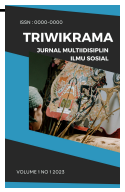
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ANALISIS NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KOTA SURABAYA

Debora Ayuningtyas Hutomo[1], Agus Sukriyanto[2], Muhammad Roisul Basyar[3]
[123] Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:
Received Desember, 2025
Revised Desember, 2025
Accepted Desember, 2025
Available Desember, 2025

deborahutomo03@gmail.com
agussukris@untag-sby.ac.id
roisulbasyar@untag-sby.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan program strategis nasional yang bertujuan mempercepat pendaftaran seluruh bidang tanah di Indonesia serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Surabaya sebagai kota metropolitan dengan dinamika pertanahan yang kompleks menjadi wilayah yang penting untuk dikaji, terutama terkait kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan program ini. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana prinsip-prinsip New Public Service (NPS) diterapkan dalam penyelenggaraan PTSL oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus intrinsik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai BPN, perangkat kelurahan, dan warga penerima manfaat, serta melalui observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian prinsip NPS telah tercermin dalam pelaksanaan PTSL, seperti upaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga, adanya kerja sama antara BPN, pemerintah daerah, dan masyarakat, serta komitmen untuk meningkatkan kepastian hukum. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, hambatan administratif, dan variasi tingkat partisipasi masyarakat. Akuntabilitas dan transparansi juga masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan lebih mudah dipahami dan diakses warga. Secara keseluruhan, PTSL di Surabaya memberikan dampak positif terhadap legalitas aset masyarakat, tetapi penyempurnaan tata kelola pelayanan publik diperlukan untuk menghadirkan proses yang lebih partisipatif, kolaboratif, dan responsif sesuai karakteristik New Public Service.

Kata Kunci: PTSL, New Public Service, Pelayanan Publik, BPN Surabaya, Administrasi Pertahanan

A B S T R A C T

The Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) is a national strategic program aimed at accelerating the registration of all land parcels in Indonesia and providing legal certainty for the public. Surabaya, as a metropolitan city with complex land dynamics, is a crucial area for study, particularly regarding the quality of public services in the implementation of this program. This study aims to analyze how the principles of the New Public Service (NPS) are applied in the implementation of the PTSL by the Surabaya City Land Office.

The study used a descriptive qualitative approach with an intrinsic case study. Data were obtained through in-depth interviews with BPN employees, village officials, and beneficiary

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

residents, as well as through observation and documentation studies. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.
The results indicate that some NPS principles are reflected in the implementation of the PTSL, such as citizen-oriented service efforts, collaboration between the BPN, local governments, and the community, and a commitment to increasing legal certainty. However, several obstacles remain, primarily related to limited human resources, lack of outreach, administrative barriers, and varying levels of community participation. Accountability and transparency also need to be improved to make service processes more understandable and accessible to citizens. Overall, PTSL in Surabaya has had a positive impact on the legality of community assets, but improvements in public service governance are needed to create a more participatory, collaborative, and responsive process, in keeping with the characteristics of the New Public Service.English
***Keywords**: PTSL, New Public Service, Public Service, BPN Surabaya, Defense Administration*

1. PENDAHULUAN

Program Tanah merupakan aset penting bagi kehidupan manusia karena menjadi dasar berbagai aktivitas sosial, ekonomi, dan budaya. Selain berfungsi sebagai tempat tinggal dan sumber penghidupan, tanah juga memiliki nilai hukum dan sosial yang terkait dengan identitas serta status pemiliknya. Namun, meningkatnya jumlah penduduk serta kebutuhan lahan yang semakin beragam menyebabkan permasalahan pertanahan kerap muncul, seperti sengketa batas, tumpang tindih kepemilikan, dan ketidakjelasan status hukum tanah. Kondisi ini menunjukkan bahwa administrasi pertanahan di Indonesia masih belum berjalan optimal.

Pemerintah telah menyusun dasar hukum melalui Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Tahun 1960 serta Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang menegaskan kewajiban negara untuk menyediakan kepastian hukum bagi seluruh warga dalam kepemilikan tanah. Salah satu wujud konkrit pelaksanaan kebijakan tersebut adalah Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yang dikeluarkan melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018. Program ini bertujuan mempercepat penerbitan sertifikat tanah secara massal dan menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia.

Pelaksanaan PTSL telah memberikan dampak yang signifikan dalam memperluas kepemilikan sertifikat tanah di berbagai daerah. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan petugas, kurangnya sosialisasi, perbedaan data kepemilikan, hingga tantangan administratif dalam pemenuhan dokumen persyaratan. Hal tersebut semakin terlihat pada wilayah perkotaan seperti Kota Surabaya, di mana dinamika pertumbuhan ekonomi, urbanisasi, dan kepadatan penduduk membuat persoalan pertanahan menjadi lebih kompleks. Beberapa warga masih mengeluhkan lamanya proses, kurangnya informasi, hingga ketidakseragaman pelayanan di tingkat kelurahan.

Dalam perspektif New Public Service (NPS), pelayanan publik seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga mengutamakan partisipasi warga, transparansi, kolaborasi, serta akuntabilitas. Pemerintah dituntut untuk tidak sekadar “melayani pelanggan”, melainkan membangun hubungan kemitraan dengan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang lebih demokratis dan responsif. Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana nilai-nilai NPS diterapkan dalam pelaksanaan PTSL di Kota Surabaya, serta sejauh mana program ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kepastian hukum pertanahan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip New Public Service dalam program PTSL Kota Surabaya sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan berisi bahwa : Pelayanan Umum adalah "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan-undangan, sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih bahwa Pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir (1992:16) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan tersebut ialah pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan (Mustahir, Madaling, et al.,2019). Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981) diartikan sebagai suatukegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan danmengabdikan diri kepada masyarakat.

Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian dari pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Brata (2003:9) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, Brata juga menambahkan pendapatnya bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam suatu kelompok organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada di sekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Konsep Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah, dan satuan-satuan rumah susun termasuk pemberian surat tanda bukti hak dan kepemilikan atas satuan rumah susun dan hak-hak tertentu yang membebaninya. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan salah satu program strategis nasional yang digagas oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam rangka mewujudkan tertib administrasi pertanahan di seluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, PTSL didefinisikan sebagai kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah dalam satu wilayah desa atau kelurahan. Pengertian program PTSL dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 6 tahun 2018 adalah:(Peraturan

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com



Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 6 tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Dan Lengkap, n.d.)

"Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya".

Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya menghasilkan surat tanda bukti hak, yang berupa sertifikat. Pengertian sertifikan menurut Pasal 1 angka 20 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan..

New Public Service

Konsep Administrasi Publik (Public Administration) telah mengalami perkembangan yang signifikan seiring perubahan konteks sosial, politik, dan ekonomi. Evolusi ini bermula dari paradigma klasik yang menekankan efisiensi, hierarki birokrasi, serta peran negara sebagai pelaksana utama kebijakan, menuju pada paradigma yang lebih adaptif dan berorientasi pada masyarakat. Dalam perjalanan tersebut, muncul berbagai kritik terhadap pendekatan tradisional yang dianggap kurang responsif terhadap dinamika masyarakat modern dan nilai-nilai demokrasi. Sebagai respons terhadap kelemahan paradigma sebelumnya, seperti Old Public Administration (OPA) yang terlalu birokratis dan New Public Management (NPM) yang terlalu menekankan efisiensi ala sektor swasta, muncullah paradigma baru yaitu New Public Service (NPS).

Paradigma ini diperkenalkan oleh Robert B. Denhardt dan Janet Vinzant Denhardt sebagai upaya menempatkan warga negara bukan sekadar sebagai pelanggan, melainkan sebagai bagian dari komunitas yang memiliki hak untuk berpartisipasi aktif dalam proses pelayanan publik dan pengambilan keputusan (Denhardt, 2000). Dalam artikelnya, Denhardt (2000) menjelaskan bahwa paradigma New Public Service (NPS) muncul sebagai respons terhadap ketidakseimbangan dalam praktik administrasi publik modern yang terlalu berorientasi pada efisiensi ekonomi dan logika pasar. Mereka menegaskan bahwa esensi utama dari NPS terletak pada upaya untuk mengembalikan nilai-nilai demokrasi, partisipasi warga negara (citizenship), kehidupan komunitas (civil society), serta humanisme dalam organisasi publik.

Paradigma ini menggeser orientasi pelayanan publik dari pendekatan mekanistik dan instrumental menuju pendekatan yang lebih berbasis nilai, moral, dan tanggung jawab sosial. Berbeda dengan paradigma New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi, kompetisi, dan orientasi pelanggan sebagaimana praktik dalam sektor swasta, NPS menolak gagasan bahwa pemerintah seharusnya "dikelola seperti bisnis". Menurut Denhardt & Denhardt, orientasi tersebut berpotensi mengabaikan nilai-nilai keadilan sosial, partisipasi publik, dan kepentingan bersama. Oleh karena itu, NPS menekankan bahwa pemerintah bukanlah entitas yang berperan sebagai penyedia layanan bagi konsumen, melainkan sebagai fasilitator dialog publik yang membantu warga negara mengekspresikan aspirasi, kebutuhan, serta nilai-nilai mereka untuk mencapai tujuan bersama.

Lebih jauh, paradigma NPS menempatkan warga negara sebagai subjek utama dalam tata kelola pemerintahan. Dalam pandangan ini, warga tidak lagi dipandang sekadar sebagai pelanggan (customers) yang pasif menerima layanan, melainkan sebagai mitra aktif (active participants) dalam proses pengambilan keputusan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan ruang partisipasi yang inklusif, di mana setiap individu dapat terlibat dalam

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

merumuskan arah kebijakan dan memastikan pelayanan publik dijalankan secara adil, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, NPS menegaskan pentingnya hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat berdasarkan kepercayaan (trust), kolaborasi (collaboration), dan tanggung jawab moral (moral responsibility). (M. Rosyid Ridla, 2016).

2. METODE.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Surabaya sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip New Public Service (NPS). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif dinamika dan realitas sosial yang terjadi di lapangan, termasuk bagaimana proses implementasi program dilakukan, peran para pemangku kepentingan, serta persepsi masyarakat sebagai penerima manfaat.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus intrinsik (intrinsic case study), sebab fokus utama penelitian ini terletak pada satu konteks khusus, yaitu penyelenggaraan program PTSL oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Surabaya. Melalui studi kasus ini, peneliti berupaya memahami secara mendalam berbagai aspek yang mempengaruhi pelaksanaan program baik dari sisi kebijakan, tata kelola administrasi, koordinasi antar lembaga, hingga faktor sosial masyarakat yang terlibat di dalamnya.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

Data Primer:

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam (in-depth interview), observasi lapangan, dan dokumentasi kegiatan. Sumber data primer meliputi:

- Pegawai BPN Kota Surabaya yang terlibat langsung dalam pelaksanaan PTSL.
- Perangkat kelurahan/kecamatan terkait.
- Warga penerima manfaat program PTSL.

Data Sekunder:

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang relevan, antara lain:

- Laporan pelaksanaan PTSL oleh BPN.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN.
- Data statistik pertanahan Kota Surabaya.
- Buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas teori New Public Service (Denhardt & Denhardt).

