SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR ATR/BPN KABUPATEN KETAPANG

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Disusun Oleh :

Dian Grenada Panamuan

NIM : E1012211005

FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR ATR/BPN KABUPATEN KETAPANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Dian Grenada Panamuan
NIM. E1012211005

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal : 14/5/25

Dosen Pembimbing Pendamping

Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si
NIP. 198506092015041002

Tanggal : 02/06/2025

HALAMAN PENGESAHAN
PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
ATR/BPN KABUPATEN KETAPANG

Oleh:

Dian Grenada Panamuan

NIM. E1012211005

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Kamis, 3 Juli 2025
Waktu	: 15.00 WIB – Selesai
Tempat	: Ruang sidang 5

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Sekretaris

Herri Junius Nge, Sos, M.Si
NIP. 198506092015041002

Penguji Utama

Dr. Pardi, M.AB
NIP. 197209052002121003

Penguji Pendamping

Ade Risna Sari, S.H, M.Si
NIDN. 0030097307

Disahkan oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ketapang, mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan mengacu pada konsep Good Governance dari UNDP, yang terdiri dari empat prinsip utama yaitu: Transparansi, karena persyaratan dan prosedur cenderung sulit dan waktu yang diperlukan sering kali lebih lama dari SOP yang berlaku, serta biaya yang tidak dapat diprediksi, 2) Efektivitas dan Efisiensi, kesimpulan nya masyarakat belum cukup puas dalam pelayanan yang didapat karena pegawai masih bersikap kurang ramah dan komunikatif dan penurunan fasilitas seperti mesin nomor antrian yang rusak sehingga harus menggunakan cara manual, 3) Akuntabilitas, kesimpulan nya prinsip ini belum diterapkan secara baik karena pegawai sering menunda waktu penyelesaian pekerjaan, yang tidak jarang disebabkan oleh kurangnya disiplin pegawai, seperti keterlambatan masuk kerja atau bahkan ketidakhadiran di ruangan pelayanan operasional, 4) Kesetaraan, kesimpulan nya prinsip ini belum diterapkan secara baik karena pemohon merasa diperlakukan tidak adil karena harus menunggu lama. Sebagai saran, Kantor BPN Ketapang perlu meningkatkan transparansi terkait prosedur dan biaya, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin, memaksimalkan pemanfaatan sistem digital, serta menjamin pelayanan yang setara bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi wilayah atau status sosial.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Badan Pertanahan Nasional, Sertifikat Tanah.

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the principles of Good Governance in the land certificate issuance services at the National Land Agency (BPN) Office of Ketapang Regency, referring to Law Number 25 of 2009 on Public Services. The research employed a qualitative design with a descriptive approach. It referred to a theory of Good Governance from the UNDP, which consists of four main principles: 1) Transparency. Requirements and procedures were sometimes difficult and longer than in the SOP. The cost was unpredictable. 2) Effectiveness and efficiency. People were not satisfied with the service because the staff were not friendly and communicative. Also, the facilities were lacking as some queue ticket machines were broken, so the queue was done manually. 3) Accountability. This principle was not well applied because staff kept delaying their task, reflecting their indisciplinary conduct. In addition, some were quite often late and even not available in the service room. 4) Equality. This principle was not well applied. Applicants felt treated unfairly because they had to wait for a long time. This research suggests that the BPN of Ketapang improve its transparency on procedures and costs and develop the competence of the staff through regular training. Additionally, the BPN needs to optimize a digital system and ensure that the service is equal to all levels of society without discrimination of regions and social status.

