

Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan

Effectiveness of Public Services in Making Land Certificates at The Humbang Hasundutan Regency Land Office

Anna Hyasinta Sianipar¹⁾, Yurial Arief Lubis^{2)*} & Beltahmamero Simamora¹⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

²⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Maret 2025; Direview: 26 Maret 2025; Disetujui: 03 April 2025

*Corresponding Email: yurialarief@staff.uma.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik dalam administrasi pertanahan memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, terutama dalam pembuatan sertifikat tanah. Namun, di Kabupaten Humbang Hasundutan, layanan ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan tenaga administrasi, kurangnya koordinasi antarinstansi, serta infrastruktur digital yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam proses sertifikasi tanah, termasuk waktu penyelesaian yang lama, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta transparansi biaya yang rendah. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, diperlukan optimalisasi digitalisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan transparansi melalui pengawasan dan mekanisme pelaporan masyarakat. Dengan implementasi kebijakan yang lebih baik, layanan pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepastian hukum atas kepemilikan tanah.

Keywords: Efektivitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Sertifikat Tanah.

Abstract

Public services in land administration have an important role in providing legal certainty to the community, especially in the making of land certificates. However, in Humbang Hasundutan Regency, this service still faces various challenges, such as complex bureaucracy, limited administrative staff, lack of coordination between agencies, and a digital infrastructure that is not optimal. This study aims to analyze the effectiveness of public services in making land certificates using descriptive qualitative methods. Data was collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using thematic analysis methods. The results of the study show that there are still obstacles in the land certification process, including long completion times, a lack of socialization with the community, and low-cost transparency. To increase the effectiveness of services, it is necessary to optimize digitalization, increase the capacity of human resources, and strengthen transparency through supervision and community reporting mechanisms. With better policy implementation, land certificate making services in Humbang Hasundutan Regency can become more efficient, transparent, and accountable, thereby increasing community satisfaction and legal certainty over land ownership.

Keywords: Service Effectiveness; Public Services; Land Certificates.

How to Cite: Sianipar, A.H, Lubis, Y.A. & Simamora, B. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences (JEHSS)*. 7(4); 1350-1358



PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam administrasi pertanahan memiliki peran krusial dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Salah satu layanan utama dalam sektor ini adalah pembuatan sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan yang sah. Sertifikat tanah tidak hanya berfungsi sebagai dokumen legal, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam berbagai aspek ekonomi, seperti akses permodalan dan perlindungan hukum atas kepemilikan tanah (Lumban Tobing et al., 2021; Rudiansyah, 2022; Vani Wirawan, 2019). Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi layanan pembuatan sertifikat tanah menjadi faktor utama dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas.

Namun, di Kabupaten Humbang Hasundutan, penyelenggaraan pelayanan sertifikat tanah masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Beberapa permasalahan utama yang muncul dalam proses administrasi pertanahan di kabupaten ini meliputi waktu penyelesaian yang relatif lama, prosedur yang kompleks dan kurang tersosialisasi, biaya yang kurang transparan, koordinasi antar instansi yang belum optimal, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung (Anggraini et al., 2023; Hukum & Area, 2017; Saragih & Niken, 2022). Masalah-masalah ini tidak hanya memperlambat proses penerbitan sertifikat tanah, tetapi juga menimbulkan ketidakpastian hukum dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan.

Selain tantangan internal, kondisi geografis Kabupaten Humbang Hasundutan yang beragam serta pola kepemilikan tanah yang kompleks turut memperumit implementasi layanan pertanahan. Kabupaten ini memiliki wilayah yang terdiri dari daerah dataran tinggi dan perbukitan, sehingga dalam beberapa kasus, akses ke layanan administrasi pertanahan menjadi lebih sulit bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Aksesibilitas kantor pertanahan yang terbatas juga menjadi faktor yang memperpanjang waktu penyelesaian administrasi sertifikat tanah. Dengan kondisi ini, layanan publik dalam bidang pertanahan memerlukan sistem yang lebih efisien, baik dalam aspek regulasi maupun implementasi kebijakan.

