tanah Sertifikat tanah ini dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Sertifikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya.[6] Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja) dan peraturan turunannya, sertifikat tanah merupakan alat bukti yang sah dan kuat yang memuat informasi tentang kepemilikan, luas, batas, dan jenis hak atas tanah.[7]

1. Adapun persyaratan dalam pengurusan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Minahasa yaitu:
 - A. Formulir permohonan Pemberian Hak Atas Tanah Negara/Tanah Milik Adat (Pasini) yang sudah diisi

- dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup, serta saksi, Lurah/Hukum Tua, dan pemilik berbatasan.
- B. Surat kuasa apabila dikuasakan.
 - C. Foto patok batas.
 - D. Fotokopi legalisir identitas (KTP & KK) pemohon dan kuasa (apabila dikuasakan) serta KTP pemilik berbatasan.
 - E. Fotokopi legalisir SPPT PBB Tahun pendaftaran atau Surat Keterangan PBB dari Dispenda & Badan Pengelola Pajak.
 - F. Bukti setor BPHTB dan PPh.
 - G. Riwayat pemilikan/penguasaan/peralihan tanah minimal sejak tahun 1960 atau 20 tahun terakhir yang sesuai dengan melampirkan bukti-bukti (minimal 2 transaksi terakhir harus terlampir bukti pemilikan dan semua transaksi di atas tahun 1998 harus dalam bentuk akta, kecuali warisan).
2. Keterangan formulir permohonan memuat:
 - A. Luas, letak, dan penggunaan tanah yang dimohon.
 - B. Pernyataan tanah tidak sengketa.
 - C. Pernyataan tanah dikuasai secara fisik.
 - D. Pernyataan menguasai tanah tidak lebih dari 5 (lima) bidang untuk pemohon rumah tinggal.
 3. Waktu penyelesaian pengurusan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa sebagai berikut:
 - A. 38 (tiga puluh delapan) hari kerja untuk:
 - Tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha.
 - Tanah non-pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m².
 - B. 57 (lima puluh tujuh) hari kerja untuk:
 - Tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha.
 - Tanah non-pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m² s/d 5.000 m².
 - C. 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk:
 - Tanah non-pertanian yang luasnya lebih dari 5.000 m².
 - D. 68 (enam puluh delapan) hari kerja untuk permohonan pengakuan hak atas tanah adat (Pasini).
 4. Adapun alur proses penerbitan sertifikat hak atas tanah:
 - A. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan di loket pelayanan.
 - B. Pembayaran biaya PNPB melalui EDC/ATM/Bank/Kantor Pos oleh pemohon.
 - C. Pengukuran dan pemeriksaan tanah oleh petugas ukur dan tim pemeriksa (dihadiri oleh pemohon).
 1. Untuk Tanah Milik Adat:
 - Pengumuman di kelurahan atau desa.
 - Pengesahan hasil pengumuman data fisik dan yuridis dari kelurahan atau desa.
 - Pembukuan hak dan penerbitan sertifikat.
 - Penyerahan sertifikat.
 2. Untuk Tanah Negara:
 - Penerbitan Surat Keputusan Kantor Pertanahan.
 - Penerimaan bukti pendaftaran SK Hak dan bukti pembayaran BPHTB.
 - Pembukuan hak dan penerbitan sertifikat dan Penyerahan sertifikat

Regulasi layanan (service regulation) adalah untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan. Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan regulasi pelayanan. Regulasi yang tidak berbelit-belit tidak tumpang tindih antara yang satu dengan yang lainnya, aturan yang diatasnya maupun yang dibawahnya, akan Memberikan potensi pelayanan yang lebih baik.[8]

Pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara pihak yang memberikan pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan. Interaksi ini tidak hanya sekadar pertukaran jasa, tetapi juga mencerminkan hubungan sosial yang difasilitasi oleh suatu sistem atau sarana, seperti organisasi atau lembaga perusahaan. Dalam proses ini, pelayanan dapat dirasakan secara nyata oleh penerima karena adanya keterlibatan sumber daya manusia dan dukungan dari struktur organisasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan secara efektif.[9]

Dalam pengelolaan pelayanan publik, penerapan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan menjadi pilar utama. Fungsi fungsi ini memastikan agar proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Salah satu teori yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan.[10]

Sertifikat Tanah merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat agar tidak memicu permasalahan mengenai kepemilikan tanah. Sertifikat tanah ini dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Sertifikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya.[6] Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja) dan peraturan turunannya, sertifikat tanah merupakan alat bukti yang sah dan kuat yang memuat informasi tentang kepemilikan, luas, batas, dan jenis hak atas tanah.[7]

