

**Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1
Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan
Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan
Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah
(Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)**

TESIS

Oleh:

ANDREI WIBOWO

NPM. 201801014



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

**Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1
Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan
Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan
Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah
(Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)**

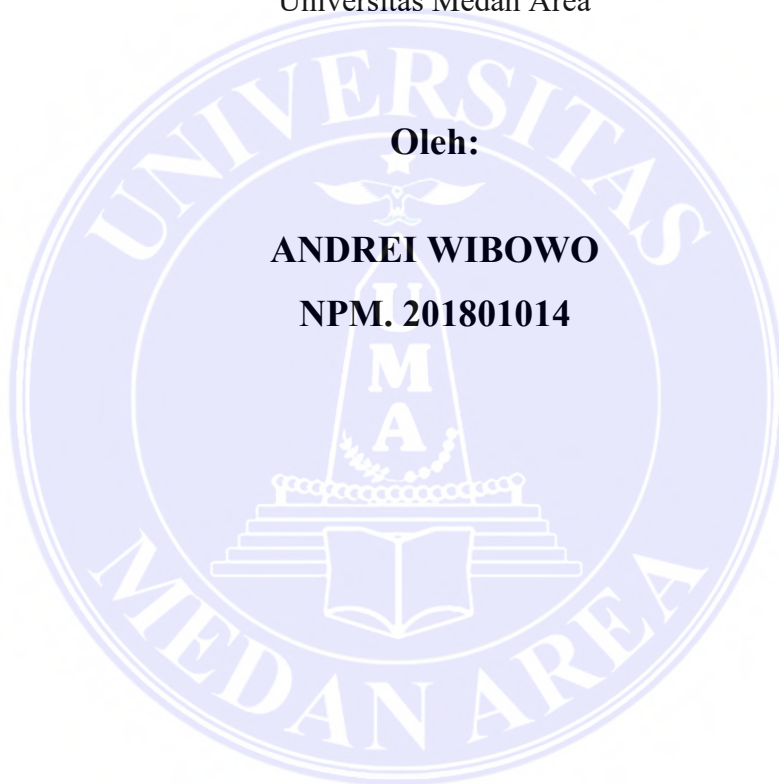
TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area

Oleh:

ANDREI WIBOWO

NPM. 201801014



PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PASCASARJANA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)

Nama : Andrei Wibowo

NMP : 201801014

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II



Dr. Isnaini, SH., M.Hum

Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur

Pascasarjana Universitas Medan Area



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

TELAH DI UJI PADA TANGGAL

JUNI 2022

Nama : Andrei Wibowo

NPM : 201801014



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Prof. Dr. Ir Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH., M.Hum

Penguji Tamu : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

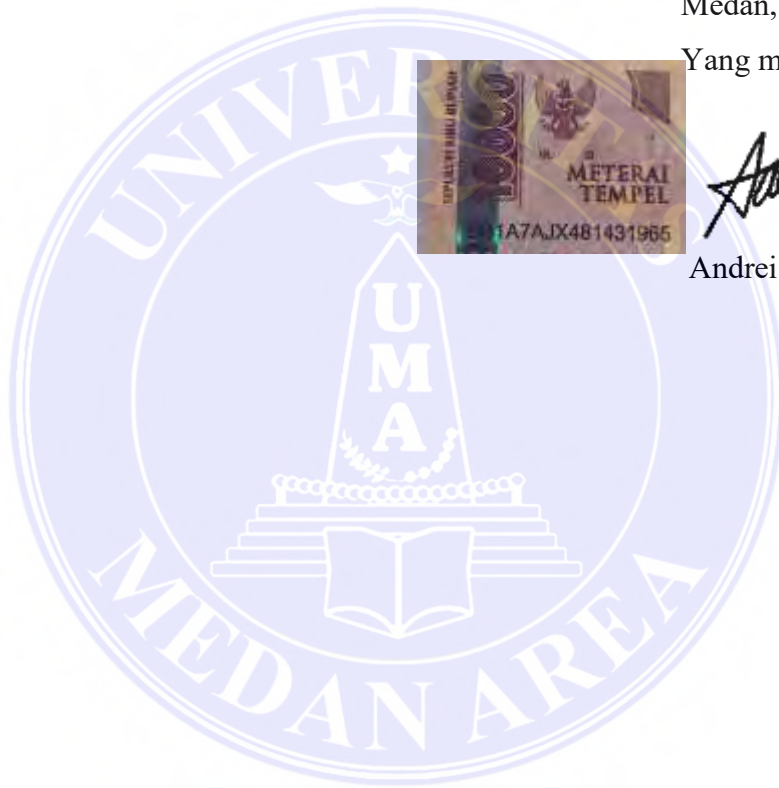
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau suatu pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh oranglain, kecuali yang secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2022

Yang menyatakan

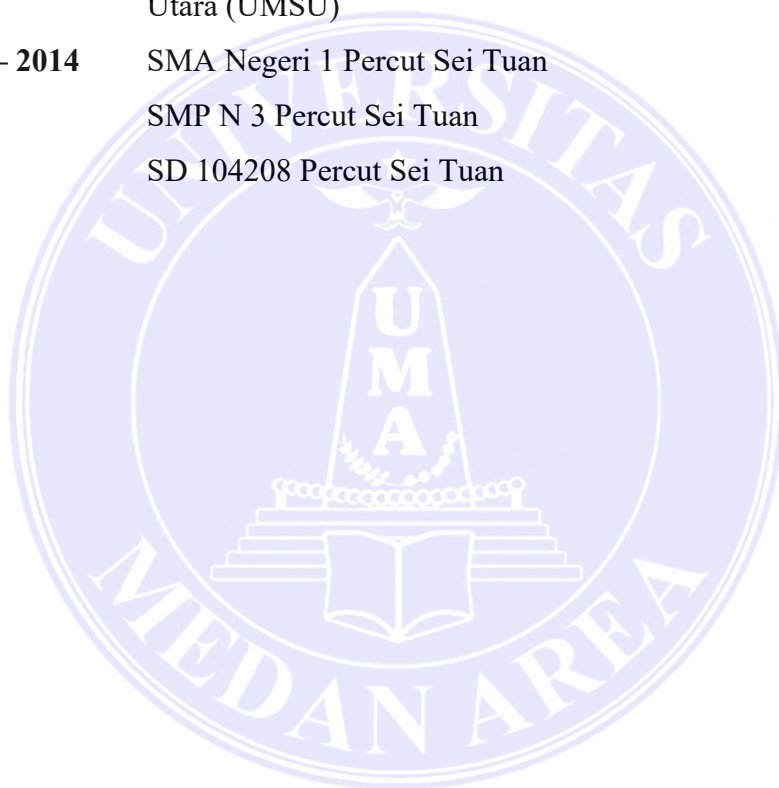


Andrei Wibowo



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Biodata	Andrei Wibowo Cinta Rakyat, 20 Juli 1996
Pendidikan	
2020 – 2022	Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area (UMA)
2014 – 2018	Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)
2011 – 2014	SMA Negeri 1 Percut Sei Tuan SMP N 3 Percut Sei Tuan SD 104208 Percut Sei Tuan



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT yang telah melindungi, menuntun dan membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai. Adapun judul tesis ini adalah **“Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Penngaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Peneliti telah mendapat bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si selaku Pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Dr. Isnaini, SH., M.Hum, selaku Pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
6. Kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang yang telah memberikan izin penelitian.