Pelayanan sertifikat tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan masih menghadapi berbagai kendala yang mencerminkan permasalahan lebih luas dalam sistem administrasi pertanahan di Indonesia. Waktu penyelesaian yang lama akibat birokrasi yang kompleks, keterbatasan tenaga administrasi, dan kendala teknis masih menjadi keluhan utama masyarakat, meskipun program seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) telah diterapkan (Fauzi & Hardian, 2023; Sanjaya et al., 2022). Prosedur administrasi yang rumit dan kurang tersosialisasi juga menyebabkan banyak masyarakat kesulitan memahami persyaratan pengurusan sertifikat tanah, sehingga mereka cenderung menggunakan jasa perantara yang tidak resmi. Selain itu, transparansi biaya masih menjadi permasalahan, dengan adanya pungutan liar dan biaya tambahan yang tidak jelas yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan pertanahan (Nugraheni et al., 2021; Saleh & Kamello, 2014). Kurangnya koordinasi antar instansi, tumpang tindih kewenangan, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur semakin memperlambat proses sertifikasi. Dengan sistem digitalisasi yang belum optimal, administrasi pertanahan masih bergantung pada metode manual yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan sertifikasi tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan.

Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, evaluasi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam administrasi pertanahan menjadi hal yang sangat penting. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan dan praktik administrasi pertanahan yang diterapkan telah memberikan manfaat bagi masyarakat, serta untuk mengidentifikasi strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya evaluasi yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih baik dalam mempercepat proses pembuatan sertifikat tanah serta meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan publik di Kabupaten Humbang Hasundutan. Pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan, seperti digitalisasi sistem administrasi pertanahan dan penyederhanaan prosedur pengurusan sertifikat tanah melalui layanan online. Namun, implementasi kebijakan ini masih



memerlukan pengawasan dan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa reformasi yang dilakukan benar-benar dapat mengatasi permasalahan yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini akan menyoroiti efektivitas layanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan, dengan fokus pada faktor-faktor yang menjadi hambatan serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan.

Pelayanan sertifikat tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan masih menghadapi berbagai kendala, seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya tenaga administrasi, lemahnya koordinasi antar instansi, serta keterbatasan infrastruktur digital, yang menyebabkan proses sertifikasi tanah menjadi lama dan tidak efisien. Studi sebelumnya (Hidayat & Rahmawati, 2021; Nugroho & Sari, 2020) menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur serta transparansi biaya yang rendah turut memperburuk kondisi ini, sementara penelitian lain (Prasetyo & Widodo, 2020) mengungkapkan bahwa pungutan liar dan tumpang tindih kewenangan menjadi faktor utama yang menghambat percepatan layanan. Keterbatasan tenaga kerja dan minimnya digitalisasi (Yusuf & Lestari, 2021) juga memperlambat administrasi pertanahan, sehingga evaluasi terhadap efektivitas layanan publik sangat diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis hambatan utama dalam pelayanan pertanahan serta mengusulkan solusi, sebagaimana disarankan oleh Putri et al. (2022), melalui peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi digitalisasi, dan peningkatan transparansi administrasi pertanahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 dengan menggunakan metode kualitatif untuk menggali secara mendalam fenomena yang diteliti. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami realitas sosial secara komprehensif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi informan. Dalam menentukan informan, penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sementara snowball sampling diterapkan ketika sulit menemukan informan utama, sehingga informan awal akan merekomendasikan individu lain yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait fenomena yang diteliti. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar representatif dan mampu memberikan wawasan mendalam terkait objek penelitian.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan pola atau tema yang muncul dari data yang diperoleh. Proses analisis dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu transkripsi data wawancara, reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, pemberian kode pada kategori tematik, serta interpretasi hasil temuan berdasarkan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghasilkan pemahaman yang lebih sistematis mengenai fenomena yang diteliti dan menyajikan data secara terstruktur sesuai dengan pola yang ditemukan.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan guna memastikan konsistensi data dan menghindari subjektivitas individu. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk memperoleh pemahaman yang lebih akurat mengenai fenomena yang diteliti. Selain itu, validasi data dilakukan melalui member checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara dengan informan untuk memastikan interpretasi data sesuai dengan pengalaman mereka. Dengan pendekatan ini, penelitian ini berupaya menghasilkan temuan yang valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Efektivitas Pelayan Publik dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Efektivitas layanan publik dapat diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, akurat, dan transparan (Denhardt & Denhardt, 2007). Dalam konteks administrasi pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki peran krusial dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat melalui penerbitan sertifikat tanah. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas layanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah dengan menggunakan model SERVQUAL (Berry et al., 1988), yang terdiri dari lima dimensi utama: tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik atau tangible dalam pelayanan publik mengacu pada kualitas sarana dan fasilitas yang tersedia untuk mendukung layanan (Gronroos, 1990). Dalam observasi yang dilakukan, Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki fasilitas fisik yang cukup memadai untuk melayani masyarakat. Gedung kantor memiliki ruang tunggu yang representatif dan nyaman bagi pemohon, serta tersedia fasilitas penunjang seperti kursi, pendingin ruangan, dan loket pelayanan yang tertata dengan baik.