Keywords: Public service, National Land Agency, Land Certificate

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Penerapan prinsip *Good Governance* dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor ATR/BPN Kabupaten Ketapang". Judul ini dipilih karena melihat fakta di lapangan bahwa pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pembuatan sertifikat tanah belum berjalan secara optimal sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang didapat oleh peneliti. Fokus Penelitian ini adalah Analisis pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor ATR/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang dengan prinsip *Good Governance.*

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan data berupa observasi,wawancara, serta dokumentasi. Loket penelitian dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang. Subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang. Staff bagian loket pelayanan sertifikat tanah, Masyarakat yang sedang membuat sertifikat tanah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Good Governance* menurut *United Nation Development Progamme* yaitu: Transparansi, Efektivitas dan Efisiensi, Akuntabilitas, Kesetaraan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang belum cukup optimal karena belum sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance.* Indikator transparansi, kurangnya komunikasi yang jelas dan efektif dari petugas loket membuat proses menjadi membingungkan, sehingga masyarakat

merasa kesulitan dan ragu untuk mengikuti prosedur yang ada. Kedua, proses pembuatan sertifikat tanah yang seharusnya selesai dalam waktu 98 hari sesuai dengan SOP, sering kali mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh penundaan pekerjaan oleh petugas, seperti pengukuran tanah dan klarifikasi masalah. Ketiga, tidak adanya kejelasan mengenai biaya tambahan yang mungkin timbul dalam proses pembuatan sertifikat, seperti biaya transportasi dan akomodasi, membuat masyarakat cenderung mencari calo untuk mengurus sertifikat.

Indikator efektivitas dan efisiensi di Kantor BPN Kabupaten Ketapang belum berjalan optimal. Pelayanan dianggap kurang efektif karena pegawai bersikap kurang ramah, tidak komunikatif, dan cenderung menunda pekerjaan. Sementara itu, upaya efisiensi melalui sistem digital dan sertifikat elektronik masih terhambat oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, serta kerusakan alat bantu seperti mesin antrean yang tidak berfungsi.

Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang harus mengambil nomor antrean secara manual, sehingga memperlambat proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya mendukung efisiensi layanan, meskipun fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman sudah ada. Pada indikator akuntabilitas, pelaksanaannya di Kantor BPN Ketapang masih kurang memadai. Beberapa pegawai terlambat hadir, tidak berada di tempat saat dibutuhkan, dan kurang responsif dalam melayani. Selain itu, meskipun prosedur penyelesaian sertifikat ditetapkan maksimal 98 hari sesuai

SOP, banyak kasus yang mengalami keterlambatan parah hingga bertahun-tahun.

Indikator Kesetaraan yang diterapkan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang belum cukup baik karena beberapa pemohon merasa diperlakukan tidak adil karena harus menunggu lama, sementara orang lain yang datang belakangan justru dilayani lebih cepat, dan masyarakat kelas bawah dan yang tinggal di desa terpencil sering kali tidak mendapatkan sosialisasi yang cukup terkait prosedur dan manfaat program PTSL.

Minimnya pendampingan dan informasi mendorong mereka menggunakan jasa calo, yang pada akhirnya menambah beban biaya dan merusak esensi kesetaraan pelayanan. Saran-saran untuk penelitian ini adalah menyediakan panduan/brosur tentang prosedur dan rincian biaya, memberikan pelatihan komunikasi agar pegawai lebih responsif dan ramah, menambah dan meratakan SDM serta memperbaiki infrastruktur, seperti jaringan internet dan listrik, mengoptimalkan sistem antrian digital, melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja rutin, menyediakan papan informasi status berkas dan memberi sanksi pada pegawai yang menunda pekerjaan tanpa alasan jelas, memperluas sosialisasi Program PTSL di desa-desa terpencil dengan sistem jemput bola, menyediakan pelayanan keliling untuk daerah sulit dijangkau.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Dian Grenada Panamuan

Nomor Mahasiswa : E1012211005

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Pontianak, 22 Mei 2025

Yang membuat Pernyataan

Dian Grenada Panamuan

E1012211005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. MOTTO

MOTTO :

"Perjalanan kehidupan akan selalu memberikan makna dan arti dari setiap proses yang harus kita lalui, maka bertempurlah sehancur-hancurnya untuk mendapatkan kebangkitan itu"

2. PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung Penulis dengan caranya masing-masing :

1. Tuhan Yesus Kristus oleh karena berkat, kebaikan, anugerah dan kasih setia-Nya dalam kehidupan yang penulis lalui, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Cinta Pertama dan panutanku, Bapak Antonius, S.SiT., M.A.P. dan pintu Surgaku Mama Margaretha Warni, S.Pd. yang telah memberikan segala yang terbaik dalam kehidupan penulis. Terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tidak pernah berkurang sedikitpun untuk setiap detik didalam kehidupan penulis. Semoga bapak dan mama sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
3. Saudara kandung penulis satu-satunya, Ocky Byawaran Panamuan, S.P.W.K, M.H. Terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang diberikan kepada penulis.