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

- Wawancara Mendalam (In-depth Interview)
  Dilakukan secara langsung kepada informan kunci untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi program PTSL, bentuk pelayanan publik, serta persepsi masyarakat terhadap program tersebut.
- Observasi
  Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan PTSL di lapangan, seperti proses pengukuran tanah, pelayanan di kantor BPN, dan kegiatan sosialisasi.

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

- Dokumentasi
  Mengumpulkan dokumen resmi seperti laporan kegiatan, foto, data capaian program, serta kebijakan yang mendasari pelaksanaan PTSL.

Analisi Data

Analisis kualitatif interaktif model Miles & Huberman:

- Reduksi data: menyeleksi dan memfokuskan informasi relevan.
- Penyajian data: merangkai data dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan.
- Penarikan kesimpulan/verifikasi: merumuskan temuan hukum dan mengaitkannya dengan teori serta peraturan perundang-undangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Gambaran Umum Kantor Pertahanan (BPN) Kota Surabaya

Kantor Pertanahan Kota Surabaya merupakan salah satu instansi vertikal yang berada di bawah naungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Keberadaan kantor pertanahan di Surabaya tidak terlepas dari sejarah panjang administrasi pertanahan di Indonesia yang telah berkembang sejak masa kolonial. Pada masa pemerintahan Hindia Belanda, pengelolaan tanah dilakukan oleh Kadaster yang berfungsi mengurus pengukuran, pemetaan, serta pencatatan tanah. Sistem tersebut menjadi fondasi awal terbentuknya lembaga pertanahan nasional setelah Indonesia merdeka.



Gambar 1. Kantor BPN Gayung Kebonsari
Sumber :Gmaps

Kantor Pertanahan Kota Surabaya secara fisik berlokasi di Jl. Gayung Kebonsari No. 60, Gayungan, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60235. Lokasi ini menjadi pusat pelayanan pertanahan bagi seluruh warga Kota Surabaya. Posisi kantor yang berada di kawasan strategis wilayah selatan kota ini turut mendukung aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi pertanahan, baik terkait pengukuran, pendaftaran, pelayanan sertifikat, konsultasi sengketa, maupun layanan pertanahan lainnya. Keberadaan kantor yang mudah dijangkau dengan transportasi umum maupun kendaraan pribadi menjadikan Kantor Pertanahan Surabaya sebagai institusi yang dekat dan terbuka bagi masyarakat.

Visi dan Misi

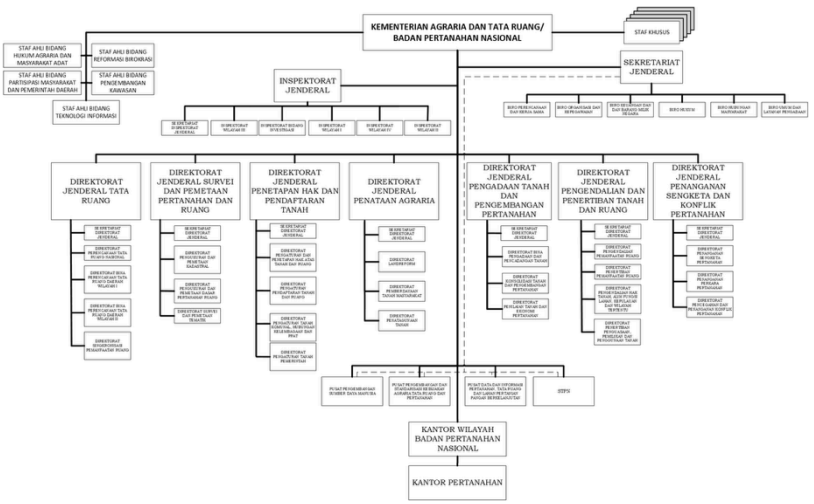
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Visi
Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: "Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong"

Misi
1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan;
2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) pada dasarnya merupakan gambaran dari sistem kelembagaan yang besar, kompleks, dan saling terintegrasi dalam mengelola urusan pertanahan dan penataan ruang di Indonesia. Pada tingkat pusat, kementerian ini dipimpin oleh Menteri ATR/BPN yang dibantu oleh Sekretariat Jenderal, para staf ahli, serta staf khusus yang memberikan masukan strategis terkait isu agraria, masyarakat adat, hukum, reformasi birokrasi, dan tata ruang. Selain itu, terdapat Inspektorat Jenderal yang menjalankan fungsi pengawasan internal untuk memastikan akuntabilitas, kepatuhan regulasi, dan pencegahan penyimpangan, serta sejumlah Direktorat Jenderal yang memiliki tugas berbeda namun saling melengkapi. Direktorat-direktorat tersebut mencakup tata ruang, survei dan pemetaan, penetapan hak dan pendaftaran tanah, penataan agraria, pengadaan tanah, pengendalian pertanahan dan ruang, hingga penanganan sengketa. Melalui pembagian tugas yang jelas ini, ATR/BPN mampu menjalankan seluruh urusan pertanahan secara menyeluruh mulai dari perencanaan, pengukuran, pelayanan hak, pengawasan pemanfaatan ruang, hingga penyelesaian konflik.