7. Kepada Koordinator Kelompok dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang yang telah membantu dalam memperoleh data yang dibutuhkan peneliti.
8. Keluarga saya yang tercinta ibu saya Ngatiyem S.Pd & alm. bapak saya Suhardi serta kakak saya Nanda Lestari, S.Si., M.Si dan Indra Wahyuni, S.Sos yang selalu menjadi semangat dan juga mendorong untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Terima kasih kepada istri tersayang saya, Nisrina Harahap, S.Pd., M.Si yang telah menemani, membantu dan memberikan semangat selama proses penyelesaian tesis ini.
10. Seluruh sahabat-sahabat saya di kelas A Program Studi Magister Administrasi Publik 2020 Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dengan segala kerendahan hati dan kesadaran akan keterbatasan wawasan dan kemampuan, penulis sampaikan tesis hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Medan, Juni 2022

Penulis



Andrei Wibowo

ABSTRAK

**Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1
Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan
Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan
Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah
(Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)**

Nama : Andrei Wibowo
NPM : 201801014
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH., M.Hum

Standar Pelayanan Pertanahan dan Pengaturan Pertanahan adalah peraturan yang dibuat sebagai penyetaraan pelayanan diseluruh Kantor Pertanahan yang bertujuan mempermudah mendapatkan pelayanan yang sama dengan daerah lain. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya pemohon yang mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan sertifikat ganti nama hak atas tanah. Teori yang digunakan merupakan teori kebijakan publik dari George C. Edwards III dengan faktor yang mempengaruhi seperti komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan telah dilaksanakan tetapi masih belum maksimal disebabkan terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Faktor yang menjadi hambatan yaitu informasi yang diberikan masih kurang baik, pemohon belum menggunakan aplikasi sentuh tanahku, jam operasional yang terbatas karena masa pademi, kelengkapan berkas pemohon tidak lengkap, adanya gangguan teknis berupa koneksi internet, listrik dan gangguan pada sistem. Adapun rekomendasi penelitian ini yaitu: Kepala Kantor Pertanahan harus meningkatkan kualitas pelayanan, sumber daya baik SDM maupun sarana prasaranana dan mensosialisasikan aplikasi sentuh tanahku kepada pengguna layanan.

Kata Kunci: Implementasi, Pertanahan, Pelayanan, Sertifikat Ganti Nama

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

***Implementation of The Land Agency Head Regulation Number 1 of
2010 On Service Standards and Arrangements Land In Service
Improvement Changing the Name of Land Rights Certificate***

(Study: Deli Serdang District Land Office)

Name : Andrei Wibowo
NPM : 201801014
Study Program : Magister Administrasi Publik
Supervisor I : Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si
Supervisor II : Dr. Isnaini, SH., M.Hum

Land Service Standards and Land Regulations are regulations made as an equalization of services throughout the Land Office which aims to make it easier to get the same services as other regions. This can be seen from the fact that there are still applicants who have difficulty in obtaining certificates for changing the name of land rights. The theory used is the public policy theory of George C. Edwards III with influencing factors such as communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of the study show that the implementation of the Regulation of the Head of the Land Agency Number 1 of 2010 concerning Service Standards and Land Regulations has been carried out but is still not optimal due to obstacles in its implementation. Factors that become obstacles are the information provided is still not good, the applicant has not used the Sentuh Tanahku application, limited operating hours due to the pandemic, incomplete applicant files, technical problems in the form of internet connection, electricity and system disturbances. The recommendations for this research are: The Head of the Land Office must improve the quality of services, resources both human resources and infrastructure and socialize the Touch Tanahku application to service users.

Keywords: Implementation, Land, Service, Changing the Name of Certificate

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kerangka Teori	9
2.1.1 Kebijakan Publik	9
2.1.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik	10
2.1.3 Implementasi Kebijakan	13
2.1.4 Pelayanan Publik	17
2.1.4.1 Definisi Pelayanan Publik	17
2.1.4.2 Prinsip Pelayanan Publik	18
2.1.4.3 Standar Pelayanan Publik	19
2.1.4.4 Pelayanan Pertanahan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.2 Bentuk Penelitian.....	30

3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Informan Penelitian	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	34
3.6.1 Definisi Konsep	34
3.6.2 Definisi Operasional	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	38
4.1.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan.....	38
Kabupaten Deli Serdang	
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang	40
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Deli Serdang	41
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Implementasi Standar Pelayanan Ganti Nama Sertifikat.....	44
Hak Atas Tanah	
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi	66
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang	42



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Pengambilan Data dan Wawancara	74
Lampiran 2	Surat Balasan Perizinan Pelaksanaan Penelitian	75
Lampiran 3	Surat Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor BPN Deli Serdang	76
Lampiran 4	Dokumentasi Foto Penelitian di Kantor BPN Deli Serdang	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Momentum era reformasi memberikan suasana baru pada hampir semua aspek kehidupan. Tuntutan reformasi muncul terhadap semua bidang tidak terkecuali perbaikan pelayanan di bidang pertanahan. Satu hal yang sangat penting dan menentukan keberhasilan reformasi dalam bidang pelayanan, khususnya pelayanan bidang pertanahan adalah perubahan sikap mental dan pola pikir para aparat dan abdi masyarakat, bahwa tugas utama mereka adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, bukan malah merasa diperlukan oleh masyarakat. Di samping masalah pelayanan pertanahan, perlu diketahui bahwa Tanah dalam kehidupan manusia memiliki fungsi yang sangat penting. Setiap manusia membutuhkan tanah sebagai tempat tinggal dan mencari nafkah untuk hidupnya.

Hubungan antara manusia dan tanah merupakan hubungan yang sangat erat dan langgeng, mulai dari lahir sampai akhir hayatnya orang selalu berhubungan dengan tanah. Kebutuhan lahan dari hari ke hari semakin berkembang seiring dengan bertambahnya jumlah individu dengan aktivitas yang berbeda. Dengan demikian, untuk mengatasi persoalan kehidupan pertanahan yang agak tetap, volume administrasi pertanahan terus berkembang. Lagi pula, karena unsur-unsur pembenahan yang terus berkembang akan menimbulkan kekacauan yang kompleks, dimana administrasi pertanahan merupakan masalah penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pertanahan para pelaksana

karena manfaat tanah selama ini belum siap untuk diberikan. pameran normal, secara spesifik memenuhi standar lugas, terlindungi, wajar, mutakhir dan terbuka.

Upaya meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan kepercayaan dari masyarakat harus dilaksanakan terus menerus, antara lain dengan melalui penyederhanaan persyaratan dan proses pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, transparansi biaya, kepastian waktu penyelesaian, pemberian informasi dan penanganan pengaduan secara cepat dan tepat. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) telah melakukan langkah-langkah untuk lebih mengembangkan pelayanan termasuk berbagai pedoman yang telah diberikan dan dilaksanakan dalam upaya perbaikan telah dilakukan untuk menawarkan jenis bantuan kepada daerah setempat. Dalam masa perubahan ini, mulai tahun 1998, BPN-RI telah memberikan strategi yang mengarah pada pengembangan lebih lanjut administrasi ke daerah dengan menggelar perbaikan pusat pada kerangka administrasinya, khususnya kerangka kontra dan program modern. Penerbitan standar pelayanan juga dat untuk menyeragamkan semua pelayanan yang ada di setiap Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia, sebab tidak adanya standar pelayanan membuat pelayanan publik menjadi penuh ketidakpastian.

Diterbitkannya Peraturan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan penyempurnaan dari Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Disini terdapat perbedaan mengenai jangka waktu penyelesaian permohonan peralihan hak atas tanah,

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005, jangka waktu penyelesaiannya adalah 20 hari. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 jangka waktu penyelesaiannya adalah 5 (lima) hari. Pelayanan pertanahan di Indonesia secara umum masih belum memberikan pelayanan yang memuaskan dan belum maksimal sesuai asumsi daerah setempat, karena keterbatasan dan kekurangan SDM, kerangka dan rencana keuangan BPN-RI. Dengan cara ini, strategi lahan adalah untuk memperkuat organisasi dan mendukung SDM, pengembangan dan perencanaan. Hal ini menjadi salah satu faktor BPN-RI mengeluarkan standar pelayanan yang bertujuan mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan pertanahan.