4. Sahabat Penulis yang telah menemai selama masa perkuliahan, Dea Ayumi, Fahcria Alvani, Margaretha Selviana, Qirani Nasyriyah. Penulis mengucapkan Terima Kasih karena Mereka adalah orang-orang yang membantu memberikan motivasi, canda, dan menemani saat keadaan sulit dan senang.
5. Seseorang yang istimewa bagi penulis dan tak kalah penting kehadirannya, Bripda Fernandus. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, seseorang yang berkontribusi banyak dalam proses penyusunan skripsi ini baik waktu dan dukungan. Terima kasih telah menjadi bagian hidup penulis, memberi semangat disaat penulis tidak punya keinginan untuk maju. Semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan mimpi yang sudah kita harapkan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, karunia, dan atas pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor ATR/BPN Kabupaten Ketapang" dengan baik dan tepat waktu. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat pemenuhan "Ujian Skripsi" program studi Administrasi Publik kajian manajemen Falkutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, motivasi, bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Maka dari itu kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Herlan. S.Sos., M.Si. selaku Dekan Falkutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, beserta seluruh staff dan jajarannya.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan koordinator program studi Ilmu administrasi publik yang telah memberikan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan kemudahan dan arahan, serta motivasi dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Pardi, M.B.A selaku dosen penguji utama yang telah memberikan saran dan kritik sebagai perbaikan dalam penulisan skripsi.

5. Ade Risna Sari, S.H., M.Si selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan saran dan kritik sebagai perbaikan dalam penulisan skripsi.
6. Indah Sulisdiani, S.H., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Falkutas Ilmu sosial dan Ilmu politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Antonius, S.SiT., M.A.P sebagai Kepala Kantor ATR/BPN Kabupaten Ketapang yang telah membantu dan memberikan dukungan selama melakukan penelitian.
8. Dwi Indra Purnomo sebagai staff kantor bagian loket pelayanan Kantor ATR/BPN Kabupaten Ketapang yang telah membantu dan mempermudah penulis mendapat data selama melakukan penelitian.
9. Masyarakat yang telah menjadi informan bagi penulis guna mendukung penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi di Kantor BPN Ketapang.

Pihak-pihak tersebut sangat membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini. Semoga dengan adanya penelitian ini, dapat bermanfaat bagi semua kalangan masyarakat. Peneliti juga berharap adanya saran atau kritik yang membangun agar dapat memperbaiki segala bentuk kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Pontianak, 21 Agustus 2024

Dian Grenada Panamuan
NIM. E1012211005

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....i

HALAMAN PENGESAHAN ii

ABSTRAK.....ii

RINGKASAN SKRIPSI iv

PERNYATAAN KEASLIAN viii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ix

KATA PENGANTAR.....xi

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR.....xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Fokus Penelitian 11

