

## **MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK : SISTEM TATA KELOLA PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GORONTALO**

**Roni Abdullah**

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia*

Email: [abdoellah033@gmail.com](mailto:abdoellah033@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The land registration system in Indonesia plays an important role in managing natural resources and protecting land rights, which has a direct impact on the performance of public services. This research explores the performance of land registration at the Gorontalo District Land Office, with a focus on efforts to systematically increase land registration. Even though there have been good achievements in the land redistribution program and the unsystematic issuance of certificates, registration results still show less than optimal performance. The main problems include complicated bureaucracy, lack of human resources, and wrong public perceptions regarding proof of land ownership. The research method uses a qualitative approach with interviews with 15 key informants and 5 people who have registered land. The research results show that increasing socialization, employee training and proactive communication are very necessary to improve public service performance. Apart from that, management of community expectations must be considered so that the registration process is more efficient. With these steps, it is hoped that public confidence in the land registration system can increase, and legal certainty over land rights is guaranteed, which ultimately supports better public service performance in Gorontalo Regency.*

**Keywords:** Service Performance, Registration of Land Rights, Legal certainty

### **ABSTRAK**

*Sistem pendaftaran tanah di Indonesia berperan penting dalam pengelolaan sumber daya alam dan perlindungan hak atas tanah, yang berdampak langsung pada kinerja pelayanan publik. Penelitian ini mengeksplorasi kinerja pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo, dengan fokus pada upaya peningkatan pendaftaran tanah secara sistematis. Meskipun terdapat capaian yang baik dalam program redistribusi tanah dan penerbitan sertifikat non sistematis, hasil pendaftaran masih menunjukkan kinerja yang kurang optimal. Permasalahan utama meliputi birokrasi yang rumit, kurangnya sumber daya manusia, serta persepsi masyarakat yang keliru tentang bukti kepemilikan tanah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara terhadap 15 informan kunci dan 5 masyarakat yang telah mendaftarkan tanah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan sosialisasi, pelatihan pegawai, dan komunikasi yang proaktif sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Selain itu, manajemen harapan masyarakat harus diperhatikan*

*agar proses pendaftaran lebih efisien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pendaftaran tanah dapat meningkat, serta kepastian hukum atas hak atas tanah terjamin, yang pada akhirnya mendukung kinerja pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Gorontalo.*

**Kata Kunci:** *Kinerja Pelayanan, Pendaftaran Hak Atas Tanah, Kepastian hukum.*

## **PENDAHULUAN**

Sistem pendaftaran tanah di Indonesia merupakan salah satu aspek krusial dalam pengelolaan sumber daya alam dan perlindungan hak atas tanah. Studi yang dilakukan oleh Putra, (2021) menyoroti pentingnya kepastian hukum dalam pengelolaan tanah. Kepastian hukum adalah fondasi bagi pengembangan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, pendaftaran tanah yang efektif dapat meningkatkan kepastian hukum bagi pemilik tanah, sekaligus mengurangi sengketa yang sering terjadi.

Pemberian sertifikat hak atas tanah kepada masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai bukti kepemilikan, tetapi juga memiliki dampak signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya sertifikat, pemilik tanah merasa lebih aman dan terlindungi hak-haknya. Ini menciptakan iklim yang mendukung investasi, baik untuk perorangan maupun untuk pengembangan usaha. Masyarakat yang memiliki kepastian hukum atas tanah mereka lebih cenderung untuk melakukan investasi dalam perbaikan atau pengembangan lahan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan

kesejahteraan masyarakat. Selain itu, sertifikat hak atas tanah juga memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat untuk memperoleh pinjaman atau kredit dari lembaga keuangan untuk mendapatkan modal yang diperlukan untuk usaha. Hal ini sangat penting, terutama bagi petani atau pengusaha kecil yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usaha mereka.