Selain itu, kantor ini telah menggunakan peralatan modern dalam pengukuran dan pemetaan tanah, yang memungkinkan proses verifikasi dokumen lebih akurat. Penerapan sistem komputerisasi juga telah dilakukan dalam pendaftaran dan pencatatan data pertanahan, sehingga mempercepat proses administratif. Petugas pelayanan yang berpenampilan rapi dan profesional turut meningkatkan citra pelayanan yang kredibel. Menurut teori efektivitas layanan publik dari Osborne & Gaebler (1992), pemanfaatan teknologi dan fasilitas yang memadai merupakan faktor utama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan mengacu pada kemampuan lembaga dalam memberikan layanan secara akurat dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Zeithaml et al., 1990). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki sistem operasional yang cukup baik dalam menjaga ketepatan waktu penyelesaian sertifikat tanah, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses pengukuran dan pemetaan tanah dilakukan dengan akurasi tinggi untuk memastikan keabsahan dokumen kepemilikan.

Selain itu, petugas telah menunjukkan ketelitian dalam memeriksa dokumen pendukung guna menghindari kesalahan dalam penerbitan sertifikat. Konsistensi dalam penerapan prosedur pelayanan menjadi indikator kehandalan yang penting, karena setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses administrasi. Berdasarkan perspektif Denhardt & Denhardt (2007), kehandalan layanan publik ditentukan oleh sejauh mana prosedur yang diterapkan dapat menjamin kepastian layanan tanpa adanya penyimpangan atau ketidakjelasan prosedural.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness dalam layanan publik mencerminkan kemampuan petugas dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat (Lovelock & Wirtz, 2011). Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan cukup responsif dalam memberikan pelayanan. Kecepatan dalam merespons pertanyaan pemohon serta kesediaan memberikan informasi yang jelas tentang prosedur dan persyaratan merupakan aspek yang diapresiasi oleh masyarakat.

Namun, masih terdapat kendala dalam penyelesaian beberapa permasalahan administratif yang kompleks, terutama yang berkaitan dengan sengketa tanah atau dokumen yang tidak lengkap. Dalam beberapa kasus, pemohon harus menunggu lebih lama karena adanya koordinasi dengan instansi lain. Menurut teori pelayanan publik dari Osborne & Plastrik (1997), daya tanggap yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Oleh

karena itu, peningkatan efektivitas komunikasi internal dan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa tanah dapat mempercepat penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Jaminan pelayanan atau assurance mencakup kompetensi petugas, kepastian hukum, transparansi prosedur, dan keamanan data pemohon (Berry et al., 1988). Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi petugas dalam bidang pertanahan sudah cukup baik, terlihat dari pemahaman mereka terhadap regulasi pertanahan serta prosedur teknis penerbitan sertifikat tanah. Selain itu, kepastian hukum dalam penerbitan sertifikat tanah menjadi prioritas utama, mengingat dokumen ini berfungsi sebagai alat bukti kepemilikan yang sah.

Transparansi biaya dan prosedur pelayanan juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas layanan. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait pungutan liar yang dilakukan oleh oknum tertentu. Keamanan data pemohon juga mulai diperhatikan dengan penerapan sistem digitalisasi, yang bertujuan untuk mengurangi risiko kehilangan atau pemalsuan dokumen. Menurut teori New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2007), kepastian hukum dan transparansi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan publik berkaitan dengan sejauh mana petugas dapat memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang bersifat personal (Lovelock & Wirtz, 2011). Di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan, petugas menunjukkan sikap yang cukup ramah dalam melayani masyarakat. Kemudahan akses komunikasi dengan petugas menjadi salah satu aspek positif, di mana masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai proses sertifikasi tanah dengan lebih mudah.

Namun, masih terdapat keterbatasan dalam memberikan perhatian kepada kelompok masyarakat tertentu, seperti pemohon dari daerah terpencil yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara langsung. Berdasarkan pendekatan pelayanan publik berbasis citizen-centric (Alford, 2009), peningkatan empati dalam layanan dapat dilakukan dengan menyediakan mekanisme konsultasi yang lebih proaktif dan memberikan dukungan bagi kelompok masyarakat yang mengalami hambatan dalam mengakses layanan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan

Efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang mendukung maupun yang menghambat pelaksanaan layanan. Faktor-faktor ini dapat dianalisis berdasarkan kebijakan yang telah diterapkan serta implementasi di lapangan. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan, efektivitas layanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis administratif, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, kebijakan tata kelola pertanahan, serta keterlibatan masyarakat dalam memahami prosedur layanan.

1. Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Publik

Faktor pendukung efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan mencakup beberapa aspek utama. Komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang berpengaruh terhadap efektivitas layanan publik. Kepemimpinan yang kuat dalam birokrasi pertanahan berperan dalam memastikan bahwa seluruh kebijakan dan prosedur pelayanan dijalankan sesuai standar yang ditetapkan. Dalam beberapa tahun terakhir, Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan telah menunjukkan upaya dalam meningkatkan pelayanan melalui penerapan standar operasional yang lebih ketat serta peningkatan koordinasi antarinstansi terkait. Namun, efektivitas kebijakan ini sangat bergantung pada konsistensi pengawasan dan keterlibatan aktif dari pimpinan dalam mengawal implementasi kebijakan di lapangan.

Selain komitmen pimpinan, ketersediaan anggaran yang mencukupi juga menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan. Dengan adanya anggaran yang memadai, Kantor Pertanahan dapat mengalokasikan dana untuk pengembangan sistem informasi, peningkatan

kapasitas sumber daya manusia, serta modernisasi peralatan teknis dalam pengukuran dan pemetaan tanah. Namun, dalam praktiknya, alokasi anggaran sering kali terbatas, sehingga diperlukan perencanaan yang lebih strategis dalam mengoptimalkan sumber daya yang tersedia. Selain itu, dukungan teknologi informasi turut memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi administrasi pertanahan. Sistem digitalisasi dokumen, aplikasi pendaftaran online, serta integrasi data antara Kantor Pertanahan dengan instansi terkait menjadi langkah yang efektif dalam mempercepat proses sertifikasi tanah. Meskipun teknologi telah diterapkan, belum semua proses berjalan secara otomatis, sehingga masih terdapat ketergantungan pada metode manual yang rentan terhadap keterlambatan dan kesalahan administratif.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan reguler menjadi strategi lain dalam meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan ini meliputi aspek teknis, seperti pemetaan tanah berbasis digital, hingga keterampilan pelayanan publik yang lebih humanis. Namun, efektivitas pelatihan sangat bergantung pada konsistensi dalam pelaksanaannya serta kesesuaian dengan kebutuhan lapangan. Beberapa petugas masih memerlukan peningkatan kompetensi dalam hal pemanfaatan sistem berbasis teknologi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Oleh karena itu, perlu ada komitmen jangka panjang dari pihak berwenang untuk terus mengembangkan keterampilan petugas dan memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik di sektor pertanahan.

2. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Publik

Salah satu tantangan utama dalam layanan pembuatan sertifikat tanah adalah tingginya volume permohonan yang masuk. Program nasional seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) telah meningkatkan jumlah permohonan sertifikasi tanah secara signifikan. Namun, lonjakan permohonan ini tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kapasitas petugas maupun peralatan, sehingga menyebabkan antrean panjang dan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Selain itu, jumlah petugas yang terbatas juga menjadi kendala dalam pengelolaan layanan pertanahan. Di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan, jumlah petugas administrasi serta tenaga teknis belum sepenuhnya memadai untuk menangani volume pekerjaan yang meningkat. Keterbatasan ini berdampak pada proses verifikasi dokumen, pengukuran lapangan, serta koordinasi dengan instansi terkait yang membutuhkan waktu lebih lama.

Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pembuatan sertifikat tanah juga menyebabkan banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan administratif. Hal ini sering kali berujung pada kesalahan dalam pengisian dokumen, keterlambatan dalam pengumpulan berkas, serta ketergantungan pada jasa perantara yang tidak resmi. Dalam beberapa kasus, masyarakat juga kurang memahami pentingnya memiliki sertifikat tanah, sehingga proses legalisasi kepemilikan tanah masih berjalan lambat. Selain itu, pengukuran dan pemetaan tanah sebagai tahapan krusial dalam sertifikasi tanah sering kali mengalami kendala teknis. Faktor geografis yang bervariasi, seperti daerah berbukit atau akses yang sulit dijangkau, menjadi hambatan dalam melakukan pengukuran yang akurat. Masih terdapat kasus ketidaksesuaian data antara hasil pengukuran terbaru dengan data yang telah terdokumentasi sebelumnya, sehingga membutuhkan proses verifikasi ulang yang memperpanjang waktu penyelesaian sertifikat.