1.4 Rumusan Masalah 11

1.5 Tujuan Penelitian.....11

1.6 Manfaat Penelitian.....12

1.6.1 Manfaat Teoritis 12

1.6.2 Manfaat Praktis.....12

BAB II KAJIAN TEORI 13

2.1 Teori Manajemen Publik 13

2.2 Konsep Sertifikat Tanah 15

2.3 Good Governance.....19

2.4 Ciri-ciri Good Governance 24

2.5 Prinsip-prinsip *Good Governance* 24
2.6 Hasil Penelitian yang Relevan 26
2.7 Kerangka berpikir 28
2.8 Pertanyaan Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis Penelitian 32
3.2 Langkah-langkah Penelitian 32
3.2.1 Penelitian Pra Survei 32
3.2.2 Penyusunan Outline 33
3.2.3 Penyusunan Usulan Penelitian 33
3.2.3 Seminar Penelitian 33
3.2.4 Penelitian Lapangan 34
3.2.5 Membuat Laporan Penelitian (Skripsi) 34
3.2.6 Diskusi atau Konsultasi Draft Laporan Penelitian 34
3.2.7 Ujian Skripsi 34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 35
3.3.1 Lokasi Penelitian 35
3.3.2 Waktu Penelitian 35
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 36
3.4.1 Subjek Penelitian 36
3.4.2 Objek Penelitian 36
3.5 Teknik Pengumpulan Data 37
3.6 Alat Pengumpulan Data 38
3.7 Instrumen Penelitian 38
3.8 Teknik Analisis Data 39

3.9 Teknik Keabsahan Data (Uji Validasi) 39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 42
4.1 Sejarah singkat Kabupaten Ketapang 42
4.2 Keadaan Geografis 43
4.3 Jumlah Penduduk 44
4.3.1 Jumlah Penduduk Ketapang menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (Jiwa) 45
4.3.2 Luas Daerah Kecamatan Kabupaten Ketapang 47
4.4 Gambaran Umum ATR/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang 48
4.4.1 Alamat Penelitian 48
4.4.2 Visi dan Misi Badan Pertanahan Kabupaten Ketapang 49
4.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi 50
4.4.4 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang Badan Pertanahan Nasional terdiri atas : 52
4.4.5 Bagan Jabatan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang 53
4.4.6 Tugas masing-masing bagian 54
4.4.7 Daftar Nama Pegawai berdasarkan Jabatan Kantor BPN Ketapang 55
4.4.8 Sarana dan Prasaran 60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
5.1 Prinsip Transparansi 61
5.2 Prinsip Akuntabilitas 70
5.3 Prinsip Efektivitas dan Efisiensi 75
5.4 Prinsip Kesetaraan 81
BAB VI PENUTUP 86
6.1 Kesimpulan 86

6.2 Saran 88
6.3 Keterbatasan Penelitian..... 89
DAFTAR PUSTAKA..... 91
LAMPIRAN 95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekap Jumlah Pendaftaran Tanah 5
Tabel 1. 3 Rencana Penetapan Lokasi PTSL SHAT ASN TA.2025 6
Tabel 3. 1 Rencana Waktu Penelitian 35
Tabel 4. 1 Batas Wilayah 44
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk 45
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin 46
Tabel 4. 4 Luas Daerah Kecamatan 47
Tabel 4. 5 Nama Pegawai dan Jabatan berdasarkan Jenis Kelamin 56
Tabel 5. 1 Rincian Biaya Pembuatan Sertifikat 91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 30
Gambar 4. 1Peta Alamat Penelitian 49
Gambar 4. 2 Struktur Pemerintah Kantor ATR/BPN Ketapang 53
Gambar 5. 1 Mekanisme Kerja Permohonan Pendaftaran Hak..... 87
Gambar 5. 2 Brosur Informasi Pelayanan 90
Gambar 5. 3 Mesin Absensi Sidik Jari..... 94
Gambar 5. 4 Rapat Efisiensi Anggaran..... 95
Gambar 5. 5 Website Resmi Kantor Badan Pertanahan Ketapang 97
Gambar 5. 6 Target dan Realisasi 99
Gambar 5.7 Petugas dan Masyarakat.....100
Gambar 5.8 Blanko.....101
Gambar 5.9 Ruang Tunggu Pelayanan.....102
Gambar 5.10 Parkir Khusus Disabilitas.....105
Gambar 5.11 Ruang Laktasi.....106
Gambar 5.12 Masyarakat.....107

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik selalu menjadi sebuah pembicaraan yang hangat dikalangan masyarakat, karena erat kaitannya dengan kebutuhan hidup dan hak-hak setiap masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai indikator utama sebagai penilaian kinerja pemerintahan, baik tingkat pusat maupun daerah. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang dan jasa. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah mengnai kegiatan atau rangkaian kegiatan di setiap pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara optimal supaya dapat menghasilkan pelayanan publik yang benar-benar dibutuhkan masyarakat.

Memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan mensejahterakan masyarakat merupakan kewajiban Aparatur pemerintah. Berbagai macam keluhan terhadap kualitas pelayanan pulik menjadi indikator belum sesuainya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Konsep Pemerintahan yang baik menuntut Aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab atas segala sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Banyaknya tuntutan yang diberikan oleh masyarakat seharusnya menjadi faktor pendorong untuk perubahan yang lebih baik.

Organisasi adalah kerangka utama untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah public service atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan sebuah upaya yang dibuat oleh birokrasi untuk memberikan bantuan terhadap masyarakat mencapai satu tujuan tertentu.

Modal dasar bagi Rakyat Indonesia yang memiliki kegunaan untuk pembangunan bagi kemajuan bangsa merupakan sumber kekayaan bagi rakyat /Indonesia itu sendiri. Pertanahan adalah salah satu sektor yang penting untuk mendorong pembangunan secara ekonomi maupun sosial. Tetapi, masih banyak sekali masalah terkait pertanahan di Indonesia seperti sengketa tanah, konflik agraria, serta kepemilikkan tanah yang tidak jelas. Peraturan Agraria adalah peraturan atau hukum yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan pertanian, tanah, dan pemilikan tanah. Ini bisa termasuk regulasi tentang pemilikan tanah, penggunaan tanah, hak-hak dan kewajiban petani, serta pembagian dan penggunaan sumber daya alam.

Dalam UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) (Hadi, 2018) ketika terjadi sengketa tanah, maka penyelesaian yang harus dilakukan setiap pemegang hak atas tanah harus bisa membuktikan dengan bukti-bukti tertulis (sertifikat). Untuk memperoleh hak atas tanah tiap individu dapat memohonkan atau mendaftarkannya pada Kantor Pertanahan setempat. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 pasal 31 ayat 2 tentang pendaftaran tanah (Rizki, 2020)dan kekuatan pembuktian

sertifikat yaitu bahwa penerbitan sertifikat yang dimaksud agar pemegang hak tanahnya mudah membuktikan bahwa itu miliknya, maka dari itu sertifikat sebagai alat bukti yang kuat.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga pemerintah kementerian di Indonesia yang bertugas melaksanakan bagian dalam bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan/pertanahan, hubungan hukum keagrariaan/pertanahan, penataan agraria/pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan penguasaan tanah, serta penanganan masalah agraria/pertanahan, pemanfaatan ruang, dan tanah.

Dalam kegiatannya Kementerian ATR/BPN dipimpin oleh seorang menteri yang dibantu oleh seorang wakil menteri, staf khusus menteri, dan staf ahli menteri. Menteri ATR/BPN membawahi Inspektorat Jenderal, Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal, Pusat Pengembangan Sumber daya Manusia, Pusat Penelitian dan Pengembangan, Pusat Hukum Agraria dan Tata Ruang, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, dan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di masing-masing Provinsi.

Dalam rangka menyesuaikan perkembangan dan tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan perlu penyempurnaan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor

6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan Untuk Jenis Pelayanan Tertentu. Kelompok pelayanan yang terdiri dari : Pendaftaran tanah, Pemeliharan data. Pencatatan dan Informasi Pertanahan, Pengukuran Bidang tanah, Pengaturan dan Pengelolaan pengaduan. Untuk ketentuan biaya yang dimaksudkan diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku kemudian jangka waktu untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah melunasi pembayaran yang ditetapkan terhitung berdasarkan hari kerja. Untuk pelaksanaan pelayanan lebih dari satu jenis jangka waktu yang dibutuhkan adalah penjumlahan secara kumulatif waktu yang diperlukan untuk masing-masing jenis pelayanan.

Standar Pelayanan dan Pengaturan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali dimulai dengan formulir permohonan yang telah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup, surat kuasa apabila dikuasakan, Fotocopy identitas (KTP,KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan yang telah dicocokan oleh petugas loket, Bukti kepemilikan tanah/alas hak milik adat/bekas milik adat, Fotocopy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB), melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan waktu 98 hari.