Namun, berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bahwa meskipun program ini telah membantu percepatan sertifikasi tanah, pelaksanaannya di Kabupaten Minahasa masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan seperti: kurangnya daya tanggap petugas dalam menangani keluhan dan pertanyaan pemohon, banyak masyarakat yang merasa bahwa keluhan mereka tidak segera ditindaklanjuti, sementara informasi yang diberikan terkadang berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya, sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan pemohon. Keterlambatan dalam penyelesaian sertifikat tanah, meskipun standar pelayanan menetapkan waktu penyelesaian sekitar 98 hari kerja, dalam praktiknya, banyak pemohon yang harus menunggu lebih lama akibat berbagai faktor administratif dan teknis, seperti tingginya volume permohonan dan keterbatasan tenaga kerja. Proses administrasi yang masih berbelit-belit, banyak pemohon mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi. Kurangnya sosialisasi mengenai tahapan pengurusan sertifikat tanah sering kali membuat masyarakat datang tanpa kelengkapan dokumen, sehingga harus bolak-balik ke kantor pertanahan untuk melengkapi persyaratan.

Fokus masalah dalam penelitian ini sesuai dengan adalah Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa yang masih belum baik dalam melakukan pelayanan terhadap Masyarakat. Dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa. maka yang akan menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan, Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.[11] Menurut Lexi J. Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.[9] Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara rinci berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Miles & Huberman, 2014).[12]

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik terdiri dari 2 kata, pelayanan dan publik, pelayanan dalam bahasa Inggris yaitu service sedangkan publik yaitu public. Secara umum pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.[13] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilakukan secara profesional dan akuntabel agar memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilakukan secara profesional dan akuntabel agar memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Badan Pertanahan Nasional melakukan program pelaksanaan pendaftaran tanah dan penerbitan sertifikat untuk tertib administrasi pertanahan, dan membuat Proyek Operasi Nasional Agraria yang diselenggarakan oleh pemerintah kota untuk kepentingan pembuatan sertifikat tanah.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat (9), pendaftaran tanah merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan, dan teratur. Kegiatan ini mencakup pengumpulan, pengolahan, pembukuan, serta penyajian dan pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar yang mencakup bidang-bidang tanah, ruang atas tanah, ruang bawah tanah, serta satuan rumah susun.[4]

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya

kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.[14]

Badan Pertanahan Nasional melakukan program pelaksanaan pendaftaran tanah dan penerbitan sertifikat untuk tertib administrasi pertanahan, dan membuat Proyek Operasi Nasional Agraria yang diselenggarakan oleh pemerintah kota untuk kepentingan pembuatan sertifikat tanah. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat (9), pendaftaran tanah merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan, dan teratur. Kegiatan ini mencakup pengumpulan, pengolahan, pembukuan, serta penyajian dan pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar yang mencakup bidang-bidang tanah, ruang atas tanah, ruang bawah tanah, serta satuan rumah susun.[4]

Pemilihan empat indikator dalam penelitian ini, yaitu kehandalan, daya tanggap, proses administrasi, serta transparansi dan aksesibilitas informasi, didasarkan pada urgensi untuk menilai kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan dipilih untuk mengukur konsistensi dan ketepatan pelayanan dalam menyelesaikan sertifikat tanah sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan. Daya tanggap digunakan untuk melihat sejauh mana petugas memberikan respons cepat dan tanggap terhadap permintaan informasi maupun keluhan pemohon. Proses administrasi penting dianalisis karena masyarakat sering mengalami kesulitan dalam memahami prosedur yang kompleks dan membingungkan. Sementara itu, transparansi dan aksesibilitas informasi menjadi indikator untuk mengevaluasi sejauh mana informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan mudah dipahami, baik melalui media cetak, digital, maupun komunikasi langsung. Keempat indikator ini dipilih berdasarkan kajian teori pelayanan publik dan kondisi riil di lapangan yang menunjukkan bahwa kendala pelayanan sertifikat tanah di BPN Minahasa tidak hanya terletak pada hasil akhir, tetapi juga pada proses, komunikasi, dan keterbukaan informasi selama pelayanan berlangsung.