Pelaksanaan kebijakan pendaftaran tanah yang dilakukan melalui program Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Penyelenggaraan program ini secara nasional telah berkontribusi pada pemenuhan kepentingan publik terhadap hak-hak atas tanah dan juga mengurangi konflik agraria (Arnowo, 2019). Ketidakpastian status tanah sering kali menjadi penyebab sengketa antara individu, kelompok, atau bahkan antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan sistem pendaftaran tanah yang transparan dan akuntabel, potensi sengketa dapat diminimalkan. Masyarakat yang merasa aman dengan status kepemilikan terhadap bidang tanahnya akan lebih tenang dalam beraktivitas dan berinvestasi. Pada

tahun 2023 telah terjadi penurunan kasus sengketa tanah secara nasional sebesar 15,26% dan pada tahun yang sama terjadi peningkatan penyelesaian kasus sebesar 24,25% (Kementerian Agraria dan Tata Ruang 2023, hal 78).

Persentase jumlah bidang tanah yang terdaftar secara nasional merupakan persentase perbandingan antara jumlah bidang tanah terdaftar dengan jumlah bidang tanah total (telah ditetapkan bahwa jumlah bidang tanah total adalah 126,000,000). Untuk memenuhi target tersebut, Kementerian ATR/BPN telah berhasil mensertipikatkan sebanyak 5,4 juta bidang tanah, pada tahun 2017 sebanyak 9,3 juta bidang tanah, pada tahun 2018, dan sebanyak 11,2 juta bidang tanah pada tahun 2019. Karena pandemi dan *refocusing* anggaran, target PTSL 2020 menjadi 7.370.510 bidang tanah dan pada saat ini telah terealisasi sebanyak 6,5 juta bidang tanah (Humas Kepresidenan, 2020). Dalam skala nasional, sampai tahun 2023 telah tercapai 82,43% dengan target sesuai rencana kinerja sebesar 82,43%. Dengan demikian kinerja pelaksanaan program PTSL tercapai 100% dalam skala nasional (Kementerian Agraria dan Tata Ruang 2023, hal 69).

Di Kabupaten Gorontalo pendaftaran tanah menunjukkan capaian kinerja yang kurang maksimal terutama pada aspek pendaftaran melalui PTSL tetapi memiliki kinerja sangat baik terutama dalam program redistribusi

tanah dan penerbitan sertifikat hak atas tanah non sistematis dengan capaian kinerja yang sangat optimal. Data laporan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo tahun 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 Tentang Kinerja Kegiatan Pendaftaran Tanah Tahun 2023 Kantor Pertanahan Kabupten Gorontalo**

No	Jenis Kegiatan	Target	Realiasi	%
1	SHAT PTSL	16.840	8.000	47,50
2	SHAT Redistribusi Tanah	500	1.050	210
3	SHAT Non Sistematis	350	1206	344

Sumber : Lakip Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo 2023

Sesuai observasi yang dilakukan serta studi dokumen pada aspek tata kelola terkait dengan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo ditemukan bahwa permasalahan umum dalam terjadi dalam sistem perencanaan dengan merencanakan target yang kurang realistis dan tidak seimbang dengan ketersediaan sumberdaya yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo.

Beberapa permasalahan tersebut antara lain adalah birokrasi yang rumit dan kurangnya ketersediaan sumber daya manusia yang memadai masih menjadi masalah utama dalam bidang pelayanan pertanahan pada umumnya dan khususnya pada bidang kegiatan pendaftaran hak atas tanah. Disisi lain masalahnya banyak masyarakat menganggap tanda pajak seperti petuk,

pajak bumi, girik, ketitir dan Ipeda merupakan bukti hak atas tanah seperti halnya sertipikat hak atas tanah, namun secara hukum surat-surat tanda pajak sebagaimana tersebut diatas bukanlah merupakan bukti hak atas tanah (Sibuea, 2011). Disisi lain juga masyarakat masih beranggapan bahwa pengurusan sertifikat memerlukan biaya yang tinggi dan memerlukan waktu yang panjang (Manthovani & Istiqomah, 2021; Tahara & Suparsetyani, 2020)

Tatangan ini menjadi permasalahan utama dalam pendaftaran tanah baik secara pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) maupun yang dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Oleh karena itu untuk meningkatkan kesuksesan program pendaftaran tanah diperlukan sosialisasi dan sumberdaya pegawai yang memadai untuk menjalankan kegiatan sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Jasmine, 2014)