Menurut data tahun 2022 Kantor Pertanahan Kabupaten Ketapang juga mendapatkan target 14.804 telah menyelesaikan 12.904 pada bulan september. Kemudian tahun 2023 mendapatkan target redistribusi Tanah sebanyak 7.501 (Tujuh ribu lima ratus satu ribu) dengan realisasi sebanyak 7.362 (Tujuh ribu tiga

ratus enam puluh dua). Menurut Data tahun 2024 Program Strategis Sistematis Lengkap (PTSL) diberikan target untuk provinsi Kalimantan Barat 51.000, sekitar 40.000 hektar. Kantor Pertanahan Kabupaten Ketapang telah melaksanakan penerbitan sertifikat Program strategis nasional sejumlah 21.340 bidang yang terdiri dari : SHAT (Program Sertifikasi Hak Atas Tanah) PTSL ASN sebanyak 3.666 bidang dan SHAT PTSL PM sebanyak 17,674 bidang. Kemudian kegiatan redistribusi Tanah sejumlah 2.500 bidang; Sertifikasi Aset Pemerintah Kabupaten Ketapang sejumlah 205 bidang : Rutin 12 bidang, PTSL 193 bidang dan sertifikat tanah/wakaf rumah ibadah sejumlah 15 bidang. Berdasarkan data yang ada kinerja kantor ATR/BPN Ketapang menjadi penting karena Ketapang merupakan kota dengan tingkat pertumbuhan dan penduduk yang pesat, memiliki kebutuhan yang besar terhadap kepastian hukum dalam kepemilikan lahan.

Tabel 1.1
Rekap Jumlah Pendaftaran Tanah

Tahun	Didaftarkan	Terbit	Belum terbit
2019	175	49	126
2020	353	135	218
2021	314	262	52
2022	407	385	22
2023	462	167	295
Jumlah	**1.711**	**998**	**713**

Sumber : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang,2025

Kantor ATR/Badan Pertanahan Kabupaten Ketapang di Provinsi yang terletak di sebuah daerah yang berkembang pesat dalam pembangunan baik infrastruktur maupun penataan daerah. Kabupaten ketapang memiliki luas wilayah Luas Wilayah 2.974.108 Ha dengan jumlah Desa : 254 , jumlah Kecamatan : 20. Menurut Data 2025 Luas APL (Areal Penggunaan Lain) yang telah terpetakan

sejumlah : 832.103 Ha (68%) dan Luas APL belum terpetakan sebanyak 399.557 Ha (32%) kemudian Rencana Penetapan Lokasi PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Tahun 2025 sebanyak :

Tabel 1.2
Rencana Penetapan Lokasi PTSL SHAT ASN TA.2025

No.	Desa	Kecamatan	Target
1	NATAI KUINI	KENDAWANGAN	2000
2	AIR HITAM BESAR	KENDAWANGAN	1100
3	SELIMATAN JAYA	KENDAWANGAN	300
4	PENGATAPAN JAYA	TUMBANG TITI	500
5	TANJUNG MALOI	TUMBANG TITI	487
6	BATU BERANASAH	TUMBANG TITI	308
7	TITI BARU	TUMBANG TITI	685
8	BAYAM RAYA	JELAI HULU	315
9	BIKU SARANA	JELAI HULU	308
10	PERIANGAN	JELAI HULU	573
11	TELUK RUNJAI	JELAI HULU	782
12	BATU SEDAU	MANIS MATA	553
13	KELAMPAI	MANIS MATA	339
14	SUAK BURUNG	MANIS MATA	715
15	MULIA KERTA	BENUA KAYONG	530
TOTAL			9495

Sumber : Kantor ATR/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang, 2025