Pelaksanaan pengelolaan kebijakan masih dalam kondisi yang tidak sesuai dengan tuntutan dan perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Kegagalan ini dapat diantisipasi untuk menanggapi perubahan yang memiliki perkiraan luas dan dampak dari berbagai masalah perbaikan yang kompleks. Sementara itu, minat baru terhadap budaya Indonesia mengharapkan harapan dan akomodasi di seluruh wilayah yang diisi oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, surat menyurat, transportasi, bisnis dan perdagangan.

Terkait dengan layanan pertanahan pada BPN-RI, khususnya terkait dengan pelayanan bahwa berdasarkan Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, disebutkan bahwa sertifikat tanah sebagai alat bukti yang kuat mengenai hak milik secara sah terhadap pembebanan hak tersebut. Dimana, BPN-RI sebagai instansi pelayanan

administratif tanah berkomitmen melakukan perbaikan mutu pelayanan yaitu dengan mengeluarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP3). SP3 adalah penyempurnaan dari Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan. SP3 juga dikeluarkan bertujuan menyesuaikan perkembangan dan tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan.

Munculnya Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan komitmen yang dilakukan BPN-RI dalam memberikan peningkatan mutu pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Komitmen tersebut sebagai upaya mengatasi permasalahan dalam pelayanan pertanahan bertujuan mewujudkan kepastian hukum, transparansi dan akuntabilitas publik. Kepastian hukum mengenai perangkat hukum tertulis lengkap, tidak kontradiktif dan dilaksanakan secara konsisten. Keterbukaan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu dan prosedur serta akuntabilitas pertanggungjawaban terhadap hasil pelayanan.

Negara memberikan kuasa kepada perorangan atau badan hukum atas sebidang tanah yang diwajibkan memiliki sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah tersebut. Dalam memperoleh sertifikat kepemilikan hak atas tanah dibutuhkan waktu dan biaya. Pada pelaksanaan banyak orang yang disulitkan dengan segala proses birokrasi yang harus dilalui oleh pemohon. Seorang pemohon dalam pengurusan sertifikat yang rela melalui proses yang cukup panjang untuk mendapatkan pengakuan berupa sertifikat hak atas tanah. Waktu yang cukup lama menjadi salah satu kendala dalam pengurusan sertifikat hak atas tanah ini. Selain dari segi waktu, biaya yang dikeluarkan oleh pemohon

juga dinilai cukup besar untuk memperoleh sertifikat hak atas tanah. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Syahiruddin Syah yang berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kementerian Agraria dan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Luwu Utara bahwa adanya kendala seperti kemampuan aparatur yang tidak maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan SOP yang digunakan, sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan masih belum maksimal.

Pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah atau biasa kita mengenalnya dengan balik nama sertifikat yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional bertujuan sebagai kekuatan hukum dalam kepemilikan tanah. Dalam proses pengurusan ganti nama sertifikat hak atas tanah, Badan Pertanahan Nasional memberikan kewenangan kepada Kantor Pertanahan yang berada di Kabupaten/Kota seperti Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang yang menyediakan pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah.

Pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah merupakan tahap selanjutnya yang harus dilakukan oleh pemohon yang telah melakukan peralihan hak atas tanah yang disebabkan karena jual beli, warisan, hibah, tukar – menukar, dan lelang. Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian dengan petugas loket pelayanan bahwa pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah memiliki pemohon sebanyak 40% dari total pemohon setiap harinya dan didominasi oleh pemohon yang melakukan pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah.

Ombudsman RI Perwakilan Sumut melakukan survei terhadap standar pelayanan publik Kantor Pertanahan di 13 kabupaten/kota. Survei tersebut dilakukan pada Juli-Agustus 2019. Hasilnya, 5 kantor pertanahan masuk zona merah dan 8 zona kuning. Dari 13 kantor pertanahan yang kami survei tahun lalu tidak ada satu pun yang masuk zona hijau," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut, Abyadi Siregar di hadapan Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sumut, Dr H Dadang Suhendi SH MH, Selasa (4/2/2020) yang masuk dalam aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). \

Sejalan dengan hasil wawancara pra penelitian dengan informan koordiantor bagian umum mengatakan bahwa pemohon mengeluhkan jam operasional yang dibatasi disebabkan PPKM pada masa pademi ditambah pemohon tidak mengetahui aplikasi sentuh tanah ku yang dapat di akses melalui Play Store pada Android berfungsi membantu mengetahui proses permohonan sudah sampai tahap.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti melakukan observasi lapangan pra penelitian dan meneumukan beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang antara lain seperti pembatasan jam operasional disebabkan PPKM pada masa pandemi menyebabkan jangka waktu permohonan menjadi lebih lama dan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Kondisi tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan, sehingga permohonan ganti nama sertifikat hak atas tanah berdasarkan standar pelayanan terkait ganti nama sertifikat hak atas tanah hanya 7 hari, namun karena masalah tersebut maka pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah menjadi melebihi 7 hari kerja.

Maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Peraturan Pertanahan”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang).
2. Untuk menganalisis hambatan dalam Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama

Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan umum dibidang kebijakan publik, khususnya mengenai tentang Standar Pelayanan Pertanahan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Badan Pertanahan Nasional khususnya Kantor Pertanahan dalam upaya merumuskan yang akan membantu mengoptimalkan standar pelayanan dan pengaturan pertanahan dalam peningkatan pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah. Selain itu sebagai bahan masukan bagi para Pegawai Negeri Sipil yang bertugas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang untuk bersama-sama memahami dalam pengimplementasian kebijakan kepala badan pertanahan tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan dalam pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini mampu memberikan wawasan luas tentang kebijakan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan bidang seperti masalah keuangan, masalah pemerintahan, masyarakat, budaya, hukum, dan sebagainya. Apalagi jika dilihat dari sistem progresif pengaturan publik, cenderung publik, lokal dan sekitarnya, seperti undang-undang, undang-undang tidak resmi, pedoman resmi, pedoman departemen, undang-undang tidak resmi teritorial/biasa, pilihan perwakilan pemimpin, pedoman wilayah/kota, dan pedoman kepala daerah. pilihan ketua umum.

Menurut Anderson, konsep politik adalah suatu rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk ditentukan oleh seorang agen atau beberapa aktor untuk mengatasi suatu masalah atau masalah (Budi Winarno, 2007:18). Kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan, apakah akan melakukan sesuatu atau tidak melakukannya (apa yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan) (Nugroho, 2009: 86).

Pendapat yang dikemukakan oleh Carl Friedric ialah kebijakan merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memiliki hambatan dan kemungkinan bahwa kebijakan yang diusulkan itu berguna untuk diatasi, bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Agustino, 2007: 7)

Thomas R Dye, yang dikutip oleh (Islamy, 2009: 19), mendefinisikan kebijakan publik sebagai “apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan”. Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah kinerja dari sebuah "tindakan" dan bukan pernyataan sederhana dari kehendak pemerintah atau pejabat publik. Selain pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena memiliki efek (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu).