Meskipun sudah ada upaya digitalisasi dalam administrasi pertanahan, modernisasi peralatan masih menjadi tantangan. Penggunaan perangkat lunak dan sistem berbasis digital belum sepenuhnya terintegrasi dalam seluruh tahapan layanan. Beberapa proses masih bergantung pada metode konvensional, seperti pencatatan manual, yang memperlambat proses pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan data. Untuk meningkatkan efektivitas layanan pertanahan, diperlukan program edukasi masyarakat yang lebih sistematis. Namun, sejauh ini, sosialisasi mengenai pentingnya sertifikat tanah serta tata cara pengurusannya masih dilakukan secara terbatas. Kurangnya inisiatif dalam mengedukasi masyarakat menyebabkan banyak pemilik tanah yang tidak segera mengurus sertifikat, sehingga menimbulkan masalah kepemilikan tanah yang berlarut-larut. Oleh karena itu, pemerintah daerah



perlu lebih aktif dalam menyelenggarakan program sosialisasi agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik terkait layanan pertanahan.

3. Analisis dan Implikasi terhadap Kebijakan

Berdasarkan analisis di atas, efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dari perspektif kebijakan publik, keberhasilan implementasi layanan pertanahan tidak hanya bergantung pada kualitas tata kelola internal, tetapi juga pada dukungan regulasi yang efektif serta partisipasi masyarakat dalam memahami prosedur administrasi. Dalam implementasi kebijakan, pendekatan Van Meter dan Van Horn (1975) mengenai efektivitas kebijakan publik menekankan bahwa keberhasilan suatu kebijakan dipengaruhi oleh sumber daya, komunikasi kebijakan, serta responsivitas pelaksana kebijakan terhadap tantangan di lapangan. Dalam konteks ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia serta memperkuat koordinasi antarinstansi agar hambatan-hambatan yang ada dapat diatasi dengan lebih baik.

Selain itu, teori New Public Management (NPM) yang diperkenalkan oleh Osborne dan Gaebler (1992) menekankan pentingnya modernisasi layanan publik melalui penerapan teknologi dan pengelolaan layanan berbasis kinerja. Kantor Pertanahan dapat mengadopsi prinsip-prinsip NPM dengan mempercepat digitalisasi layanan, mengoptimalkan sumber daya yang tersedia, serta meningkatkan transparansi dalam biaya dan prosedur administrasi.

Dari sisi implementasi kebijakan, diperlukan langkah konkret untuk memperbaiki efektivitas layanan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dengan merekrut tenaga administrasi tambahan serta mengadakan pelatihan berkala bagi petugas pertanahan agar lebih adaptif terhadap teknologi digital. Selain itu, optimalisasi digitalisasi juga menjadi aspek penting dalam mempercepat layanan dengan menerapkan sistem pendaftaran dan verifikasi berbasis digital secara menyeluruh, sehingga dapat mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual yang rentan terhadap keterlambatan dan kesalahan administrasi.

Selanjutnya, sosialisasi proaktif kepada masyarakat perlu diperluas agar pemahaman mereka terkait pentingnya sertifikat tanah serta prosedur pengurusannya semakin meningkat. Dengan adanya edukasi yang lebih intensif, masyarakat diharapkan lebih aktif dalam menggunakan layanan pertanahan secara mandiri tanpa bergantung pada jasa perantara yang tidak resmi. Selain itu, peningkatan pengawasan dan transparansi juga perlu dilakukan dengan mengembangkan mekanisme pengawasan internal serta menyediakan platform pelaporan masyarakat guna mencegah dan mengurangi praktik pungutan liar dalam layanan pertanahan. Dengan langkah-langkah tersebut, efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan dapat meningkat, sehingga memberikan kepastian hukum yang lebih baik bagi masyarakat serta mendukung pembangunan yang lebih berkelanjutan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu segera diatasi. Beberapa faktor utama yang menjadi hambatan dalam layanan ini meliputi birokrasi yang kompleks, keterbatasan tenaga administrasi, kurangnya koordinasi antar instansi, serta keterbatasan infrastruktur digital yang menyebabkan proses sertifikasi tanah menjadi lambat dan tidak efisien. Selain itu, transparansi biaya yang masih rendah serta pemahaman masyarakat yang kurang terhadap prosedur administrasi juga memperburuk kondisi pelayanan. Studi ini juga mengungkap bahwa permasalahan klasik seperti pungutan liar dan tumpang tindih kewenangan antar lembaga masih menjadi faktor signifikan yang menghambat efektivitas layanan pertanahan di daerah ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya evaluasi dan reformasi yang lebih mendalam untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah, beberapa langkah strategis perlu diterapkan. Optimalisasi digitalisasi layanan dengan menerapkan sistem