Pada Tahun 2025 Kantor Pertanahan Kabupaten Ketapang diberikan target SHAT PTSL ASN sejumlah 9.495 bidang dan SHAT Restribusi Tanah 1.500 bidang sehingga total target PTSL 2025 adalah 10.995. Kantor ATR/BPN memiliki 4 Loket Pelayanan yang terdiri dari Loket Pendaftaran, loket pengaduan, loket informasi, loket disabilitas namun loket yang berjalan hanya 3 dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia. Proses dalam pembuatan sertifikat tanah saat ini tidak terlalu sulit dengan memberikan pengajuan permohonan yang dapat dilakukan secara offline dengan mendatangi kantor BPN atau secara Online dengan

mengakses platform resmi yang telah disediakan bagi pengguna smartphone dengan mengunduh aplikasi “Sentuh Tanahku” . Pada aplikasi tersebut Anda akan mengisi formulir secara elektronik dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan seperti identitas diri, dokumen kepemilikan tanah dan dokumen pendukung lainnya. Setelah itu petugas akan melibatkan verifikasi dan peninjauan oleh petugas BPN secara online, dengan adanya identifikasi masalah ini merujuk kepada prinsip *good governance* akuntabilitas yang menuntut setiap proses yang dilakukan harus dapat dipertanggung jawabkan, transparan dan efisien dimana jika persyaratan dan prosedur tidak jelas atau sulit diakses masyarakat, maka prinsip akuntabilitas tidak terpenuhi. Kemudian, proses yang berbelit-belit menunjukan adanya potensi inefesiensi dalam sistem administrasi pelayanan kantor pertanahan.

Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah dalam proses pembuatan sertifikat tanah dikatakan sulit dan berbelit-belit karena berkaitan dengan faktor administrasi setiap langkah dalam pendaftaran tanah harus sesuai dengan standar administratif yang berlaku, yang dapat mencakup persyaratan dokumen yang berbeda tergantung pada kondisi tanah dan status hukum yang dimiliki. Di beberapa wilayah, BPN mungkin mengalami keterbatasan sumber daya, baik dari sisi jumlah petugas yang ada maupun sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu juga banyaknya dokumen yang harus disiapkan seperti sertifikat sebelumnya (jika ada), bukti pembayaran pajak, dan dokumen lainnya. Jika ada sengketa kepemilikaan prosses bisa menjadi lebih rumit dan memerlukan pihak lain selain BPN yaitu Pemerintah daerah, Notaris/PPAT. Hal ini dapat menyebabkan

antrian panjang dan keterlambatan dalam proses pendaftaran, yang pada akhirnya membuat proses terasa lebih berbelit-belit.

Berdasarkan keputusan Mentri ATR/BPN No. 440/SK-HARI.02/III/2023 tentang 7 Layanan priotitas yang terdiri dari : Pendaftaran tanah, Peralihan Hak, Perubahan Hak, Roya, Pengecekan, Hak Tanggungan, Pengukuran dan Pemetaan tanah. Kantor ATR/Badan Pertanahan Nasional memiliki SK prosedur terkait pelayanan yaitu Standar Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah. Persyaratan yang harus di lengkapi : Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup; Surat kuasa apabila dikuasakan; Fotokopi identitas pemohon (KTP,KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket; Sertipikat hak atas tanah/Sertipikat. Sistem, Mekanisme serta prosedur: 1. Langsung (off line) atau Akun Mitra (on line) 2. Pembuatan Berkas diloket pelayanan 3. Entry Berkas Kelengkapan 4. Pembuatan SPS/PNBP 5. Melakukan Pembayaran 6. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan /Kwitansi kepada pemohon. Kemudian Jangka waktu yang diperlukan 1 hari dengan tarif Rp. 50.000 per sertifikat hak atas tanah.

Kinerja pelayanan publik yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat. Namun demikian, kenyataannya masyarakat masih menghadapi kinerja dan pengelolaan pelayanan publik yang masih jauh dari kata

optimal. Sehingga pelayanan publik umumnya lebih banyak menjadi sasaran kritikan dan ketidakpuasaan masyarakat penerima layanan.

Jangka waktu dalam proses penerbitan sertifikat tanah dapat bervariasi tergantung banyak faktor, termasuk permasalahan kasus, volume permohonan yang sedang diproses. Ketidakpastian waktu penyelesaian sertifikat dapat disebabkan berbagai faktor yakni prosedur yang sulit dan berbelit-belit, keterlambatan dalam proses pengukuran tanah, ataupun kurangnya koordinasi antar instansi. Dikutip dari Kaltim.kita Kinerja Lamban dua orang warga mengeluhkan lamanya pengajuan sertifikat yang telah berjalan hampir 3 tahun namun sertifikat tersebut belum keluar meskipun syarat administrasi telah dipenuhi. Kondisi birokrasi yang terkesan lambat prosesnya dan sulit ketika pembuatan sertifikat memicu rasa malas dalam mengurus sertifikat. Ketidakpastian mengenai waktu yang ada merujuk pada prinsip efisiensi dalam good governance yakni mengharuskan instansi terkait menyusun prosedur yang jelas dan memangkas yang tidak perlu agar dapat diselesaikan dalam waktu yang terukur.

Performa yang diberikan birokrasi sukar untuk dinilai karena visi dan misi birokrasi sering kali tidak jelas hal yang sering terjadi karena ada banyak perbedaan pendapat sehingga menyulitkan birokrasi untuk merumuskan misi yang jelas. Umumnya pelayanan publik harus dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun, dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik yang akan mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan pemberdayaan masyarakat.

Hambatan bagi proses pembuatan sertifikat tanah juga dipengaruhi oleh biaya yang tidak dapat diprediksi. Adapun rincian biaya pendaftaran sebesar Rp.

50.000, biaya pengukuran dan pemetaan batas bidang tanah, biaya pemeriksaan tanah, biaya transpotasi dan akomodasi serta komsumsi, biaya BPHTB 5% harga tanah diatas 60juta. Biaya ini kemudian disetorkan kepada kantor BPN. Menurut sebagian masyarakat tarif yang dikenakan terbilang cukup mahal karena untuk mengurus sertifikat biaya yang tertera tidak dapat diprediksi karena sesuai dengan luas tanah. Ketika biaya yang harus dikeluarkan tidak secara transparan dan rinci masyarakat menjadi bingung dan sering kali dimanfaatkan oleh oknum tertentu untuk menaikkan biaya secara tidak wajar dengan dalih adanya biaya tambahan yang sebenarnya tidak diatur dalam regulasi resmi, dalam identifikasi masalah prinsip transparansi dengan menuntut agar setiap informasi terkait persyaratan, prosedur dan biaya dapat diakses oleh masyarakat secara jelas dan terbuka setiap bentuk pengeluaran yang dikenakan kepada masyarakat. Apabila pembuatan sertifikat tanah tidak dipublikasi kan dengan baik maka akan muncul praktik-praktik tidak sehat yang merujuk pada ketidakpatuhan prinsip kesetaraan dimana terdapat biaya tambahan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Organisasi Publik sebagai penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hakikatnya, pelayanan publik sebagai tolak ukur kinerja publik yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja organisasi publik berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Penilaian kinerja organisasi publik sangat diperlukan guna mengetahui seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti mengidentifikasi masalah yaitu, sebagai berikut :

1. Persyaratan dan prosedur dalam pembuatan sertifikat Tanah yang cenderung sulit dan berbelit-belit.
2. Proses pembuatan sertifikat memerlukan waktu yang lebih lambat tidak sesuai dengan SOP.
3. Biaya dalam pengurusan sertifikat tanah tidak dapat diprediksi.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, penelitian ini memfokuskan pada pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor ATR/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang dengan prinsip *Good Governance.*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor ATR/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip *Good Governance* dalam kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ketapang.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik itu secara teoritis maupun praktis :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Publik khususnya dalam kajian Manajemen, disamping itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya berkaitan dengan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun Manfaat Praktis dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Kantor ATR/BPN Ketapang, dan pihak-pihak terkait, dapat memanajemen pelayanan yang baik sehingga memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip *good governance.*
2. Bagi Masyarakat, sebagai sumber informasi berkaitan dengan proses pemenuhan syarat pembuatan sertifikat untuk mendapat pelayanan yang sesuai.