Banyak ahli mendefinisikan kebijakan publik sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam menanggapi krisis atau masalah publik. Begitu juga dengan Chandler dan Plano yang dikutip oleh (Tangkilisan, 2003:15), yang menegaskan bahwa kebijakan publik adalah penggunaan strategis sumber daya yang tersedia untuk memecahkan masalah pemerintah atau publik. Selain itu, ada pula yang berpendapat bahwa kebijakan publik merupakan bentuk intervensi yang dilaksanakan secara terus menerus oleh pemerintah untuk kepentingan kelompok masyarakat yang kurang beruntung agar mereka dapat hidup dan berpartisipasi dalam pembangunan dalam arti luas.

2.1.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Proses perumusan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses dan variabel yang harus dipelajari. Oleh karena itu, banyak pakar politik yang tertarik dengan kajian kebijakan publik membagi proses perumusan kebijakan publik ke dalam beberapa tahapan. Sosialisasi ini bertujuan untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun,

beberapa peneliti mungkin membagi langkah-langkah ini dalam urutan yang berbeda. Tahapan kebijakan publik menurut William Dunn yang dikutip oleh (Budi Winarno, 2007:32) sebagai berikut:

1. Tahap Penyusunan Agenda

Pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan butir dalam agenda publik. Sebelumnya, masalah ini telah bersaing di untuk dimasukkan dalam agenda politik. Akhirnya, pada tahun, sejumlah pertanyaan masuk ke dalam agenda politik para perencana politik. Pada titik ini, ada kemungkinan suatu masalah tetap tidak terselesaikan, ketika masalah lain telah diidentifikasi sebagai fokus diskusi, atau ada masalah untuk beberapa alasan yang harus ditunda untuk waktu yang lama. waktu.

2. Tahap Formulasi Kebijakan

Isu-isu yang sudah masuk agenda politik kemudian akan dibahas oleh pembuat kebijakan. Permasalahan di atas diidentifikasi untuk kemudian dicari solusi terbaik dari permasalahan tersebut. Pemecahan masalah ini berasal dari alternatif kebijakan/alternatif kebijakan yang ada. Dalam merumuskan kebijakan, masing-masing alternatif yang bersaing dengan dapat dipilih sebagai kebijakan yang akan diterapkan untuk mengatasi masalah. Dalam langkah ini, masing-masing pihak akan saling berhadapan dan berusaha mencari solusi, solusi terbaik untuk masalah tersebut.

3. Tahap Adopsi Kebijakan

Dari sekian banyak alternatif politik yang diajukan oleh para pengambil keputusan politik, salah satu dari beberapa alternatif politik akhirnya diadopsi dengan dukungan mayoritas legislatif, konsensus diantara direktur lembaga atau keputusan pengadilan.

4. Tahap Implementasi Kebijakan

Sebuah program kebijakan hanya akan menjadi gudang elit jika tidak dilakukan oleh tingkat administrasi dan instansi pemerintah yang lebih rendah. Kebijakan implementasi dilaksanakan oleh unit administrasi yang memobilisasi sumber daya keuangan dan manusia. Pada tahap implementasi ini, banyak kepentingan yang berbeda akan bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan dari para pelaksana, tetapi yang lain mungkin ditentang oleh para pelaksana.

5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Pada langkah ini, kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat seberapa baik kebijakan yang telah dilaksanakan untuk mencapai dampak yang diinginkan, yaitu mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat secara tatap muka. Dengan demikian, ukuran atau kriteria diidentifikasi sebagai dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang diterapkan telah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan.

2.1.3 Implementasi Kebijakan

2.1.3.1 Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi suatu kebijakan pada prinsipnya merupakan suatu kebijakan untuk mencapai tujuannya. Untuk implementasi suatu kebijakan publik, terdapat dua pilihan tahapan, baik secara langsung sebagai program maupun melalui perumusan kebijakan yang bersumber atau diturunkan dari kebijakan publik tersebut. Berbagai implementasi kebijakan, mulai dari program hingga proyek dan kegiatan, dapat terlihat dengan jelas. Model tersebut mengatur mekanisme manajemen konvensional, khususnya sektor publik. Kebijakan dipahami sebagai program, kemudian direduksi menjadi proyek, dan akhirnya diwujudkan dalam kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat atau koordinasi antara pemerintah dan masyarakat.

Van Meter dan Van Horn dalam (Budi Winarno, 2008:46) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan dalam keputusan masa lalu. Tindakan tersebut mencakup upaya untuk menerjemahkan keputusan ke dalam tindakan dalam jangka waktu tertentu serta dalam konteks upaya berkelanjutan untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditentukan oleh keputusan kebijakan para pemangku kepentingan organisasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku (Solichin, 2008:65), mengatakan bahwa:

Implementasi adalah pemahaman tentang apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu program dinyatakan sah atau dibangun yang menjadi fokus perhatian dalam implementasi kebijakan, yaitu peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah pengesahan pelaksanaan kebijakan negara termasuk upaya pengelolaannya dan menimbulkan akibat/dampak nyata terhadap komunitas atau peristiwa.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sampai tujuan dan sasaran ditetapkan atau ditentukan oleh keputusan politik. Oleh karena itu, implementasi adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh aktor yang berbeda untuk pada akhirnya mencapai hasil yang konsisten dengan tujuan atau sasaran kebijakan.

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli tentang implementasi kebijakan, seperti:

1. Teori George C. Edward III

Edward III dalam (Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan di pengaruhi oleh empat variable, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mengharuskan pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana tujuan dan sasaran kebijakan akan dikomunikasikan kepada kelompok sasaran (target grup), untuk mengurangi bias implementasi.

- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun jika para pelaksana tidak memiliki sumber daya untuk mengimplementasikannya, maka implementasinya tidak akan efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, seperti keterampilan pelaksana dan sumber daya keuangan.
- c. Disposisi, adalah kepribadian dan karakteristik pelaku, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Jika performer memiliki orientasi yang baik, maka performer dapat mengimplementasikan kebijakan seperti yang diinginkan oleh pengambil keputusan. Ketika pelaksana memiliki sikap atau pandangan yang berbeda dengan pengambil keputusan, maka proses implementasi kebijakan juga akan kurang efektif.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang membidangi implementasi kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi adalah standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan birokrasi, yaitu prosedur birokrasi yang kompleks dan kompleks yang membuat kegiatan organisasi menjadi tidak fleksibel.

Sebagaimana ditunjukkan oleh pandangan Edwards III dalam (Budi Winarno, 2008: 181).

Aset yang signifikan termasuk, staf yang memuaskan dan kemampuan hebat untuk melakukan kewajiban mereka, otoritas dan kantor diharapkan membuat interpretasi proposisi di atas kertas untuk dieksekusi administrasi publik.

Struktur Organisasi menurut Edwards dalam (Budi Winarno, 2008: 203) ada dua kualitas mendasar, yaitu *Standard Working Methodology* (SOP) dan Fragmentasi:

SOP atau proporsi penting dari metode kerja menciptakan sebagai reaksi interior untuk mengubah kesempatan dibatasi dan aset pelaksana sama kerinduan akan konsistensi dalam data oleh asosiasi yang rumit dan jauh dan luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanan di luar unit organisasi, seperti dewan administratif, pihak berwenang pemimpin, konstitusi negara dan gagasan pengaturan yang mempengaruhi asosiasi organisasi pemerintah.

2. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam (Subarsono, 2011: 94), ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu karakteristik masalah (kemampuan menghadapi masalah), karakteristik masalah itu sendiri, buku/hukum (kapasitas pengaturan). struktur implementasi) dan variabel lingkungan (variabel non-preskriptif yang mempengaruhi implementasi).

3. Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Seperti yang ditunjukkan oleh Meter dan Horn dalam (Subarsono, 2011: 99) ada lima faktor yang mempengaruhi pelaksanaan, khususnya pedoman dan sasaran strategi, aset, antara korespondensi hierarkis dan latihan penguatan, atrt spesialis pelaksana dan kondisi sosial, keuangan dan politik.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan teori dari George C. Edward III yang menjelaskan bahwa terdapat empat elemen yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Dengan menggunakan teori Edward III membantu peneliti dalam penelitian untuk menganalisis implementasi peraturan kepala badan pertanahan tentang standar pelayanan dalam peralihan hak jual-beli agar lebih detail dalam melakukan penelitian.

2.1.4 Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Teori administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintah negara pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi regulasi umumnya dikaitkan dengan sifat negara modern sebagai *rule of law*, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan sifat negara sebagai negara kesejahteraan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik meliputi segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di perusahaan umum atau daerah. Usaha dimiliki sebagai barang dan/atau jasa, atau sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, kewajiban umum adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan akan jasa yang ditentukan oleh undang-undang bagi seluruh warga negara dan penduduk untuk menggunakan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. dalam (Ratminto dan Atik, 2012: 26) mendefinisikan:

Administrasi publik sebagai semua jenis administrasi, baik sebagai produk terbuka maupun administrasi publik yang pada tingkat dasar adalah kewajiban dan diselesaikan oleh Kantor Pemerintah Pusat, di Kabupaten, dan tidak melanggar rencana pengeluaran kami. ada pekerjaan untuk memenuhi persyaratan daerah setempat seperti halnya dalam melaksanakan pengaturan undang-undang dan pedoman.

2.1.4.2 Prinsip Pelayanan Publik

Dengan upaya terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mencapai pelayanan publik yang prima, kinerja pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik. (Surjadi, 2009:12-13) menyebutkan dan menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Kepastian hukum, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan, layanan mudah untuk mengakses dan mendapatkan informasi tentang layanan yang diinginkan.
3. Partisipasi masyarakat dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas, pemberian layanan publik yang bertanggungjawab.
5. Kepentingan umum, pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan individu dan kepentingan bersama.
6. Profesional, penyedia layanan dengan keterampilan yang relevan dengan bidangnya.
7. Layanan publik yang setara dan tidak diskriminatif.
8. Keseimbangan antara hak, hak harus sepadan dengan kewajiban yang harus dipenuhi, baik pemberi maupun penerima jasa.

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 mengakui Administrasi tandan dibagi menjadi tiga perkumpulan, antara lain:

1. Kelompok Bantuan Administratif, pelayanan bantuan laporan nyata yang dtuhkan oleh masyarakat umum. Catatan-catatan ini meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nikah, dan lainnya.
2. Kelompok Pelayanan Barang adalah pelayanan berbagai struktur/jenis produk yang digunakan oleh masyarakat umum, misalnya telepon, catu daya, air bersih, dan lainnya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa adalah administrasi yang menghasilkan administrasi yang dtuhkan oleh masyarakat umum, seperti sekolah, transportasi, pos, dan lainnya.

2.1.4.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik harus memiliki prinsip administrasi, sebagai jaminan keyakinan pemasok dalam melakukan kewajiban dan kapasitasnya dan untuk penerima administrasi selama waktu yang dihabiskan untuk mengajukan aplikasinya. Sebagaimana ditunjukkan oleh (Hardiyansyah, 2011: 28) norma administrasi adalah langkah-langkah yang dinormalisasi dalam pelaksanaan administrasi publik sebagai aturan yang harus dipatuhi dan dilakukan oleh koperasi spesialis dan mengisi sebagai aturan untuk penerima administrasi dalam siklus aplikasi hanya sebagai metode. untuk kontrol area lokal atau penerima manfaat administrasi potensial pada penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu, penting untuk membuat dan menetapkan prinsip-prinsip bantuan sesuai dengan sifat, jenis dan atrt dari administrasi yang diberikan, serta mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi ekologis. Selama perencanaan dan kesiapan waktu, itu termasuk daerah atau mitra yang berpotensi berbeda untuk mendapatkan ide dan informasi, mengumpulkan kesadaran dan kewajiban untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Dalam pembicaraan tersebut, perincian dan kesiapan prinsip-prinsip administrasi harus mencakup otoritas yang terkait dengan administrasi, untuk menyusun kewajiban bersama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam visi dan misi asosiasi. Tidak kalah pentingnya selama waktu yang dihabiskan untuk rencana dan percakapan, termasuk daerah/mitra lokal dan tidak dilakukan sebagai konvensi.

2.1.4.4 Pelayanan Pertanahan

Tanah adalah suatu pendekatan yang digambarkan oleh otoritas publik dalam mengarahkan hubungan antara tanah dan individu untuk membuat keamanan dan keharmonisan dalam berurusan dengan tanah sehingga tidak melampaui titik putus. Oleh karena itu, untuk permintaan di bidang tanah, otoritas publik mengusulkan organisasi pertanahan yang terkoordinasi dan teratur.

Organisasi pertanahan, khususnya terhadap pengakuan latihan area publik untuk membantu pendaftaran tanah, kepemilikan, kemajuan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah (Ismaya Samun, 2013: 45).

Tujuan administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah (Sutedi Adrian, 2014: 48) adalah sebagai berikut :

1. Orang-orang atau unsur-unsur yang sah yang memiliki wilayah tidak diragukan lagi dapat menunjukkan bahwa merekalah yang berhak atas tanah tersebut, hak apa yang mereka miliki dan tanah mana yang sedang dikualifikasikan. Tujuan ini dicapai dengan memberikan surat bukti kepada pemegang hak yang dimaksud
2. Setiap orang yang membutuhkannya dapat dengan mudah mendapatkan data terkait tanah yang terletak di wilayah pendaftaran yang bersangkutan yang perlu mendapatkan kepastian apakah data yang diberikan kepadanya itu benar. Tujuan ini dicapai dengan memberikan sifat terbuka terhadap informasi yang disimpan

Menurut (Susyanti, 2010: 35), manfaat administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah ini adalah sebagai berikut :

1. Kepastian hak atas tanah

Menurut perspektif yuridis, sehubungan dengan situasi dengan hak istimewa mereka, siapa yang memenuhi syarat untuk itu (siapa yang memiliki) dan terlepas dari apakah hak dan kepentingan dari perkumpulan yang berbeda tersedia. Hal ini penting mengingat situasi

tanah berubah dan masing-masing memiliki posisi dan memberikan berbagai komitmen kepada pihak yang memilikinya.

2. Kepastian subyek haknya

Kepastian siapa yang mengklaim tanah dan kita dapat menemukan siapa yang diidentifikasi memiliki pilihan untuk menyelesaikan kegiatan yang sah secara sah sehubungan dengan ada atau tidak adanya hak dan kepentingan pihak luar diharapkan untuk memutuskan apakah kegiatan tertentu penting untuk menjamin penguasaan. dan pemanfaatan tanah. bersangkutan secara layak dan aman.

3. Kepastian obyek haknya

Kepastian dalam bidang khusus (yaitu kepastian mengenai luas, wilayah dan batas-batas tanah yang dimaksud). Hal ini penting untuk menghindari perdebatan di kemudian hari, baik dengan pihak yang mengajukan maupun dengan pihak yang mengklaim tanah lapisan.

4. Kepastian hukumnya

Untuk pemegang hak atas tanah, pendaftaran tanah sangat membantu memberikan bahwa pertukaran hak atas tanah dapat digunakan sebagai jaminan atas kewajiban dan membantu otoritas publik dalam mendirikan Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA).