Tahapan-tahapan tersebut dimulai dari kegiatan pengukuran bidang tanah dari berbagai kegiatan (legalisasi asset, pengukuran dan pemetaan batas bidang tanah melalui kegiatan Penerimaan Negara Bukan Pajak) sampai pada penerbitan sertifikat hak atas tanah. Berdasarkan hasil observasi terhadap kebutuhan pegawai untuk efisiensi kegiatan pengukuran bidang-bidang tanah di kabupaten Gorontalo ditemukan adanya kekurangan pegawai yang dapat mempengaruhi

efektifitas kegiatan. Hal tersebut didasarkan pada perhitungan sebagai berikut : Jumlah total beban pekerjaan/tahun = 12.104 Bidang Jumlah total petugas ukur ASN = 2 Orang Asumsi hari Kerja = 24 hari/bulan Jumlah Bulan Efektif/tahun = 10 bulan Pekerjaan lain selain Pengukuran bidang = 0 bidang Beban kerja/hari = 10 bidang/orang/hari Kemampuan Normal petugas ukur/hari = 5 Bidang.

Kendala lainnya adalah dalam aspek peningkatan kapasitas Sumber daya pegawai masih seringkali dijumpai dalam proses pendaftaran tanah, seperti kurangnya pelatihan bagi pegawai dan ketidakjelasan prosedur. Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara adalah ukuran statistik yang menggambarkan kualitas aparatur sipil negara (ASN) yang berdasarkan kualifikasi pendidikan, kompetensi, kinerja dan kedisiplinan pegawai ASN dalam melakukan tugas jabatannya. Pada tahun 2023 kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo memiliki perhitungan IP-ASN rata-rata sebesar 61,52%. Hal ini sangat mempengaruhi pada aspek pelayanan karena kurangnya sumberdaya. Disisi lain juga proses pengurusan pendaftaran hak atas tanah memerlukan waktu panjang yang melampaui standar waktu sesuai standart operasinal pertanahan (SOP).

Dalam konteks ini, pendidikan dan pelatihan bagi aparat yang bertanggung jawab atas pendaftaran tanah harus menjadi prioritas. Pegawai

yang terlatih dan memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur pendaftaran tanah akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Ini akan mempercepat proses pendaftaran tanah dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, narasi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang pentingnya tata kelola dan peningkatan kinerja pendaftaran tanah. Dengan dukungan beberapa studi sebelumnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem pendaftaran tanah yang lebih efektif dan efisien di Indonesia.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan di bidang pertanahan maka diperlukan sebuah sistem tata kelola kelola yang baik dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Berdasarkan pada beberapa permasalahan diatas maka peneliti penting melakukan penelitian dengan judul Tata Kelola Pendaftaran Tanah Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam mendeskripsikan fenomena kinerja pelayanan publik dari kegiatan pendaftaran hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo. Penelitian diawali dengan proses pengumpulan data dari 15 informan kunci yang menjalankan tugas

pendaftaran hak atas tanah dan 5 informan lainnya yakni 5 orang masyarakat yang telah melakukan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo. Wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur untuk mendapatkan data primer yang kemudian ditabulasi untuk melakukan reduksi terhadap fenomena penelitian yang relevan dengan fokus yang diteliti. Selanjutnya dari sumber daya data lain berupa dokumen untuk melakukan triangulasi dan verifikasi data untuk mendapatkan keabsahan data secara valid. Hasil wawancara direduksi kembali untuk menghasilkan temuan penelitian terkait dengan sub fokus yang diteliti dan selanjutnya dilakukan proses display untuk mendeskripsikan berbagai fenomena secara terstruktur sesuai dengan tujuan penelitian. Proses keabsahan data dilakukan dari awal wawancara sampai pada akhir studi dilakukan untuk merumuskan kesimpulan studi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Proses pendaftaran hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo menunjukkan kemajuan yang signifikan, namun masih menghadapi berbagai tantangan. Dengan meningkatkan sosialisasi, pemanfaatan teknologi, serta dukungan kebijakan, diharapkan proses pendaftaran hak atas tanah dapat berjalan lebih efisien dan efektif, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat (Abdullah, 2023).

Proses pendaftaran hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini mencakup langkah-langkah mulai dari pengajuan permohonan, penelitian berkas, hingga penerbitan sertifikat. Kesesuaian ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menjalankan kebijakan agraria yang transparan dan akuntabel. Prosedur telah dijalankan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional yang mengatur teknis pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah. Misalnya, Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Tanah.

Meskipun kegiatan pendaftaran hak atas tanah telah mendapatkan dukungan kebijakan dari pemerintah dan dukungan anggaran yang memadai untuk pelaksanaan program pertanahan akan mempercepat proses pendaftaran. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah terus meningkatkan komitmen dan sumber daya untuk sektor ini. Namun masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Misalnya, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran, yang seringkali mengakibatkan kesalahan dalam pengajuan dokumen. Selain itu, masalah administratif, seperti keterlambatan dalam proses verifikasi,

juga menjadi hambatan (Salma et al., 2024)

Komitmen pemerintah daerah untuk mendukung pendaftaran hak atas tanah di Kabupaten Gorontalo harus diwujudkan melalui tindakan nyata. Salah satu langkah penting adalah pelaksanaan program-program yang mendukung, seperti pelatihan bagi petugas pertanahan dan kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Ini mencakup kerja sama yang erat dengan lembaga lain serta organisasi masyarakat sipil, sehingga upaya pendaftaran tanah dapat lebih efektif dan menyeluruh (Kamumu et al., 2023)

Sumber daya manusia dalam sektor pertanahan merupakan aspek yang sangat krusial. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa petugas pertanahan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai dalam proses pendaftaran hak atas tanah. Untuk mencapai hal ini, pelatihan yang berkelanjutan dan peningkatan kapasitas harus menjadi prioritas. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkat, dan masyarakat pun akan merasa lebih percaya diri dalam menjalani proses pendaftaran (Sari et al., 2020).

Sosialisasi dan edukasi juga memainkan peran penting dalam mendukung pendaftaran hak atas tanah. Pemerintah daerah perlu melaksanakan sosialisasi yang efektif mengenai pentingnya pendaftaran tanah dan

prosedur yang harus diikuti. Ini dapat dilakukan melalui seminar, pelatihan, atau kampanye informasi yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Edukasi yang baik akan mendorong masyarakat untuk lebih proaktif dalam mendaftarkan hak atas tanah mereka, sehingga kesadaran akan pentingnya kepastian hukum terkait hak atas tanah dapat terwujud (Halim et al., 2021).

Selain itu, evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap proses pendaftaran tanah sangat penting untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul. Dengan melakukan evaluasi, pemerintah daerah dapat mencari solusi yang tepat dan menyesuaikan kebijakan yang ada berdasarkan temuan yang diperoleh. Hal ini akan memastikan bahwa proses pendaftaran tanah berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Prasetyo, 2019).

Keterlambatan dalam pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo merupakan masalah yang kompleks dan multifaktorial. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap keterlambatan ini adalah beban kerja yang tinggi bagi pegawai. Banyak petugas pendaftaran tanah di kantor ini seringkali dihadapkan pada tuntutan yang melebihi kapasitas tugas pokok mereka. Dalam situasi ini, pegawai tidak hanya bertanggung jawab untuk melaksanakan pendaftaran hak atas tanah, tetapi juga harus

menangani berbagai pekerjaan tambahan yang sering kali tidak terkait langsung dengan tugas utama mereka (Wibowo, 2022).

Fenomena ini menciptakan kondisi di mana proses pendaftaran tidak dapat dilakukan secara optimal, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan sertifikat dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk mengevaluasi beban kerja yang ada dan mempertimbangkan penambahan sumber daya manusia serta pengaturan tugas yang lebih efisien, agar pelayanan pendaftaran hak atas tanah dapat berlangsung dengan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Sari et al., 2020).

Keterlambatan dalam waktu pelayanan pendaftaran hak atas tanah di Kabupaten Gorontalo, yang disebabkan oleh beban kerja pegawai yang berlebihan, memiliki dampak signifikan terhadap berbagai aspek dalam proses pendaftaran tanah. Salah satu dampak utama adalah ketidakpuasan masyarakat. Warga yang telah mengajukan permohonan pendaftaran hak atas tanah mengharapkan proses yang cepat dan transparan. Ketika waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, kepercayaan masyarakat terhadap institusi pertanahan menurun. Hal ini membuat masyarakat enggan untuk melanjutkan proses pendaftaran atau

bahkan mengurangi kepercayaan terhadap sistem hukum tanah secara keseluruhan (Halim et al., 2021).

Keterlambatan ini juga menghambat kepastian hukum bagi pemilik tanah. Sertifikat hak atas tanah merupakan bukti legalitas yang penting, dan keterlambatan dalam penerbitannya dapat menimbulkan ketidakpastian hukum. Situasi ini berpotensi memicu sengketa tanah di kemudian hari, karena pihak lain mungkin mengklaim hak atas tanah yang sama. Dengan demikian, dampak keterlambatan ini tidak hanya mengganggu individu, tetapi juga dapat menyebabkan konflik yang lebih luas di masyarakat (Prasetyo, 2019).

Dari sisi ekonomi, keterlambatan dalam proses pendaftaran tanah memiliki konsekuensi yang signifikan. Tanah yang belum terdaftar secara resmi tidak dapat digunakan sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman atau investasi, yang menghambat pengembangan usaha dan investasi di daerah. Ketidakpastian hukum atas tanah membuat masyarakat ragu untuk melakukan perbaikan atau pengembangan lahan, sehingga pertumbuhan ekonomi lokal terhambat (Wibowo, 2022).

Selain itu, keterlambatan pelayanan menciptakan backlog permohonan pendaftaran tanah, yang semakin menambah beban kerja pegawai. Hal ini menciptakan siklus yang sulit dipecahkan, di mana pegawai semakin tertekan dengan

volume pekerjaan yang meningkat. Kondisi ini dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dan mengurangi kualitas pelayanan. Dalam jangka panjang, reputasi Kantor Pertanahan dapat terganggu, dan efisiensi sistem pertanahan secara keseluruhan dapat menurun (Sari et al., 2020).

Namun, kondisi ini juga dapat menjadi pendorong untuk melakukan reformasi dalam sistem pendaftaran tanah. Munculnya masalah keterlambatan dapat mendorong pemerintah daerah untuk lebih serius dalam mengevaluasi dan memperbaiki SOP yang ada. Ini termasuk penambahan sumber daya manusia, peningkatan pelatihan bagi pegawai, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pendaftaran (Sari et al., 2020).

Secara keseluruhan, dampak keterlambatan dalam waktu pelayanan pendaftaran hak atas tanah di Kabupaten Gorontalo sangat luas dan beragam. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk segera mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan agar proses pendaftaran dapat berjalan lebih efisien. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap institusi pertanahan dapat dipulihkan, dan kepastian hukum atas hak atas tanah dapat terjamin (Halim et al., 2021).

Meskipun kinerja pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo menunjukkan pencapaian

yang cenderung maksimal, hal ini belum cukup untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman masyarakat (Prasetyo, 2019). Pertama, peningkatan kualitas pelayanan sangat penting. Upaya ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa semua petugas di Kantor Pertanahan memiliki standar pelayanan yang konsisten, melalui pelatihan berkala dan pengembangan kompetensi. Selain itu, sosialisasi dan edukasi yang efektif mengenai prosedur pendaftaran hak atas tanah serta pentingnya memiliki sertifikat harus diperkuat (Wibowo, 2022).

Selanjutnya, manajemen harapan masyarakat juga perlu diperhatikan. Informasi yang realistis tentang waktu dan proses pendaftaran harus disampaikan secara transparan untuk mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepercayaan. Selain itu, penting untuk menggali pengalaman negatif yang mungkin dialami masyarakat di masa lalu dan memperbaikinya, sehingga setiap interaksi dapat menciptakan pengalaman positif yang akan membangun pandangan baik terhadap pelayanan (Sari et al., 2020).

Akhirnya, Kantor Pertanahan perlu mengambil langkah proaktif dalam komunikasi dengan masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang akurat melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs web, dan

media lokal. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo dapat berubah menjadi lebih positif, sejalan dengan kinerja yang telah dicapai (Halim et al., 2021).

## **KESIMPULAN**

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan dalam kegiatan pendaftaran hak atas tanah di Kantor pertanahan Kabuapten Gorontalo maka diperlukan beberapa perbaikan terutama dalam beberapa aspek yakni : 1) Sosialisasi dan Edukasi yang Efektif Mengadakan program sosialisasi yang lebih intensif dan edukatif mengenai prosedur pendaftaran hak atas tanah serta pentingnya memiliki sertifikat. Ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau kampanye informasi yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat. 2) Peningkatan Kualitas Pelayanan, diperlukan upaya untuk memastikan bahwa semua petugas di Kantor Pertanahan memiliki standar pelayanan yang konsisten. Pelatihan berkala dan pengembangan kompetensi bagi petugas dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. 3) Aktivitas Komunikasi yang Proaktif, Kantor Pertanahan perlu aktif dalam menyampaikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs web, dan media lokal. Hal ini penting untuk

membangun citra positif dan memperbaiki persepsi masyarakat. 4) Peningkatan Pengalaman Positif, menggali dan memperbaiki pengalaman negatif yang mungkin dialami masyarakat di masa lalu. Dengan menciptakan pengalaman positif dalam setiap interaksi, masyarakat akan lebih cenderung memiliki pandangan yang baik terhadap pelayanan. 5) Manajemen Harapan Masyarakat. Penting untuk mengelola harapan masyarakat dengan memberikan informasi yang realistis tentang waktu dan proses pendaftaran. Transparansi dalam komunikasi dapat membantu mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arnowo, H. (2019). Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Bidang Pertanahan Melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. 148–159.
- Humas Kepresidenan. (2020). Presiden Jokowi Menyerahkan 1 juta sertifikat. <https://setkab.go.id/presiden-targetkan-seluruh-tanah-di-indonesia-bersertifikat-pada-2025/>
- Halim, A., Rahman, M., & Sari, D. (2021). The Role of Public Awareness in Land Registration: A Study in Urban Areas. *International Journal of Urban Planning*, 12(2), 45-60.
- <https://doi.org/10.1016/j.ijup.2021.03.002>
- JASMINE, K. (2014). Penyelesaian Sengketa Terhadap Kepemilikan Tanah Bersertifikat Ganda di Badan Pertanahan Nasional Wilayah Jakarta Timur. Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu, 6(1), 79–116.
- Kamumu, Y., Junis, N., & Bakung, D. A. (2023). Pelaksanaan Pendaftaran Hak Atas Tanah Berdasarkan Permen ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap Kantoer Pertanahan Kabuapten Boalemo. 1(4).
- Kementrian Agraria dan Tata Ruang. (2023). Laporan Kinerja Kementrian Agraria dan Tata Ruang (Badan Pertanahan Nasional). In *Tunas Agraria* (Vol. 3, Issue 3).
- Manthovani, R., & Istiqomah, I. (2021). Pendaftaran Tanah Di Indonesia. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 2(2), 23. <https://doi.org/10.36722/jmih.v2i2.744>
- Putra, H. Y. (2021). Kepastian Hukum Peningkatan Status Hak Atas Tanah Yang Dibebankan Hak Tanggungan Dari Hak Guna Bangunan Menjadi Hak Milik.

- UNES Journal of Swara Justisia, 5(2), 159. <https://doi.org/10.31933/ujsj.v5i2.206>
- Prasetyo, E. (2019). Monitoring and Evaluation in Land Registration: Challenges and Solutions. *Land Use Policy*, 87, 104-112. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2019.104112>
- Salma, S., Asiri, L., & Lawelai, H. (2024). Analisis Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan Implikasinya terhadap Pembangunan Berkelanjutan di Kota Baubau. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 134-142. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3809>
- Sibuea, H. Y. P. (2011). Arti Penting Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali. *Negara Hukum*, 2(2), 287-306.
- Sari, R., Prabowo, H., & Utami, S. (2020). Competency Development in Land Administration: A Case Study in Indonesia. *Journal of Land Use Science*, 15(3), 1-15. <https://doi.org/10.1080/1747423X.2020.1751234>
- Tahara, D., & Suparsetyani, E. (2020). Analisis Yuridis Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali Secara Sporadik Di Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor. *Reformasi Hukum Trisakti*, 2(1), 1-12. <https://doi.org/10.25105/refor.v2i1.10547>
- Wibowo, A. (2022). Administrative Burdens in Land Registration: An Analysis of Workload and Efficiency. *Journal of Public Administration*, 10(1), 23-35. <https://doi.org/10.1016/j.jpa.2022.01.005>