Gambar 2. Struktur Organisasi BPN Gayung Kebonsari
Sumber :atrbpbjawatimur.com

Di sisi lain, kantor pertanahan yang berada di tingkat kota/kabupaten menjadi unit yang paling dekat dengan masyarakat karena berfungsi sebagai pelaksana teknis dari kebijakan yang

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

ditetapkan oleh kementerian. Kantor Pertanahan Kota Surabaya, misalnya, menjalankan layanan-layanan operasional seperti pendaftaran tanah, pengukuran bidang, pemeriksaan berkas, penyelesaian sengketa lokal, serta program strategis seperti PTSL yang berasal dari arahan pusat dan disalurkan melalui Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Timur. Melalui struktur organisasi yang luas namun terhubung secara hierarkis dan fungsional ini, ATR/BPN dapat mengelola urusan pertanahan secara profesional, transparan, dan terkoordinasi. Bagan organisasi tersebut juga menegaskan bahwa pengelolaan pertanahan adalah bidang yang multidisipliner dan kompleks sehingga memerlukan struktur birokrasi yang kuat untuk mendukung kepastian hukum, ketertiban administrasi, serta pelayanan publik yang berkualitas.

Mekanisme PTSL

Program Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan proses pendaftaran tanah secara menyeluruh di suatu wilayah yang dilaksanakan melalui rangkaian tahapan terstruktur untuk memastikan keabsahan data fisik dan yuridis sebelum sertifikat diterbitkan. Proses ini diawali dengan tahap perencanaan, yaitu penentuan kebutuhan, target bidang tanah, serta strategi pelaksanaan di lapangan, yang kemudian dilanjutkan dengan penetapan lokasi sebagai wilayah resmi pelaksanaan PTSL. Setelah wilayah ditetapkan, dilakukan tahap persiapan melalui pendataan awal, penyusunan jadwal, dan koordinasi dengan pemerintah daerah serta perangkat desa. Pada tahap ini juga dibentuk Panitia Ajudikasi PTSL beserta satuan tugas yang bertanggung jawab atas kegiatan pengukuran, verifikasi data, validasi berkas, hingga penyelesaian sengketa ringan di lapangan. Setelah struktur pelaksana terbentuk, BPN menyelenggarakan penyuluhan kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman mengenai prosedur, kelengkapan berkas, hak dan kewajiban peserta, serta manfaat dari sertifikasi tanah.



Gambar 3. Mekanisme PTSL
Sumber : Analisa Peneliti

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data fisik dan yuridis oleh tim, yang mencakup pengukuran batas bidang tanah serta pemeriksaan dokumen kepemilikan, riwayat tanah, dan keterangan saksi setempat. Data yang terkumpul kemudian diteliti melalui pembuktian hak untuk memastikan keabsahan kepemilikan. Selanjutnya dilakukan pengumuman data fisik dan yuridis kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi, serta memberi kesempatan munculnya

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



keberatan apabila terdapat ketidaksesuaian. Setelah masa pengumuman berakhir dan tidak ada keberatan, dilakukan penegasan konversi, pengakuan, serta pemberian hak sebagai dasar penetapan status hukum tanah. Tahap akhir dari keseluruhan proses adalah pembukuan hak dalam buku tanah serta penerbitan sertifikat sebagai bukti kepemilikan sah. Dengan demikian, rangkaian tahapan PTSL memastikan bahwa setiap bidang tanah yang disertifikasi telah melalui proses pemeriksaan menyeluruh dan sesuai ketentuan hukum.

Prinsip Serve Citizens, Not Customers

Prinsip Serve Citizens, Not Customers menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada warga negara sebagai pemilik kedaulatan, bukan sekadar sebagai penerima layanan. Dalam konteks pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Surabaya, prinsip ini tercermin melalui inisiatif BPN untuk melakukan pra-penyuluhan di desa atau kelurahan sebelum kegiatan teknis dimulai. Pra-penyuluhan bertujuan memastikan masyarakat memahami hak, kewajiban, serta prosedur yang harus dipenuhi dalam proses pendaftaran tanah.Hal ini tampak dari penjelasan Bapak Yunico Nur Widianto selaku petugas BPN, yang menyampaikan bahwa mereka selalu memberikan sosialisasi dengan cara yang mudah diakses masyarakat:

> *"Dengan memberikan sosialisasi, leaflet PTSL dan sosialisasi digital pada sosial media."*
> *Terbaru*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa BPN tidak hanya memberikan instruksi, tetapi menyediakan berbagai media edukasi agar warga memahami prosedur secara utuh. Sikap melayani juga tampak ketika Bapak Yunico menegaskan bahwa petugas selalu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat:

> *"Kita selalu mendengarkan dan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang masyarakat butuhkan."*

Pendekatan ini mencerminkan bahwa pelibatan warga menjadi prioritas, sehingga pelayanan tidak bersifat satu arah.

Dari sisi masyarakat, respons warga juga menunjukkan bahwa mereka merasa dihargai sebagai warga negara, bukan hanya "pelanggan". Ibu Ruth menyampaikan bahwa petugas melayani dengan sabar dan membantu ketika ada kendala:

> *"Petugasnya ramah sekali. Mereka melayani warga dengan baik."*

Sementara Ibu Sri Wahyuni menambahkan bahwa petugas menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami:

> *"Petugasnya tegas tapi baik. Mereka menjelaskan dengan bahasa yang sederhana jadi gampang dipahami."*

Halini memperlihatkan bahwa warga merasakan penghargaan dan perhatian dari petugas, bukan perlakuan transaksional seperti dalam layanan pelanggan biasa. Dengan demikian, implementasi prinsip Serve Citizens, Not Customers dalam PTSL telah berjalan dengan baik

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



melalui sikap ramah, pendampingan aktif, komunikasi sederhana, serta komitmen petugas untuk mendengarkan dan membantu warga selama proses berlangsung..