1. Kehandalan Petugas

Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu pihak, khususnya petugas pelayanan, dalam menyampaikan layanan yang bersifat terpercaya dan memiliki tingkat ketepatan yang tinggi. Artinya, setiap layanan yang diberikan harus mampu memenuhi ekspektasi atau harapan dari pengguna layanan, baik dari segi waktu, prosedur, maupun hasil akhir. Dalam konteks ini, kehandalan juga mencakup tanggung jawab untuk menghindari kesalahan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.[13]

Kehandalan petugas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, sesuai prosedur, dan konsisten dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan hasil penelitian di Kantor BPN Kabupaten Minahasa, aspek kehandalan ini masih belum optimal, terutama terlihat dari seringnya terjadi keterlambatan dalam penyelesaian sertifikat tanah. Meskipun sudah ada standar waktu yang ditetapkan, kenyataannya banyak pemohon yang masih harus menunggu lebih lama dari waktu seharusnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tingginya jumlah permohonan yang masuk, kurangnya jumlah tenaga kerja yang tersedia, serta prosedur administrasi yang belum berjalan secara efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa kehandalan petugas tidak hanya ditentukan oleh kinerja individu, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem kerja dan sumber daya yang mendukung proses pelayanan tersebut.

Meskipun telah diterapkan sistem pengawasan perencanaan berkas yang bertugas mengontrol alur dokumen agar tidak tertahan terlalu lama di satu bagian, efektivitas sistem ini masih perlu ditingkatkan. Selain itu, kurangnya tenaga kerja di bagian administrasi menjadi salah satu faktor utama yang menghambat pemrosesan dokumen, terutama pada tahap verifikasi dan pengukuran tanah. Kondisi ini menyebabkan waktu penyelesaian sertifikat menjadi lebih lama dari yang seharusnya, sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan.

2. Daya Tanggap Petugas

Daya tanggap merupakan keinginan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi: kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel daya tanggap. Semakin tanggap petugas dalam

melayani masyarakat, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan Masyarakat meningkat.[15]

Berdasarkan temuan peneliti bahwa daya tanggap petugas terhadap pemohon menjadi salah satu aspek yang masih perlu diperbaiki dalam pelayanan sertifikat tanah. Berdasarkan hasil wawancara, banyak pemohon mengeluhkan lambatnya respons petugas terhadap keluhan, terutama ketika jumlah permohonan sertifikat tanah meningkat.

Meskipun telah tersedia kanal pengaduan serta aplikasi Sentuh Tanahku, masyarakat masih mengalami kendala dalam mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Salah satu faktor utama dari terbatasnya daya tanggap petugas adalah ketimpangan antara jumlah pemohon dan jumlah petugas yang melayani, terutama di bagian loket pelayanan. Akibatnya, petugas sering kali kewalahan dalam menangani pertanyaan dan keluhan pemohon.

Selain itu, ditemukan fakta bahwa banyak pemohon lebih percaya informasi dari pejabat tinggi dibandingkan petugas loket, sehingga mereka lebih memilih bertanya langsung kepada atasan. Hal ini menyebabkan hambatan dalam komunikasi dan menambah beban kerja pejabat yang seharusnya fokus pada tugas pengawasan dan pengambilan keputusan.

3. Proses Administrasi

Proses administrasi dalam pelayanan sertifikat tanah masih dianggap rumit dan berbelit-belit, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengurus kepemilikan tanah mereka. Banyak pemohon mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi, yang menyebabkan mereka harus bolak-balik ke kantor BPN untuk melengkapi dokumen yang belum sesuai.

Salah satu penyebab utama permasalahan ini adalah kurangnya sosialisasi mengenai tahapan pengurusan sertifikat, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup sebelum mengajukan permohonan. Selain itu, bahasa yang digunakan dalam informasi pelayanan masih terlalu teknis, sehingga sulit dipahami oleh masyarakat awam. Akibatnya, banyak pemohon yang mengalami keterlambatan dalam pengajuan berkas karena kurangnya pemahaman terhadap dokumen yang harus disiapkan.

Sosialisasi sebagai usaha untuk mengubah milik perseorangan menjadi milik umum (milik negara) dilihat dalam konteks kajian kebijakan publik menjadi tidak tepat, hal ini didasarkan kepada pemahaman bahwa kebijakan publik hakekatnya merupakan domain "publik" atau kewenangan/otoritas pemerintah, sehingga proses merubah kepemilikan menjadi milik umum bukan bagian dari proses kebijakan secara konseptual (memberi pemaknaan terhadap konsep utama), tetapi merupakan salah satu isu yang dapat digunakan sebagai substansi kebijakan.

4. Transparansi dan Aksesibilitas Informasi

Transparansi dan aksesibilitas informasi merupakan dua prinsip penting dalam pelayanan publik yang berkualitas. Transparansi berarti keterbukaan instansi dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat secara jelas dan jujur. Sementara itu, aksesibilitas informasi merujuk pada kemudahan masyarakat dalam memperoleh dan memahami informasi tersebut, baik melalui media cetak, digital, maupun layanan langsung. Ketika informasi disampaikan secara terbuka dan mudah dipahami, masyarakat akan lebih percaya terhadap proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan atau keterlambatan, serta mendorong partisipasi aktif dalam setiap tahapan layanan publik.

Meskipun transparansi dalam pelayanan sertifikat tanah telah diterapkan melalui brosur, papan informasi, serta layanan konsultasi, masih banyak pemohon yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat lebih memilih bertanya langsung kepada petugas dibandingkan membaca brosur atau papan informasi. Hal ini terjadi karena informasi yang tersedia dianggap kurang jelas atau terlalu teknis, sehingga sulit dipahami oleh masyarakat yang tidak terbiasa dengan istilah pertanahan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan pelayanan publik berkelanjutan.

Selain itu, meskipun aplikasi Sentuh Tanahku telah digunakan untuk memberikan akses informasi secara digital, status permohonan dalam aplikasi ini belum sepenuhnya diperbarui secara real-time. Akibatnya, masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk mengecek perkembangan berkas mereka, yang berpotensi menambah antrean dan memperlambat pelayanan. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung adalah sebagai instrument untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.[8]

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa masih belum optimal, (1) Kehandalan Petugas, masih perlu ditingkatkan karena penyelesaian sertifikat tanah sering terlambat. Meskipun ada standar waktu, tingginya permohonan, kurangnya tenaga kerja, dan verifikasi dokumen yang belum efisien menjadi kendala utama. (2) Daya Tanggap Petugas tergolong baik, namun masih ada hambatan komunikasi. Beberapa pemohon lebih mempercayai pejabat tinggi

dibanding petugas lapangan, ditambah dengan keterbatasan petugas yang menyebabkan antrean dan lambatnya respons. (3) Proses Administrasi, dianggap rumit oleh masyarakat. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak pemohon tidak membawa dokumen lengkap, sementara istilah teknis dalam layanan sulit dipahami, sehingga memperlambat proses. (4) Transparansi dan Akses Informasi belum optimal. Meskipun tersedia media informasi dan aplikasi digital seperti Sentuh Tanahku, banyak masyarakat kesulitan memahami isinya, dan kurangnya pembaruan data membuat mereka tetap harus datang ke kantor. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa memerlukan perbaikan dalam berbagai aspek. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain peningkatan sistem digitalisasi, penyederhanaan prosedur administrasi, penambahan tenaga kerja, serta penguatan komunikasi antara petugas dan pemohon. Upaya perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses penyelesaian sertifikat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

Referensi

- [1] UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekr. Negara. Jakarta*, vol. 2003, no. 1, pp. 20–28, 2009.
- [2] T. Z. Abidin, M. Mustam, D. Lituhayu, and H. Warsono, “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali,” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 5, no. 3, pp. 423–433, 2016.
- [3] I. Yulianti, Fakhriannor, and Beni Akhmad, “Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Study Kasus Kota Banjarmasin,” 2018.
- [4] UU-RI, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesi Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah,” *Lembaran Negara Republik Indones. Tahun 2021 Nomor 28*, no. 086597, pp. 1–99, 2021.
- [5] R. Ramadhan, “in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur,” *Saraq Opat J. Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 55–67, 2024, doi: 10.55542/saraqopat.v6i1.328.
- [6] F. Rumengan, F. M. . Tulusan, and V. Y. Londa, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan,” *J. Adm. Publik*, vol. 5, no. 84, pp. 47–56, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/26822/26414>
- [7] Indonesia, “Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja,” *Peraturan.Bpk.Go.Id*, no. 052692, pp. 1–1187, 2020.
- [8] M. Dr. Itje Pangkey, MSi.Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., *MANAJEMEN PELAYAN PUBLIK*. 2023.
- [9] P. C. V. Muntuan, D. S. Siwij, R, and S. V Tarore, “Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT,” vol. 2, no. July, pp. 1–23, 2020.
- [10] I. J. Rumengan, B. Wilson, and S. H. E. Recky, “ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DI RSUD ODSK PROVINSI SULAWESI UTARA,” vol. 4, no. 7, pp. 2020–2025, 2024.
- [11] Soegiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2011.
- [12] M. B. Matthew, H. M. A., and S. Johnny, *Qualitative Data Analysis*, vol. 11, no. 1. 2014. [Online]. Available: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- [13] S. B. Kairupan, J. E. . Mokat, and K. M. Pakasi, “Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.)*, vol. 1, no. 2, pp. 65–70, 2020, doi: 10.36412/jan.v1i2.1636.
- [14] E. P. Handayani, R. Yulistria, and H. H. Asymar, “Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,” vol. 3, pp. 106–122, 2018.
- [15] N. L. P. Puspitasari and I. K. G. Bendesa, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung,” *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 5, no. 1, pp. 89–114, 2016.