Menurut (Boedi Harsono, 2005: 45), pentingnya administrasi tanah sebagai bukti hak kepemilikan atas tanah yang sah oleh masyarakat, sehingga diatur dalam Pasal 19 yang menyatakan sebagai berikut:

1. Untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.
2. Pendaftaran tersebut dalam ayat (1) pasal ini meliputi: a. pengukuran perpetaan dan pembukuan tanah; b. pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut; c. pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian dari Sutrisna (2016) dengan judul Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan menjelaskan bahwa pengimplementasian Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri mengacu pada beberapa index pelayanan kepuasan masyarakat. Berdasarkan riset lapangan kepada beberapa responden pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri, ada beberapa indeks pelayanan yang belum memenuhi standard layanan seperti yang telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010, antara lain mengenai indeks Kesederhanaan Prosedural Pelayanan, Indeks Kesesuaian Kesponanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Indeks Kewajaran dan Keramahan Petugas

Pelayanan, indeks Kewajaran dan Indeks Kepastian Biaya Pelayanan. Hambatannya antara lain proses mediasi dalam hal batas tanah, Koordinasi eksternal dengan pemilik tanah dan Kepala Desa juga membutuhkan waktu lama, serta Adanya tenggang waktu sehingga proses pendaftaran tanah menjadi lama tidak sesuai sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat pengguna layanan masih enggan mengadakan pelayanan yang diterima bila tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Brigel Wibisono (2013) berjudul Implementasi Peraturan Kepala badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Terkait Biaya dan Waktu dalam Pelayanan Konversi Hak Atas Tanah untuk Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kota Malang) menjelaskan terdapat masalah yaitu Faktor Penghambat Kantor Pertanahan Kota Malang adalah masih adanya Budaya grativikasi, dengan adanya grativikasi atau hal-hal lain yang ada dilingkungan aparaturnya Kantor Pertanahan Kota Malang, Budaya grativikasi juga dilakukan oleh PPAT dan masyarakat, Tenaga dari Kantor Pertanahan masih minim.

Penelitian dari Astri Suprenda (2016) berjudul Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru) mengatkan bahwa pelaksanaan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari manfaatnya dan belum ada perubahan setelah

berlakunya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan kurang memdainya SDM.

Penelitian dari Galih Sekar Mahardika (2021) yang berjudul Penerapan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP3) Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Melalui Pengakuan Hak Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mojokerto menunjukkan bahwa masih belum sesuai dengan persyaratan pemohonann dan waktu penyelesaian ketentuan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Ketidaksesuaian dengan persyaratan adalah adanya penambahan persyaratan yang berfungsi sebagai pelindung Kantor Pertanahan jika terjadi gugatan ke pengadilan. Inkonsistensi waktu adalah waktu penyelessaian yang melebihi batas waktu yang ditentukan dalam Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan pada pendaftaran tanah pertama melalui pengakuan hak adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal menmunjukan bahwa Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, dari segi prosedur dan waktu, belum dijelaskan secara rinci, keterbatasan sumber daya manusia dan tidak adanya control terhadap pemohon dalam penerbitan sertifikat. Faktor eksternal menunjukkan bahwa sikap pasif pemohon dalam melengkapi berkas permohonan penerbitan sertifikat menerapkan tanda batas dan menanggapi berita acara yang berbeda dari hasil pengukuran dan belum memenuhi prinsip batas yang bertentangan.

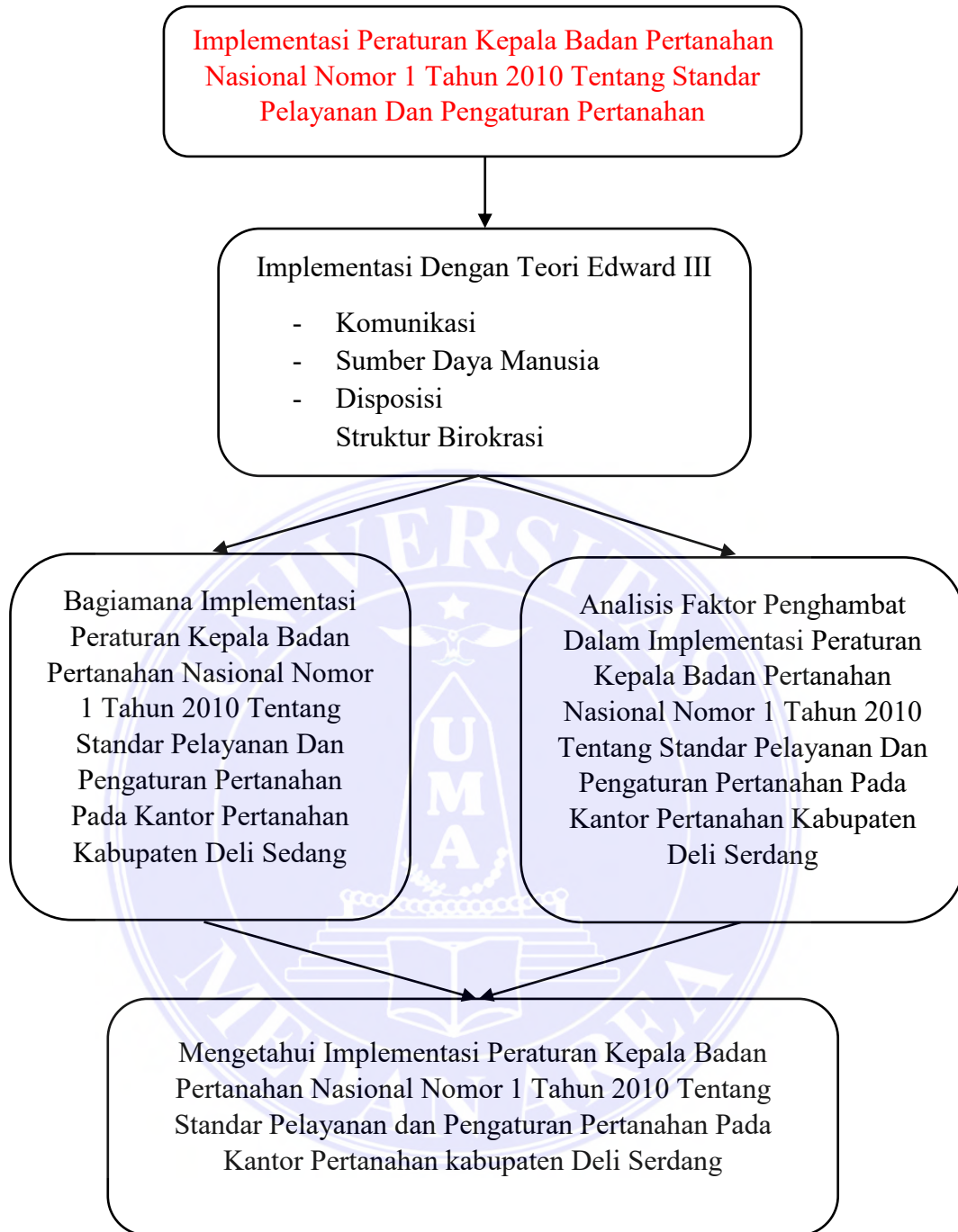
Penelitian dari Diliati Agustini Openg (2021) dengan judul Penerapan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP3) Dalam Pendaftaran Pemecahan Bidang Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Kupang masih terdapat ketidaksesuaian dalam persyaratan yang ada di SP3. Ketidaksiuaian dalam adalah adanya penambahan persyaratan yang berfungsi sebagai pelindung bagi kantor pertanahan apabila terjadi gugatan di pengadilan. Ketidaksiuaian dalam waktu adalah melewati waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam SP3. Kendala yang dihadapi dalam penerapan SP3 pada pendaftaran pemecahan bidang tanah adalah penggunaan arsip yang diperlukan oleh bidang lain, keterbatasan sumber daya manusia, sikap pasif pemohon dalam melengkapi berkas permohonan yang kurang dan dalam menanggapi berita cara beda luas yang telah diberikan, adanya patak tanda batas yang tidak sesuai akibat perubahan alam maupun ulah manusia. Oleh karena itu maka Kantor Pertnahan Kota Kupang telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala tersebut.