Prinsip Seek the Public Interest

Prinsip Seek the Public Interest menekankan bahwa pelayanan publik harus diarahkan untuk mencapai kepentingan bersama, bukan sekadar menyelesaikan kebutuhan administratif. Dalam konteks Program PTSL, upaya mencari kepentingan publik tampak dari komitmen petugas BPN memastikan bahwa seluruh proses berjalan transparan, inklusif, dan memberikan manfaat seluas-luasnya bagi masyarakat. Bapak Yunico Nur Widianto selaku petugas BPN menjelaskan bahwa sosialisasi dilakukan secara terbuka kepada seluruh warga melalui berbagai media agar tidak ada pihak yang tertinggal informasi:

"Dengan memberikan sosialisasi, leaflet PTSL dan sosialisasi digital pada sosial media."

Selain itu, ia menegaskan bahwa petugas selalu memperhatikan kebutuhan warga secara luas, bukan hanya individu tertentu:

"Kita selalu mendengarkan dan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang masyarakat butuhkan."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kepentingan publik menjadi dasar dalam pelaksanaan PTSL, terutama dalam hal pemerataan informasi dan pendampingan.

Dari sisi masyarakat, hasil wawancara menggambarkan bahwa warga merasa pelaksanaan PTSL memberikan manfaat kolektif, tidak hanya bagi pemohon tetapi juga lingkungan sekitar. Bapak Samsul menyampaikan bahwa PTSL membuat sengketa batas tanah menurun karena seluruh bidang tanah diperjelas statusnya:

"Sengketa batas tanah jadi berkurang karena sudah jelas."

Hal serupa disampaikan Ibu Sri Wahyuni, yang menyebut bahwa program ini memperbaiki hubungan antartetangga:

"Ya, warga jadi tidak lagi saling curiga soal batas tanah."

Sementara itu, Ibu Ruth menilai bahwa keterbukaan informasi dan kesempatan yang sama bagi seluruh warga membuat program ini memenuhi rasa keadilan kolektif:

"Iya, program ini sangat terbuka. Semua info disampaikan lewat grup WA."

Berdasarkan temuan tersebut, PTSL terbukti tidak hanya memberikan manfaat administratif berupa sertifikat, tetapi juga menciptakan ketertiban lingkungan, menekan potensi konflik, dan membangun kepentingan publik yang lebih luas.

Prinsip Value Citizenship Over Entrepreneurship

Prinsip Value Citizenship Over Entrepreneurship menekankan bahwa pelayanan publik harus mengutamakan nilai kewargaan—seperti kesetaraan, partisipasi, pemberdayaan, dan perlindungan hak—bukan efisiensi ala sektor bisnis. Dalam Program PTSL di Kota Surabaya, penerapan prinsip ini terlihat dari bagaimana petugas BPN menempatkan warga sebagai subjek pelayanan yang memiliki hak untuk dipahami, dibantu, dan dilibatkan secara penuh. Bapak

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Yunico Nur Widianto selaku petugas BPN menegaskan bahwa pelayanan difokuskan pada kebutuhan masyarakat, bukan hanya pada pencapaian target administratif:

> *"Kita selalu mendengarkan dan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang masyarakat butuhkan."*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa petugas BPN tidak memperlakukan pelayanan sebagai transaksi, tetapi sebagai tanggung jawab negara dalam menjamin hak pertanahan warga. Komitmen terhadap nilai kewargaan juga terlihat dari upaya BPN menyediakan berbagai bentuk sosialisasi agar semua warga, tanpa terkecuali, dapat memahami prosedur:

> *"Dengan memberikan sosialisasi, leaflet PTSL dan sosialisasi digital pada sosial media."*

Dari sisi masyarakat, warga merasakan bahwa pelayanan yang diberikan menempatkan mereka sebagai bagian penting dari proses, bukan sekadar "pemohon layanan". Ibu Ruth menyampaikan bahwa seluruh warga diberi kesempatan yang sama untuk mengikuti program tanpa pembedaan:

> *"Iya, semuanya dapat kesempatan yang sama… dan tidak ada yang dibatasi untuk mendaftar."*

Hal ini mencerminkan nilai kesetaraan kewargaan yang dijunjung dalam pelaksanaan PTSL. Sementara itu, Bapak Rozi juga menilai bahwa program ini memperkuat hak kepemilikan tanah yang menjadi kebutuhan dasar warga:

> *"Manfaat yang paling dirasakan adalah kepastian hukum terhadap tanah yang saya miliki."*

.Selain manfaat personal, Ibu Sri Wahyuni menyebut bahwa program ini berdampak positif pada lingkungan sosial karena memperjelas batas tanah sehingga mengurangi konflik:

> *"Jadi memperjelas batas tanah antar tetangga. Mengurangi potensi salah paham."*

Dengan demikian, PTSL tidak hanya berfungsi sebagai program administrasi pertanahan, tetapi juga sebagai upaya pemberdayaan kewargaan yang memperkuat hak-hak masyarakat dan mendorong keterlibatan aktif dalam menjaga ketertiban lingkungan.

Prinsip Think Strategically, Act Democratically

Penerapan prinsip Think Strategically, Act Democratically dalam Program PTSL terlihat dari upaya BPN merumuskan strategi pelayanan yang terencana, namun tetap melibatkan warga dalam setiap prosesnya. Secara strategis, Bapak Yunico Nur Widianto menjelaskan bahwa BPN menyiapkan berbagai bentuk sosialisasi guna memastikan informasi dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat:

> *"Dengan memberikan sosialisasi, leaflet PTSL dan sosialisasi digital pada sosial media."*

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Strategi komunikasi berlapis ini menunjukkan bahwa BPN tidak hanya berorientasi pada pencapaian target administratif, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat memahami tahapan dan hak-haknya dalam program. Selain itu, tindakan demokratis ditunjukkan melalui pendekatan petugas yang selalu membuka ruang dialog dan mendengarkan kebutuhan warga. Hal ini ditegaskan oleh Yunico:

"Kita selalu mendengarkan dan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang masyarakat butuhkan."

Dengan demikian, pelaksanaan program tidak hanya top-down, tetapi dijalankan melalui interaksi dua arah yang melibatkan warga sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan lapangan.

Dari sisi masyarakat, warga merasakan bahwa pelaksanaan PTSL berlangsung secara terbuka dan partisipatif, yang mencerminkan praktik demokrasi dalam pelayanan publik. Ibu Ruth menjelaskan bahwa informasi disampaikan secara transparan kepada semua warga:

"Iya, program ini sangat terbuka. Semua info disampaikan lewat grup WA."

Transparansi ini memungkinkan warga memahami peran mereka serta mengikuti seluruh tahapan dengan percaya diri. Sementara itu, Bapak Samsul menyatakan bahwa koordinasi antara RT, kelurahan, dan petugas membuat masyarakat dapat mengikuti proses dengan mudah dan merasa dilibatkan:

"RT dan kelurahan sangat aktif mengoordinasikan kegiatan PTSL."

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang disusun oleh BPN dapat berjalan efektif karena didukung oleh mekanisme demokratis di tingkat lokal, seperti musyawarah, sosialisasi, dan keterlibatan komunitas. Dengan demikian, prinsip Think Strategically, Act Democratically tercermin kuat dalam bagaimana PTSL dirancang dan dijalankan secara kolaboratif antara BPN dan masyarakat.

Prinsip Recognize That Accountability Isn't Simple

Penerapan prinsip Recognize That Accountability Isn't Simple dalam Program PTSL menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak hanya terkait pada kepatuhan administrasi, tetapi juga pada kemampuan petugas menjaga transparansi, memberi penjelasan, serta membangun kepercayaan masyarakat. Dalam wawancara, Bapak Yunico Nur Widianto menjelaskan bahwa bentuk akuntabilitas yang dilakukan BPN tidak terbatas pada laporan teknis, tetapi juga penyampaian informasi yang terbuka kepada masyarakat:

"Dengan memberikan sosialisasi, leaflet PTSL dan sosialisasi digital pada sosial media."

Selain itu, ia menegaskan bahwa petugas harus terus mendengarkan kebutuhan masyarakat dan menjelaskan secara langsung apabila terdapat kendala atau pertanyaan:

"Kita selalu mendengarkan dan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang masyarakat butuhkan."

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa akuntabilitas dalam PTSL tidak bersifat satu dimensi, tetapi meliputi kombinasi antara pertanggungjawaban administratif, keterbukaan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



informasi, dan tanggung jawab etis untuk memastikan masyarakat benar-benar memahami proses yang dijalankan.

Dari perspektif masyarakat, kompleksitas akuntabilitas terlihat dari bagaimana warga menilai keterbukaan proses dan kejelasan informasi sebagai indikator utama. Ibu Ruth, misalnya, menilai program ini terbuka dan mudah dipantau karena informasi disampaikan secara rutin melalui kanal komunikasi warga:

"Iya, program ini sangat terbuka. Semua info disampaikan lewat grup WA."

Sementara itu, Bapak Samsul menegaskan bahwa koordinasi antara RT, kelurahan, dan petugas membuat warga merasa prosesnya transparan dan dapat dipercaya:

"RT dan kelurahan sangat aktif mengoordinasikan kegiatan PTSL."

Ibu Sri Wahyuni juga menyebut bahwa petugas selalu memberi penjelasan ketika terjadi kendala, sehingga warga memahami mengapa proses tertentu membutuhkan waktu:

"Mereka mendengarkan dulu baru memberikan arahan yang tepat."

Temuan ini menegaskan bahwa akuntabilitas dalam PTSL tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir berupa sertifikat, tetapi juga pada proses interaksi, kejelasan informasi, dan kemampuan institusi membangun kepercayaan publik melalui keterbukaan dan komunikasi yang konsisten.

Prinsip Serve Rather Than Steer

Penerapan prinsip Serve Rather Than Steer dalam Program PTSL tampak dari bagaimana petugas BPN tidak hanya memberikan arahan atau instruksi kepada masyarakat, tetapi juga terlibat langsung dalam membantu dan memfasilitasi kebutuhan warga selama proses sertifikasi tanah. Bapak Yunico Nur Widianto selaku petugas BPN menegaskan bahwa pelayanan yang mereka lakukan tidak semata-mata bersifat pengaturan, tetapi pendampingan aktif agar warga benar-benar memahami proses yang dijalani. Hal ini terlihat dari pernyataannya:

"Kita selalu mendengarkan dan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang masyarakat butuhkan."

Petugas juga mengupayakan akses informasi yang mudah melalui berbagai media, sebagaimana disampaikan Yunico:

"Dengan memberikan sosialisasi, leaflet PTSL dan sosialisasi digital pada sosial media."

Ini menunjukkan bahwa BPN memposisikan dirinya sebagai pelayan masyarakat yang harus mempermudah, bukan sekadar mengarahkan jalannya program.

Dari sisi masyarakat, warga merasakan bahwa petugas tidak hanya memberi instruksi, tetapi benar-benar membantu ketika mereka menghadapi kendala administratif. Ibu Sri Wahyuni, misalnya, menegaskan bahwa petugas selalu memberi arahan dengan jelas dan sabar ketika dokumen warga belum lengkap:

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



"Mereka membantu mengecek kelengkapan dokumen dan memberi waktu tambahan bagi warga yang belum lengkap."

Sementara itu, Ibu Ruth mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterimanya bersifat mendampingi, bukan mengarahkan secara sepihak:

"Petugasnya ramah sekali… mereka melayani warga dengan baik."

. Bahkan ketika terjadi keluhan, petugas langsung memberikan solusi yang dapat dipahami oleh warga, sebagaimana diceritakan Bapak Samsul:

"Petugas menanggapi dengan baik dan berusaha memberikan solusi."

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan PTSL, BPN menjalankan prinsip Serve Rather Than Steer dengan memberikan pelayanan yang bersifat suportif, empatik, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan warga, bukan hanya sekadar mengatur jalannya prosedur.

PEMBAHASAN

Kesesuaian Pelaksanaan PTSL dengan Prinsip Serve Citizens, Not Customers

Pelaksanaan PTSL di Kota Surabaya menunjukkan kesesuaian yang kuat dengan prinsip Serve Citizens, Not Customers, di mana masyarakat diperlakukan sebagai warga negara yang memiliki hak untuk dipahami dan dibantu, bukan sekadar pelanggan layanan publik. Petugas BPN memberikan pendampingan langsung mulai dari tahap pengumpulan berkas, penjelasan prosedur, hingga penyelesaian kendala yang dialami warga. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan tidak bersifat transaksional, tetapi bersifat partisipatif dan responsif. Petugas juga memastikan bahwa seluruh warga mendapatkan akses informasi yang setara melalui sosialisasi, penyuluhan, dan komunikasi digital sehingga tidak ada warga yang tertinggal informasi.

Dari perspektif masyarakat, pendekatan pelayanan yang dilakukan petugas BPN dianggap sangat membantu karena mereka merasa didampingi selama mengikuti alur PTSL. Warga menilai bahwa petugas tidak hanya mengarahkan, tetapi juga melayani secara humanis dan komunikatif. Ketika warga mengalami kesulitan, petugas memberikan solusi dan memastikan bahwa mereka memahami setiap tahapan yang harus dilalui. Dengan demikian, prinsip ini tercermin melalui pelayanan yang mengutamakan kebutuhan warga, mengurangi kebingungan administratif, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kesesuaian PTSL dengan Prinsip Kepentingan Publik

Program PTSL di Surabaya tidak hanya dirancang untuk memenuhi kepentingan individu, tetapi juga untuk menciptakan ketertiban dan kepastian hukum bagi masyarakat secara luas. Melalui pendataan, pengukuran, dan penetapan batas tanah secara sistematis, PTSL berhasil meminimalkan potensi sengketa antarwarga dan meningkatkan keteraturan wilayah. Pelaksanaan program ini memastikan bahwa seluruh bidang tanah dalam satu wilayah memperoleh perlakuan setara dan transparan, sehingga memberikan manfaat kolektif bagi seluruh lingkungan, bukan hanya bagi pemohon sertifikat.

Selain menciptakan kepastian hukum, PTSL juga berkontribusi pada peningkatan kualitas tata kelola pertanahan di tingkat lokal. Dengan adanya sertifikasi lengkap, warga memiliki dokumen sah yang dapat digunakan untuk urusan sosial maupun ekonomi, seperti warisan, pinjaman, atau jaminan legalitas. Masyarakat menyatakan bahwa program ini membantu menciptakan rasa aman dan meningkatkan nilai tanah mereka. Dengan demikian, prinsip

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



kepentingan publik terwujud melalui manfaat sosial, ekonomi, dan lingkungan yang diterima oleh seluruh warga.

Kewargaan dalam Proses PTSL

Nilai kewargaan tercermin dari bagaimana masyarakat dilibatkan dalam setiap tahapan PTSL, mulai dari sosialisasi, verifikasi data, hingga masa pengumuman data fisik dan yuridis. Pelibatan warga tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai bagian dari proses pemeriksaan, klarifikasi batas, dan penyelesaian persoalan di lapangan. Keterlibatan ini menunjukkan bahwa masyarakat menjadi aktor aktif yang berperan dalam keberhasilan program, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga sebagai mitra dalam pelayanan publik.

Partisipasi warga juga terlihat dari antusiasme mereka mengikuti musyawarah, memenuhi persyaratan administrasi, dan bekerja sama dengan perangkat desa maupun petugas BPN. Dalam wawancara, beberapa warga menyampaikan bahwa mereka merasa menjadi bagian dari proses, bukan hanya objek. Kewargaan terbangun melalui komunikasi dua arah antara BPN dan masyarakat, serta melalui kehadiran forum-forum lokal yang menjadi wadah diskusi dan klarifikasi. Dengan demikian, program PTSL memperkuat identitas kewargaan melalui proses yang inklusif, kolaboratif, dan menghargai kontribusi masyarakat.

Strategi dan Demokrasi Pelayanan

Dari sisi strategi, pelaksanaan PTSL dirancang dengan pendekatan yang sistematis melalui penyusunan jadwal kerja, pembentukan panitia ajudikasi, serta koordinasi lintas lembaga di tingkat lokal. Strategi komunikasi juga dilakukan secara berlapis, mulai dari penyuluhan langsung, penyebaran leaflet, hingga penggunaan media digital untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Strategi ini memastikan bahwa seluruh proses dapat berjalan efektif meskipun jumlah pemohon sangat besar dan berasal dari latar belakang yang beragam.

Pada saat yang sama, demokrasi pelayanan tercermin dari keterlibatan warga dalam setiap pengambilan keputusan di lapangan. Perangkat desa, RT, RW, dan warga diberi ruang untuk mengajukan keberatan, memberikan klarifikasi batas tanah, serta menyampaikan pendapat selama proses verifikasi. Dengan adanya ruang partisipatif ini, pelaksanaan PTSL tidak berjalan secara top-down, tetapi melalui mekanisme deliberatif yang memungkinkan seluruh suara warga didengar. Inilah yang membuat PTSL tidak hanya sekadar proyek administrasi, tetapi juga praktik demokrasi pelayanan publik.

Keputusan berbasis musyawarah mencerminkan praktik demokrasi deliberatif dalam pelayanan

Musyawarah menjadi pondasi penting dalam penyelesaian persoalan pertanahan selama pelaksanaan PTSL. Ketika terdapat perbedaan batas, kekurangan bukti, atau adanya keberatan dari warga lain, penyelesaiannya dilakukan melalui diskusi bersama antara pemilik tanah, RT, perangkat desa, dan tim ajudikasi. Mekanisme ini memastikan bahwa keputusan tidak dibuat secara sepihak, tetapi melalui proses dialog yang mempertimbangkan berbagai sudut pandang secara terbuka.

Proses musyawarah ini tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga membangun rasa saling percaya antarwarga dan antara warga dengan petugas BPN. Warga merasa lebih nyaman karena mereka dapat menyampaikan pendapat sebelum keputusan final ditetapkan. Musyawarah juga membantu menjaga keharmonisan lingkungan dengan mencegah konflik berlanjut. Dengan demikian, prinsip demokrasi deliberatif benar-benar terwujud dalam praktik pelayanan PTSL di lapangan.

Pelayanan Humanis

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 09, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pelayanan humanis terlihat dari bagaimana petugas BPN memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sabar, dan empatik kepada masyarakat. Petugas berusaha menjelaskan prosedur berulang kali bagi warga yang tidak memahami, membantu mengarahkan berkas, serta memberikan solusi ketika terdapat kendala. Pendekatan ini sangat membantu warga yang memiliki keterbatasan administrasi maupun pemahaman terkait pertanahan, sehingga mereka tetap dapat mengikuti proses PTSL dengan lancar.

Warga yang diwawancarai juga menilai bahwa pelayanan dalam PTSL terasa nyaman dan tidak kaku. Mereka mengapresiasi sikap petugas yang mau mendengarkan keluhan dan merespons secara baik tanpa membeda-bedakan latar belakang pemohon. Dengan perlakuan yang humanis, PTSL tidak hanya berfungsi sebagai program sertifikasi tanah, tetapi juga menjadi sarana membangun kepercayaan dan kedekatan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang manusiawi ini menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan program di Kota Surabaya.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program ini telah selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern, terutama Serve Citizens, Not Customers, kepentingan publik, nilai kewargaan, strategi pelayanan demokratis, musyawarah sebagai bentuk demokrasi deliberatif, serta pelayanan humanis. Petugas BPN tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga memberikan pendampingan aktif, sosialisasi yang berlapis, serta layanan yang ramah dan responsif. Masyarakat merasa terlibat, dihargai, serta mendapat penjelasan yang jelas dalam setiap tahap PTSL.

Selain itu, PTSL memberikan dampak positif bagi masyarakat secara individu maupun kolektif. Program ini meningkatkan kepastian hukum, mengurangi potensi sengketa batas tanah, memperkuat partisipasi warga, serta menciptakan proses pelayanan yang transparan dan mudah diakses. Musyawarah dan komunikasi dua arah menjadi mekanisme penting dalam penyelesaian kendala lapangan, sehingga keputusan yang diambil lebih inklusif dan diterima masyarakat. Dengan pendekatan yang strategis dan humanis, PTSL berkontribusi pada peningkatan tata kelola pertanahan dan membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan warga..

Saran

a. Bagi BPN Kota Surabaya
   BPN perlu terus meningkatkan kualitas sosialisasi dengan memperluas penggunaan media digital serta menyediakan materi yang lebih rinci dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, penting untuk mempertahankan pelayanan humanis melalui pelatihan komunikasi bagi petugas agar interaksi dengan masyarakat semakin baik, terutama bagi warga yang kurang memahami administrasi pertanahan.
b. Bagi Pemerintah Daerah
   Pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi dengan RT, RW, dan kelurahan dalam mendukung kelancaran PTSL, terutama pada tahap pengumpulan data awal dan penyelesaian keberatan. Dukungan berupa penyediaan fasilitas, data kependudukan yang akurat, dan bantuan tenaga lapangan dapat meningkatkan efektivitas program.
c. Bagi Masyarakat
   Masyarakat diharapkan semakin aktif terlibat dalam setiap tahapan PTSL, termasuk melengkapi berkas, mengikuti sosialisasi, dan menyampaikan keberatan atau klarifikasi



batas tanah secara terbuka. Partisipasi aktif akan membantu mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan data.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian lebih lanjut dapat mengkaji efektivitas PTSL di wilayah lain atau melakukan perbandingan antar-daerah untuk melihat variasi pelayanan. Selain itu, penelitian dapat memperluas fokus pada dampak sosial-ekonomi jangka panjang dari sertifikasi tanah terhadap kesejahteraan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

Brata, A. (2003). Pelayanan publik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. Public Administration Review, 60(6), 549–559.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving, not steering. Public Administration Review, 60(6), 549–559.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2018). Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Moenir, H. A. S. (1992). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. A. S. (1998). Manajemen pelayanan umum. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustahir, M., Madaling, M., & dkk. (2019). Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan. Makassar: Pustaka Pelajar.

Pemerintah Republik Indonesia. (1997). Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Ratminto, & Winarsih, A. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. (1960). Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Tahun 1960. Jakarta: Sekretariat Negara.

Ridla, M. R. (2016). Administrasi Publik dan Paradigma New Public Service. Jakarta: Prenada Media.

Westra, R. (1981). Ensiklopedia Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.

*Corresponding author
E-mail addresses: deborahutomo03@gmail.com