pendaftaran dan verifikasi berbasis digital menjadi solusi utama untuk mengurangi ketergantungan pada metode manual yang masih digunakan saat ini. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan reguler dan perekrutan tenaga administrasi tambahan dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Pemerintah daerah juga perlu memperluas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar mereka lebih memahami prosedur dan manfaat kepemilikan sertifikat tanah. Selain itu, penguatan transparansi melalui mekanisme pengawasan internal dan platform pelaporan masyarakat akan membantu dalam mengurangi praktik pungutan liar dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan implementasi kebijakan yang lebih baik serta dukungan penuh dari berbagai pihak, diharapkan layanan pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Humbang Hasundutan dapat menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, sehingga memberikan kepastian hukum yang lebih baik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alford, J. (2009). Engaging public sector clients: From service-delivery to co-production. In *Engaging Public Sector Clients: From Service-Delivery to Co-Production*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230235816>
- Anggraini, A. Y., Azheri, B., & Mannas, Y. A. (2023). Tanggung Jawab Notaris Terhadap Akta Kuasa Menjual Dalam Peralihan Hak Atas Tanah. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2859–2873. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1746>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The new public service: serving, not steering. *Language*, 13(222p), 24cm-24cm.
- Fauzi, A., & Hardian, A. (2023). Jual Beli Tanah yang Belum Bersertipikat dan Pendaftarannya. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1932–1943. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1530>
- Gronroos, C. (1990). Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition. In *Choice Reviews Online* (Vol. 27, Issue 11, pp. 27-6416-27-6416). <https://doi.org/10.5860/choice.27-6416>
- Hidayat, M., & Rahmawati, S. (2021). Analisis Efektivitas Layanan Publik dalam Administrasi Pertanahan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 134–150.
- Hukum, F., & Area, U. M. (2017). Kompetensi Pengadilan Tata Usaha Negara dalam Menyelesaikan Kasus Tanah tentang Hak Pengelolaan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 5(2), 108–115.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Lumban Tobing, A. H., Limbong, D., & Isnaini, I. (2021). Peran BPN dalam Penyertifikatan Hak Milik Atas Tanah Adat di Kantor Pertanahan Kabupaten Samosir. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1186–1198. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.876>
- Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online. *Perspektif*, 10(1), 47–56. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4017>
- Nugroho, R., & Sari, D. (2020). Evaluasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSLS) dalam Meningkatkan Kepastian Hukum. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 45–60.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Prasetyo, W., & Widodo, A. (2020). Tantangan dan Solusi dalam Peningkatan Layanan Sertifikasi Tanah Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(3), 78–95.
- Putri, N., Suryadi, T., & Adnan, M. (2022). Meningkatkan Efektivitas Layanan Pertanahan melalui Digitalisasi dan Transparansi Administrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(4), 201–217.
- Rudiansyah, M. (2022). *kekuatan hukum surat keterangan tanah (skt) sebagai alat bukti kepemilikan tanah berdasarkan surat edaran menteri atr/bpn no. 1756/15. I/iv/2016 tentang petunjuk pelaksanaan pendaftaran tanah masyarakat*.
- Saleh, A., & Kamello, T. (2014). KESADARAN HUKUM MASYARAKAT DALAM JUAL BELI TANAH DENGAN AKTA PPAT DI KOTA BINJAI. *Jurnal Mercatoria*, 7(1).



- Sanjaya, A., Lubis, Y., & Harahap, D. (2022). Analisis Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 708–718. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1308>
- Saragih, R., & Niken, H. (2022). Implementasi Permen ATR/BPN RI No. 6 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2063–2073. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1003>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Vani Wirawan. (2019). Kajian Tertib Administrasi Pertanahan Tanah Kasultanan dan Tanah Kadipaten Setelah Berlakunya Perdas Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 6(2), 161–171.
- Yusuf, H., & Lestari, R. (2021). Pengaruh Digitalisasi terhadap Efisiensi Administrasi Pertanahan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Publik*, 14(2), 90–108.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. In *Choice Reviews Online* (Vol. 28, Issue 01). The Free Press. <https://doi.org/10.5860/choice.28-0390>