Kesamaan yang terjadi dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menganalisis tentang implementasi Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus kepada standar pelayanan dalam peningkatan pelayanan ganti nama sertifikat hak atas tanah yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

2.3 Kerangka Pemikiran

Masih ada masyarakat yang enggan melakukan proses pengurusan sertifikat hak atas tanah mereka secara langsung maupun melalui PPAT di wilayah kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang yang surat tanahnya sudah menjadi sertifikat. Proses yang paling banyak di jumpain yang berkaitan dengan sertifikat hak atas tanah seperti ganti nama sertifikat hak atas tanah yang menjadi dasar hukum sebagai pemilik tanah. Proses ganti nama sertifikat hak atas tanah sering disebabkan perpindahan tangan seperti jual-beli, hibah, waris, maupun karena hal lain yang mengharuskan pergantian nama pada sertifikat hak atas tanah.

Masyarakat tidak mau mengganti nama sertifikat yang dimiliki setelah proses jual beli disebabkan karena tidak mengetahui prosedur, proses pendaftaran, persyaratan, waktu dan biaya yang dibutuhkan saat melakukan proses permohonan langsung melakukan penggantian nama sertifikat hak atas tanah yang merupakan salah satu pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Pemilihan lokasi menurut (Sukmadinata, 2013) berkenaan dengan penentuan unit, bagian, kelompok dan tempat dimana orang-orang terlibat di dalam kegiatan atau peristiwa yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari tahun 2022 di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.2 Bentuk Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjawab permasalahan yang sudah diuraikan sebelumnya. Pendekatan kualitatif memfokuskan manusia sebagai instrument penelitian maka akan mempermudah penyelesaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk dan Miller dalam (Moleong, 2014:83) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi yang dilakukan dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan kepada manusia di kawasannya sendiri serta hubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terbagi menjadi Data Primer dan Data Sekunder sebagai berikut:

1. Wawancara (Primer)

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Menurut Arikunto (2013:199) bahwa wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas tapi tetap masih berdasarkan pedoman wawancara yang sudah ada. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara.

2. Observasi (Sekunder)

Sugiyono (2015:204) menjelaskan bahwa observasi merupakan kegiatan pemantauan penelitian kepada objek penelitian. Jika dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, peneliti memilih hal – hal yang akan diamati dan mencatat hal yang berkaitan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) merupakan cara yang dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, buku, tulisan dan gambar berupa laporan serta keterangan yang di peroleh untuk mendukung penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Moleong (2014:169) mengatakan informan adalah seorang yang mampu memberikan informasi kepada peneliti tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga harus memiliki banyak pengetahuan mengenai latar penelitiannya. Penentuan informan penelitian menggunakan purposive sampling. Penentuan informan penelitian berdasarkan pada pertimbangan informan yang dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapannya dan relevan dengan penelitian yang dilakukan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan kunci sebanyak 1 orang yaitu Koordinator Kelompok dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang
2. Informan utama sebanyak 3 orang yaitu Petugas Loker Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang
3. Informan tambahan sebanyak 4 orang yaitu Pemohon Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah atau keadaan apa adanya atau dengan fakta-fakta yang ada. Penelitian deskriptif tidak bermaksud untuk menguji hipotesis, namun sebagai gambaran terhadap objek yang sedang diteliti dalam jangka waktu sekarang atau jangka waktu yang masih diingat oleh informan. Menurut Patton (Moleong, 2010:280) analisis data dapat dimulai dengan

menelaah seluruh data yang tersedia dari beberapa sumber, yaitu wawancara, observasi lapangan, dokumen, gambar dan sebagainya.

Tahap selanjutnya setelah memperoleh data kemudian dianalisis secara deskriptif yang didapatkan secara sistematis, dengan menggunakan cara mengumpulkan data dan fakta yang ada tentang kajian penelitian untuk selanjutnya digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang dianggap mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian. Data yang didapatkan dari wawancara mendalam ataupun dari dokumentasi diolah dan dianalisis secara kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012:146) proses yang harus ditempuh dalam menganalisis data yaitu:

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pembuatan abstrak dan transformasi data kasar yang didapat dari catatan-catatan yang dat di lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis untuk menajamkan, mengelompokan, mengarahkan, menmbuang yang tidak perlu dan mengelompokan data dengan cara sedemikian sehingga mendapatkan kesimpulan akhir yang dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data digunakan untuk mengumpulkan informasi yang disusun untuk mendaptkan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara utama untuk analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk teks naratif, berbagai jenis matrik, grafik dan bagan. Semuanya disusun untuk mengumpulkan

informasi yang tersusun dalam bentuk padu dan mudah diraih. Dalam penelitian ini penyajian data menggunakan bentuk teks naratif disertai bagan dan table yang isinya berkaitan dengan penelitian ini.

3. Penarikan kesimpulan dalam penelitian berjalan, makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya merupakan validasi sehingga mendapatkan kesimpulan jelas kebenarannya dan fungsinya.

3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.6.1 Definsi Konsep

Singarimbun dan Efendi (2012:43) mengatakan bahwa definisi konseptual merupakan penjelasan dari konsep yang digunakan, bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam pengoperasian konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan penejelasan tersebut maka definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kebijakan Publik merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh pemerintah dalam bentuk peraturan yang nantinya akan diterapkan oleh warga negara.
2. Implementasi Kebijakan adalah cara penerapan peraturan ataupun ketentuan yang telah dat oleh pemerintah agar terlaksana.
3. Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur sipil negara untuk melayani seluruh rakyat yang berpedoman dari Standar

Pelayanan agar tercapainya kesetaraan pelayanan yang dilakukan oleh aparat sipil negara pada setiap wilayah.

3.6.2 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, seperti yang dikemukakan oleh George Edwards III dalam (Budi Winarno, 2008: 206) tentang implementasi kebijakan, implementasi standar pelayanan dalam peningkatan pelayanan ganti nama sertifikat hak milik bisa diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Komunikasi merupakan keberhasilan implementasi kebijakan mengharuskan pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana tujuan dan sasaran kebijakan akan dikomunikasikan kepada kelompok sasaran (target grup), untuk mengurangi bias implementasi meliputi:
 - a. Penyampaian pesan (transmisi) adalah kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - b. Kejelasan perintah adalah kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

- c. Konsisten diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Sumber daya yaitu meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun jika para pelaksana tidak memiliki sumber daya untuk mengimplementasikannya, maka implementasinya tidak akan efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, seperti keterampilan pelaksana dan sumber daya keuangan meliputi:
 - a. Kemampuan (kompetensi) adalah suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya.
 - b. Kesepahaman adalah para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing untuk membuat suatu perjanjian, di mana kehendak pihak yang satu sesuai dengan kehendak pihak yang lain secara timbal balik.
 - c. Ikut serta (partisipasi) adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggungjawab di dalamnya.
 3. Disposisi yaitu kepribadian dan karakteristik pelaku, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Jika performer memiliki orientasi yang baik, maka performer dapat mengimplementasikan kebijakan seperti yang diinginkan oleh pengambil keputusan. Ketika pelaksana memiliki sikap atau pandangan yang berbeda dengan pengambil keputusan, maka proses implementasi kebijakan juga akan kurang efektif meliputi:

- a. Kewajiban (komitmen) sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.
 - b. Tanggungjawab bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.
 - c. Kejujuran mengacu pada aspek karakter, moral dan berkonotasi atribut positif dan berbudi luhur seperti integritas, kejujuran dan keterusterangan, termasuk keterusterangan pada perilaku.
4. Struktur birokrasi yaitu yang membidangi implementasi kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi adalah standar operasional prosedur dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan birokrasi, yaitu prosedur birokrasi yang kompleks dan kompleks yang membuat kegiatan organisasi menjadi tidak fleksibel meliputi:
- a. Pembagian Tugas adalah konsep spesialisasi pekerjaan dalam suatu masyarakat. Secara historis, peningkatan pembagian kerja dikaitkan dengan pertumbuhan perdagangan, kebangkitan kapitalisme.

- b. Koordinasi adalah penyatuan, integrasi, sinkronisasi upaya anggota kelompok sehingga memberikan kesatuan tindakan dalam mengejar tujuan bersama.
- c. Standart Operating Procedure (SOP) adalah suatu alur/cara kerja yang sudah ter-standarisasi, Standar Operasional Prosedur ini memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah yang mengacu kepada teori Edward III yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah dari dimensi
 - a. Komunikasi dalam penyampaian informasi belum maksimal dalam hal pemahaman pemohon dinilai masih kurang dalam menerima informasi yang diberikankan.
 - b. Sumber Daya yang tersedia belum di manfaatkan secara maksimal seperti penggunaan aplikasi dan penyediaan papan informasi .
 - c. Disposisi yang dijalankan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang sudah maksimal dan tidak memiliki hambatan.
 - d. Struktur Birokrasi seperti koordinasi antar bagian terkendala dengan pihak terkait tidak berada di kantor menyebabkan proses permohonan tidak sesuai dengan SOP.

2. Faktor yang menjadi hambatan yang dihadapi dalam Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah seperti informasi yang diberikan masih kurang baik, masih terdapat pemohon yang belum mengetahui aplikasi sentuh tanahku yang dapat memudahkan mendapatkan informasi proses permohonan, jam operasional yang terbatas karena masa pandemi, kelengkapan berkas yang dibawa oleh beberapa pemohon belum lengkap, gangguan teknis mulai dari koneksi internet, listrik dan gangguan pada sistem.

5.2 Saran

Saran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan pengguna praktis. Berdasarkan hasil penelitian penulis mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Sebagai pimpinan langsung Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian bisa menindaklanjuti hambatan yang dapat mempengaruhi Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
2. Kantor Pertanahan harus menyampaikan informasi tentang aplikasi sentuh tanahku yang dapat mempermudah pemohon dengan memberikan selebaran yang berisi panduan menggunakan aplikasi sentuh tanahku, kantor pertanahan harus menyediakan informasi jam operasional dan papan informasi dengan ukuran dan warna tulisan yang mudah untuk dilihat. Kantor Pertanahan harus

mengantisipasi permasalahan teknis yang mempengaruhi waktu permohonan menjadi lebih lama dan tidak sesuai dengan standar pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino, Leo. 2007. *Perihal Ilmu Politik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harsono, Boedi. 2005. *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan Undang-undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*, Edisi Revisi, Cet. Ke-10. Jakarta: Djambatan.
- Islamy, M. Irfan. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Ismaya, Samun. 2013. *Hukum Administrasi Pertanahan: Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Mahardhika, G. S. 2021. *Penerapan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP3) Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Melalui Pengakuan Hak Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mojokerto (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional)*.
- Manullang Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2009. *Publik Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Openg, D. A. 2021. *Penerapan Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan (SP3) Dalam Pendaftaran Pemecahan Bidang Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Kupang (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional)*.
- Sahuri, C., & Suprenda, A. 2016. *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University)*.

- Singarimbun, Masri, & Effendi, Sofian. 2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Susyanti. 2010. *Bank tanah alternatif penyelesaian masalah penyediaan tanah untuk pembangunan kota berkelanjutan*, Makassar: As Publishing.
- Sutedi, Adrian. 2014. *Peralihan Hak Atas Tanah Dan Pendaftarannya*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Sutrisna, S., Wahyudi, P. T., & KRH, I. G. A. 2016. *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Doctoral dissertation, Sebelas Maret University)*.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Wibisono, B. 2013. *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Terkait Biaya dan Waktu dalam Pelayanan Konversi Hak Atas Tanah untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Ka (Doctoral dissertation, Brawijaya University)*.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita.
- _____. 2007. *Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.

LAMPIRAN 1. Surat Permohonan Pengambilan Data dan Wawancara



UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis – Ilmu Hukum – Psikologi
Program Doktor : Ilmu Pertanian
 Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
 Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 1046 /PPS-UMA/WDI/01/XI/2021 23 November 2021
 Lampiran : -
 Hal : Pengambilan Data dan Wawancara

Yth. *Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

Nama : **Andrei Wibowo**
 N.P.M : **201801014**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
 Judul Tesis : **IMPLEMENTASI PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN PENGATURAN PERTANAHAN DALAM PENINGKATAN DAN PELAYANAN GANTI NAMA SERTIFIKAT HAK ATAS TANAH (STUDI: KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG)**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih..


 H. M. Hum
 Kepala Kantor Bidang Akademik

CC File

LAMPIRAN 2. Surat Balasan Izin Pelaksanaan Penelitian



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Jl. Karya Utama, Lubuk Pakam 20514 Telp. (061) 7952197 ; email : kab-deliserdang@atrbpn.go.id

Nomor : UP.04.05/3270-12.07.100/XII/2021 Lubuk Pakam, 01 Desember 2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Wakil Direktur Bidang Akademik
Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area
Di tempat

Menindaklanjuti Surat Wakil Direktur Bidang Akademik Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area Nomor 1046/PPS-UMA/WDI/01/2021 tanggal 23 Nopember 2021, bersama ini disampaikan bahwa:

Nama	: Andrei Wibowo
NIM	: 201801014
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Penelitian	: Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertipikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)

Untuk melaksanakan Riset di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang selama 2 (dua) minggu sejak tanggal 01 Desember s/d 15 Desember 2021, dengan syarat mematuhi ketentuan dan disiplin yang berlaku di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Demikian disampaikan untuk menjadikan maklum.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Deli Serdang
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Juli Handayani Nasution, S.H., M.H.
NIP. 197807051998032001



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR dan pastikan menuju ke alamat <https://eoffice.atrbpn.go.id/>

v 1.03

Melayani, Profesional, Terpercaya

LAMPIRAN 3. Surat Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor BPN Deli Serdang



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Jl. Karya Utama, Lubuk Pakam 20514 Telp. (061) 7952197, email: kab-deliserdang@atr.bpn.go.id

Nomor : UP.04.05/3301-12.07.100/XII/2021 Lubuk Pakam, 07 Desember 2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Wakil Direktur Bidang Akademik
Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area
di tempat

Bersama ini disampaikan bahwa:

Nama : Andrei Wibowo
NIM : 201801014
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Penelitian : Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertipikat Hak Atas Tanah (Studi Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Deli Serdang
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Juli Handayani Nasution, S.II., M.H.
NIP. 197807051998032001



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai kode QR dan pastikan menuju ke alamat <http://office.atrbpn.go.id/>.

Kebijakan Profesional, Terpercaya

LAMPIRAN 4. Dokumentasi Penelitian di Kantor BPN Deli Serdang



Wawancara dengan Ridho, Pemohon Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (02 Desember 2021)



Wawancara dengan Fahmi, Pemohon Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (02 Desember 2021)



**Wawancara dengan Pemohon Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah
(02 Desember 2021)**



**Wawancara dengan Faiz, Pemohon Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah
(02 Desember 2021)**



**Wawancara dengan Siska Agrariani (Koordinator Bagian Umum)
02 Desember 2021**



Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang