



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 1598-1608

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat

Nur Afif Annisa^{1✉}, Putri Vionica²

Universitas Negeri Semarang

Email: nurafifannisa@students.unnes.ac.id^{1✉}

Abstrak

Aktivitas Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat merupakan salah satu prioritas penting dalam pengembangan dan pemanfaatan sumber daya pertanian diperkotaan. Artikel ini mengkaji terkait kinerja BPN kota semarang dari dua sudut pandang yaitu kinerja administratif dan kinerja teknis. Pada penulisan artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh ada dua yaitu data sekunder dan data primer. Hasil dari penulisan ini menunjukkan kinerja BPN Kota Semarang cukup baik, pencapaian tujuan dan kualitas pelayanan cukup tinggi. Namun demikian masih terdapat beberapa kendala dalam teknis operasional BPN kota Semarang seperti kurangnya sumber daya manusia dan peralatan, serta kurangnya Kerjasama dengan pihak yang lain dimasyarakat. Maka dari itu Kantor Pertanahan Kota Semarang harus terus melakukan Tindakan perbaikan dalam segala aspek kegiatannya. Maka dari itu terdapat adanya aplikasi sebagai tempat pengaduan oleh masyarakat seperti, Sentuh Tanahku, Bhumi ATR/APN, Mitra ATR/BPN, Dan New Lentera. Dalam hal ini juga Ada beberapa Kendala yang terjadi di BPN kota Semarang sebagai mediator yaitu dalam Pengelolaan dan pemanfaatan tata ruang, Pengelolaan dan pemanfaatan perencanaan wilayah, Pelaksanaan dan Pelaporan.

Kata Kunci: *Kinerja BPN, Pelayanan, Pengaduan*

Abstract

The activities of the Semarang City National Land Agency (BPN) in providing services to the community are one of the important priorities in the development and utilization of urban agricultural resources. This article examines the performance of BPN Semarang from two perspectives: administrative performance and technical performance. In writing this article, the author uses qualitative research methods. There are two sources of data obtained, namely secondary data and primary data. The results of this paper show that the performance of Semarang City BPN is quite good, the achievement of goals and service quality is quite high. However, there are still some obstacles in the technical operations of the Semarang City BPN such as the lack of human resources and equipment, as well as the lack of cooperation with other parties in the community. Therefore, the Semarang City Land Office must continue to take improvement actions in all aspects of its activities. Therefore there is an application as a place of complaint by the community such as , Sentuh Tanahku, Bhumi ATR/APN, Mitra ATR/BPN, Dan New Lentera. In this case there are also several obstacles that occur in the Semarang City BPN as a mediator, namely in the management and utilization of spatial planning, management and utilization of regional planning, planning and implementation and reporting.

Keywords: *BPN Performance, Service, Complaints*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara agraris, mayoritas penduduknya bergantung pada pertanian, sehingga lahan memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, yang berperan sebagai sumber daya dan wadah yang efisien untuk memenuhi kebutuhannya, seperti pembangunan rumah, gedung perkantoran. sektor pertanian, ladang, industri, pembangunan jalan, jembatan, infrastruktur rekreasi, pendidikan, ibadah, kantor pemerintahan, dan lain-lain. dengan demikian, tanah yang dikuasai negara dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk kesejahteraan rakyat. Tanah dipergunakan dan dimiliki oleh masyarakat yang haknya diberikan oleh UUPA. Pemberian dan kepemilikan tanah dengan hak tersebut tidak masuk akal apabila penggunaannya hanya dibatasi pada tanah sebagai tanah saja. Untuk tujuan apa pun itu tidak dibuat, mutlak diperlukan untuk menggunakan sebagian tanah di bawahnya dan air serta ruang di atasnya. Oleh karena itu, ayat 2 mengatur bahwa hak atas tanah tidak hanya memberikan hak untuk menggunakan bagian tertentu dari permukaan bumi yang disebut "tanah", tetapi juga tanah di bawahnya serta air dan ruang di atasnya (Harsono, 2008).

Pentingnya Pembangunan dan Tanggung Jawab Negara di Zaman Modern Negara Indonesia tidak hanya mementingkan manfaat ekonomi saja, namun juga mencakup aspek sosial, politik, dan pertahanan keamanan. Faktanya, pertumbuhan semakin meningkatkan kebutuhan akan pembangunan negara, kemudian gaya hidup dan kondisi kehidupan

masyarakat, baik di kota maupun di pedesaan. Perubahan sikap tersebut dapat dimaklumi karena tanah merupakan sumber kekayaan dan juga kekayaan hidup masyarakat Indonesia. Dapat dikatakan bahwa bagi masyarakat Indonesia, tanah merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi kelangsungan hidup mereka. Perhatikan tindakan ini. Oleh karena itu pemerintah berupaya memperbaiki tata kelola dan pengaturan pertanahan, karena menurut peraturan yang berlaku saat ini tanah merupakan sumber kekayaan dan kemakmuran.

Salah satu kegiatan program Badan Pertanahan dan Perencanaan Daerah/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia adalah percepatan penyelesaian permasalahan pertanahan berdasarkan peraturan Menteri Pertanahan dan Perencanaan Daerah/Kepala Kantor Pertanahan (Anugra, Fatmawati dan Sudarmi, 2021). Nomor 21 Tahun 2020 tentang Tata Cara dan Penyelesaian Permasalahan Tanah. Sengketa pertanahan meliputi sengketa pertanahan, sengketa pertanahan dan permasalahan pertanahan yang diserahkan kepada Kantor ATR/BPN Republik Indonesia untuk diselesaikan sesuai peraturan perundang-undangan dan praktik pertanahan nasional. atau lembaga yang tidak mempunyai pengaruh sosial politik yang luas. Penekanan pada pengaruh yang luas ini membedakan antara definisi sengketa pertanahan dan sengketa pertanahan. Sengketa pertanahan dapat berupa perselisihan administratif, perdata, peradilan dan perselisihan yang berkaitan dengan kepemilikan, transaksi, perikatan, keamanan, penggunaan, penguasaan dan perselisihan yang berkaitan dengan hak-hak kodrati. Sengketa pertanahan adalah perselisihan hukum antar perorangan, golongan, golongan organisasi.

Pendaftaran hak atas tanah ditangani oleh pihak yang bersangkutan data tersebut mengetahui objek tanah dan objek hak atas tanah, yaitu dalam hal pemilik hak atas tanah, letak tanahnya, batas negara serta panjang dan lebar negara. Hasil karena pendaftaran hak atas tanah disebut dengan "sertifikat tanah". sertifikat adalah buku real estat dan dokumen pengukuran yang diikat menjadi satu dalam sampul kertas, yang bentuknya ditentukan Aturan pemerintah. Semoga keinginan Anda menjadi kenyataan dicapai dengan kebijakan catur normal Negara sebenarnya adalah badan nasional dalam praktek sehari-hari sebagai lembaga resmi pemerintah yang berwenang mengatur dan menerbitkan sertifikat tanah dalam menjalankan tugasnya sehari-hari tidak menghindari perhatian masyarakat terhadap fungsi layanan mereka berikan kepada orang-orang yang menggunakan layanan mereka.

Dalam organisasi pemerintah saat ini, masyarakat mulai menuntut tingkat pelayanan yang baik dari suatu instansi sebagai penyedia jasa layanan. Permasalahan pertanahan sangat rumit, karena mempengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat, meskipun luas wilayah Indonesia yang dapat dikuasai masyarakat sangat terbatas, jumlah orang yang

membutuhkan tanah semakin banyak. sedangkan jumlah penduduk, kebutuhan akan tanah semakin meningkat. Oleh karena itu, persoalan pertanahan selama beberapa tahun, terutama di perkotaan, tampaknya masih mengarah pada penataan hak kepemilikan tanah akibat peningkatan konstruksi. Untuk meningkatkan pelayanan di bidang pedesaan juga diatur dalam Pasal 14(1)(K) Undang-Undang Pemerintahan Provinsi Nomor 12 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa pelayanan di daerah pedesaan merupakan suatu tanggung jawab yang kemudian timbul. . kewenangan administrasi daerah pada skala atau tingkat adalah Kabupaten/Kota.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan suatu lembaga administrasi non kementerian di Indonesia yang bertugas melaksanakan kewajiban pemerintah di bidang pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Sesuai Perpres Nomor 10 Tahun 2006). Tugas BPN adalah melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan pada tingkat nasional, daerah, dan sektoral. Dalam hal ini adalah Kantor Pertanahan Kota Semarang sebagai cabang dari BPN Pusat Kota Semarang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 dan ketentuan hukum lainnya yang meliputi pengaturan, penggunaan, penguasaan dan pemilikan tanah, penetapan hak atas tanah, pemeriksaan dan pemantapan tanah serta urusan pertanahan lainnya (Permana, Hariani, dan Widowati, 2015).

Indonesia saat ini menghadapi banyak permasalahan terkait pelayanan publik. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah yang diberi mandat memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan. Sebagaimana diketahui, ketidakpuasan masyarakat diperparah dengan lambatnya kemajuan sistem administrasi yang terlalu rumit dan harus dipercepat, biaya yang relatif tinggi dan ketidakjelasan, serta peluang terjadinya pungutan pajak ilegal. Kinerja pegawai pemerintah seringkali dipertanyakan karena biaya dan waktu penyelesaiannya tidak jelas. Instansi yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan pertanahan adalah kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan merupakan instansi vertikal dari Kantor Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Kantor Pertanahan Nasional Departemen Provinsi. Badan Pertanahan Nasional Kota Semarang menjalankan fungsi seperti mengatur dan menetapkan hak atas tanah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Namun dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan, masih banyak keluhan masyarakat yang terus mempengaruhi penyediaan layanan di sektor pedesaan (Istiqomah, Djumiarti, dan Afrizal, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal berikut ini:

1. Bagaimana operasional Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang dalam melaksanakan program untuk meningkatkan kinerja sesuai yang diharapkan masyarakat?
2. Kendala apa saja yang dialami masyarakat dalam menerima layanan BPN Kota Semarang?.

METODE PENELITIAN

Pada penulisan artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh ada dua yaitu data sekunder dan data primer. Data primer dalam penelitian ini menggunakan Undang-undang No. 05 tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok-pokok Agraria. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal, artikel, makalah, dan buku-buku yang mana membantu dalam penelitian ini. Metode penulisan kualitatif bukan sekedar upaya untuk menguraikan unsur SARA, melainkan dari interpretasi yang dihasilkan dari pengumpulan data yang konkret yang membutuhkan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Apakah Operasional Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang Sudah Memenuhi Standar Pelayanan yang Diharapkan Masyarakat?

Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Semarang merupakan bagian vertikal dari Badan Wilayah nasional Republik Indonesia yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah. Badan Pertanahan Kota Semarang mempunyai visi *"Mewujudkan kepastian hak atas tanah di Kota Semarang melalui pelayanan prima"* Untuk mencapai visi ini, Badan Pertanahan Kota Semarang membentuk staf sebagaimana disebutkan dalam CATUR KATA TANAH, yaitu administrasi pertanahan yang dikeluarkan dengan undang-undang, undang-undang lahan, penggunaan lahan berkelanjutan, dan pengelolaan lahan dan lingkungan berkelanjutan memimpin. Visi dan misinya kemudian dirumuskan melalui peristiwa-peristiwa ditentukan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang sebagaimana tercantum dalam Perencanaan strategis (RENSTRA) (Suryanti, 2009).

Pelayanan publik yang terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, hingga saat ini pemecahan masalah terhadap kinerja pelayanan public membutuhkan proses dan sarana yang tidak mudah dan sederhana. Hal ini membuat kita selalu melihat masalah yang muncul dengan dimensi yang berbeda-beda, dan tidak hanya dari satu dimensi saja. Dalam konteks ini, Kantor Pertanahan Kota Semarang yang merupakan organisasi penyedia pelayanan

yang di dalam bidang pertanahan dengan tugas teknis dan administratifnya. Maka dari itu Kantor Pertanahan Kota Semarang harus terus melakukan Tindakan perbaikan dalam segala aspek kegiatannya (Suryanti, 2009). Badan Pertanahan Nasional Kota Semarang memiliki pelayanan yang berhubungan dengan sertifikat tanah sekitar 72 layanan. Terdapat juga aplikasi sebagai tempat pengaduan oleh Masyarakat terkait permasalahan pertanahan tanpa harus datang ke kantor badan pertanahan nasional kota Semarang yaitu :

1. Sentuh Tanahku

“Sentuh Tanahku” di dalam Badan Pertanahan Nasional (BPN) dapat merujuk pada fasilitas atau layanan yang disediakan oleh Badan Pertanahan (BPN) untuk menerima keluhan atau pengaduan terkait masalah tanah dan properti. Ini bisa melibatkan keluhan tentang sertifikat tanah, proses administrasi, atau masalah lain yang terkait dengan pertanahan. Hal tersebut dapat membantu kita dalam menentukan lokasi lahan dengan cepat, yang akan memudahkan dan meminimalisir kemungkinan kesalahan, baik dalam proses penilaian, penyitaan maupun pekerjaan lain yang berkaitan dengan lokasi tanah.

2. Bhumi ATR/BPN

Bhumi ATR/BPN sebuah aplikasi yang berisi tentang situs peta interaktif yang digunakan untuk menyebarkan informasi spasial. Bhumi ATR/BPN terintegrasi dengan geoportal ATLAS termasuk platform penyimpanan data geospasial yang dioperasikan oleh unit-unit yang kerja di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Bhumi ATR/BPN ini juga membantu dalam pengelolaan data tanah, pemetaan, dan kepemilikan informasi tanah secara elektronik untuk efisiensi dan transparansi dalam administrasi pertanahan.

3. Mitra ATR/BPN

Mitra ATR / BPN (Badan Pertanahan Nasional) adalah aplikasi yang biasanya digunakan oleh mitra atau pihak yang bekerja sama dengan ATR BPN untuk membantu dalam proses administrasi dan pengelolaan data pertanahan. Aplikasi ini mungkin mencakup berbagai fitur, seperti penginputan data tanah, pelacakan status sertifikat, dan kemungkinan fungsi lainnya yang terkait dengan manajemen pertanahan.

4. New Lentera

New Lentera merupakan aplikasi yang dihadirkan di kantor Pertanahan Kota Semarang dalam rangka meningkatkan pelayanan yang optimal terhadap Masyarakat melalui

pengembangan loket online sebagai sarana pendaftaran pelayanan pertanahan dimana saja dan kapan saja

Kantor Pertanahan Kota Acara ini diselenggarakan oleh Semarang termasuk pengaturan dan pembagian hak - hak atas tanah berhadapan langsung dengan masyarakat. Namun menjalankan tugasnya masih sebagai penyedia layanan banyak keluhan terus berdatangan dari masyarakat penyediaan layanan di bidang ini Keengganan dan gambaran masyarakat masih negatif jika harus berurusan dengan kantor daerah. diselenggarakan oleh lembaga tersebut .Durasi kebutuhan, ambiguitas dan biaya pengurusan sertifikat tanah adalah contoh pengaduan di masyarakat pelayanan di sektor pedesaan. Program-program ini telah diperbarui dalam bidang seni, termasuk pemrograman layanan sertifikasi tanah. Pelayanan sertifikasi tanah sedang dalam proses Pekerjaan di sektor publik sangat memerlukan kerja yang baik dari pegawainya perangkat. Persyaratan ini memerlukan banyak usaha untuk mencapainya untuk mencapai hal tersebut, karena efisiensi instansi pemerintah khususnya pada Sektor pertanian dianggap miskin. Inilah tandanya banyaknya pengaduan masyarakat, langsung disalurkan melalui media sosial.

Kinerja pelayanan di dalam Kantor Pertanahan sangat tergantung pada keadaan pribadi masing-masing aparat dan kondisi diwilayah yang berkaitan. Kondisi wilayah yang mempengaruhi kompleksitas permasalahan. Semakin luas wilayah yang dipadukan dengan prospek Pembangunan ekonomi yang menimbulkan permasalahan pertanahan di wilayah yang dipertimbangkan, semakin beragam pula. Otomatis volume yang masuk ke dalam kantor pertanahan juga sangat besar, dan tentunya hal ini akan mempengaruhi kelancaran pelayanan terhadap kantor pertanahan, baik lancar maupun terputus-putus. Peningkatan volume pekerjaan dapat menyebabkan penundaan layanan yang semakin besar.

Kinerja yang tidak memadai dapat diidentifikasi melalui umpan balik dan pelaporan publik. Hal ini terlihat dari adanya diskriminasi di tempat kerja Bagi masyarakat, meski tidak diketahui secara pasti, hal itu terjadi di lapangan. Begitu pula pemahaman terhadap peran pegawai masih belum ada menyadari betul tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang hamba dan pelayanan sipil dan sektor pelayanan publik, dalam hal sertifikat tanah. Pada tahun 2009 Ketanggapan dan keterbukaan serta pelayanan selalu tersedia kurang, karena masih ada hal-hal yang diyakini dan tidak ditaati oleh Masyarakat proses dan harapan, sementara masyarakat akan bekerja keras dan terus memantau kemajuan proses pelayanan. Ini harusnya datang dari perusahaan atau pihak yang berwenang yang terlibat aktif dalam memberikan informasi kepada Masyarakat dengan cara yang lebih jelas dan mudah diterima, agar hal tersebut tidak terjadi komunikasi yang buruk. Pekerjaan pemerintah dalam

pemrosesan permohonan sertifikasi tanah lambat dan tidak konsisten dengan standar dan prosedur pekerjaan tanah. Namun setelah beberapa tahun sampai sekarang operasional yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang telah memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, terbukti BPN Kota Semarang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015. Sertifikat ini menunjukkan bahwa BPN Kota Semarang mempunyai sistem manajemen pelayanan yang terstandar dan mampu memberikan hasil pelayanan yang konsisten, efisien dan memenuhi kualitas yang diharapkan. Tetapi tidak terlepas dari itu juga terkadang masih ada saja pengaduan dari Masyarakat mengenai keterlambatan pelayanan itu sendiri yang dimana pihak BPN sendiri menyebutkan bahwa itu terjadi karena dari pusat, dimana BPN sendiri adalah badan yang dibentuk oleh kementerian (Suryanti, 2009).

Apa Kendala-Kendala Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kota Semarang Sebagai Mediator?

Peran ATR/BPN adalah membantu para pihak memahami posisi masing-masing dan membantu mereka menemukan isu-isu yang penting bagi mereka. Mediator memfasilitasi pertukaran informasi, mendorong diskusi tentang perbedaan, persepsi, interpretasi terhadap situasi, dan permasalahan yang dihadapi para pihak yang bersengketa. Badan Perencanaan/Pertanahan Pertanian dan Daerah (ATR/BPN) adalah lembaga negara yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pengembangan pengelolaan pertanahan. Penyelesaian sengketa pertanahan melalui Badan Pertanahan dan Perencanaan Daerah/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) harus berdasarkan lembaga legislatif. Keberadaan mediasi sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (alternative dispute resolusi/ADR) bukanlah hal yang aneh, karena cara penyelesaian konflik/sengketa merupakan bagian dari norma-norma sosial yang hidup di masyarakat atau setidaknya hidup di dalamnya. Hal ini dapat disebabkan karena kehidupan manusia lebih berorientasi pada keseimbangan dan keselarasan yang hakikatnya adalah setiap orang merasa dihargai, dihargai dan tidak ada kepentingan yang dirugikan. Sengketa pertanahan dapat diselesaikan melalui mekanisme mediasi yang dilakukan oleh lembaga ATR/BPN. Sebagai mediator, ATR/BPN membantu para pihak memahami sudut pandang masing-masing dan menemukan permasalahan penting bagi diri mereka sendiri. Hal ini juga dapat memfasilitasi pertukaran informasi yang mendorong terjadinya perbincangan mengenai perbedaan pendapat, persepsi, penafsiran terhadap situasi dan perbedaan permasalahan untuk menemukan titik temu guna mencapai kesepakatan mengenai cara penyelesaian masalah (Penkamau et al., 2023).

Ada beberapa Kendala yang terjadi di BPN kota Semarang sebagai mediator diantaranya :

a. Pengelolaan dan Pemanfaatan Tata Ruang

Yang dimana BPN Kota Semarang mengelola dan memanfaatkan kawasan pertanian dengan menyimpan dan mengelola informasi terkait kawasan pertanian seperti informasi pertanahan, informasi pertanian dan informasi penggunaan lahan. Kendala yang dapat muncul dalam hal ini adalah kesulitan dalam pencatatan dan pengelolaan data, kesulitan dalam berhubungan dengan pemilik lahan, serta kesulitan dalam memantau dan mengevaluasi kegiatan pertanian. Harusnya BPN kota Semarang dalam mengelola dan memanfaatkan kawasan pertanian seefektif dan efisien. Kendala yang dapat muncul dalam hal ini adalah kesulitan dalam mencapai hasil pertanian yang optimal, kesulitan dalam pengelolaan lahan dan air secara berkelanjutan, dan kesulitan dalam pengelolaan sumber daya alam secara berkelanjutan.

b. Pengelolaan dan Pemanfaatan Perencanaan Wilayah

Yang dimana BPN Kota Semarang mengelola pengelolaan dan pemanfaatan perencanaan wilayah dengan menetapkan aturan-aturan yang berkaitan dengan perencanaan wilayah, seperti aturan penataan ruang publik, aturan perencanaan jalan, aturan perencanaan rute angkutan umum, dan aturan perencanaan wilayah, hijau. sabuk Kendala yang dapat muncul dalam hal ini adalah kesulitan dalam menyusun peraturan terkait perencanaan wilayah, kesulitan dalam mengkaji dan mengevaluasi berfungsinya perencanaan wilayah, serta kesulitan dalam melakukan koordinasi dengan pihak lain terkait perencanaan wilayah.

c. Perencanaan dan Pelaksanaan

Yang dimana BPN Kota Semarang melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan dengan menyusun rencana wilayah dan pertanian serta melaksanakannya bersama dengan pihak terkait lainnya. Kendala yang dapat muncul dalam hal ini adalah kesulitan membuat rencana yang berkaitan dengan rencana lain, kesulitan melaksanakannya bersama-sama dengan instansi lain, dan kesulitan melaksanakannya secara efektif dan efisien.

d. Pelaporan

Yang dimana BPN Kota Semarang melakukan hal tersebut dengan mengirimkan laporan ke instansi terkait lainnya, seperti laporan ke Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR), laporan ke Kementerian Lingkungan Hidup (DILH), laporan ke Kementerian Perindustrian (DIPERIND), laporan ke Kementerian Perindustrian (DIPERIND),

laporan ke Kementerian Lingkungan Hidup (DILH), laporan ke Kementerian Perindustrian (DIPERIND), laporan kepada Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral Batubara (DESDAM), melapor kepada Dinas Perkebunan dan Perkebunan (DIPERKEB), melapor kepada Dinas Perikanan (DIPERIKAN), melapor kepada Dinas Peternakan (DIPERTA), melapor kepada Dinas Kehutanan, Pertamanan dan Konservasi Alam. . Dinas (DTKA), melapor ke Badan Khusus Perumahan (BTP), sehingga BTP menjadi perantara antara BPN Kota Semarang dan instansi lain untuk ditinjau. Kendala yang mungkin timbul dalam hal ini antara lain kesulitan dalam pelaporan secara lengkap dan akurat, kesulitan dalam menerima saran dan reaksi dari instansi lain, serta kesulitan dalam melaksanakannya secara efektif dan efisien. Masih adanya laporan pengaduan permasalahan pertanahan melalui surat masuk yang tidak disertai informasi subjek (pelapor) dan kejelasan subjek negara yang bersangkutan (sudah terkonfirmasi/belum terkonfirmasi/sertifikat masih tertunda). kemajuan) dan beberapa pengaduan tidak disertai alamat pos. yang jelas sehingga menjadi permasalahan serius dalam tindak lanjut laporan pengaduan hingga pemantauan dan pemrosesan sengketa, sebagian Tim Penyelesaian Permasalahan Pertanahan (PMP) seringkali mangkir dari kegiatan mediasi yang diselenggarakan di Pertanahan kota semarang.

SIMPULAN

Pelayanan publik yang terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, hingga saat ini pemecahan masalah terhadap kinerja pelayanan publik membutuhkan proses dan sarana yang tidak mudah dan sederhana. Kantor Pertanahan Kota Semarang yang merupakan organisasi penyedia pelayanan yang di dalam bidang pertanahan dengan tugas teknis dan administratifnya. Maka dari itu Kantor Pertanahan Kota Semarang harus terus melakukan Tindakan perbaikan dalam segala aspek kegiatannya. Maka dari itu terdapat adanya aplikasi sebagai tempat pengaduan oleh masyarakat seperti, Sentuh Tanahku, Bhumi ATR/APN, Mitra ATR/BPN, Dan New Lentera. Dalam hal ini juga Ada beberapa Kendala yang terjadi di BPN kota Semarang sebagai mediator yaitu dalam Pengelolaan dan pemanfaatan tata ruang, Pengelolaan dan pemanfaatan perencanaan wilayah, Perencanaan dan Pelaksanaan dan Pelaporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugra, Fatmawati & Sudarmi. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang. *Journal Unismuh*. 2 (4).
- Harsono, B. (2008). *HUKUM AGRARIA INDONESIA*. Universitas Trisakti.
- Istiqomah, I, P., Djumiarti, T & Afrizal, T. (2022). Analisis Praktik Good Governance Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Undip*. 11 (4).
- Penkama, A, M., dkk. (2023). Kedudukan Serta Kendala-Kendala Yang Dihadapi Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Atr/Bpn) Sebagai Mediator Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan Di Kota Kupang. *Jurnal Hukum Online*, 1 (4).
- Permana, A, A., Hariani, D & Widowati, N. (2015). Analisis Kinerja Organisasi Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Undip*, 2 (2).
- Suryanti, S. (2009). Kinerja Aparat Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Tesis). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Vara Dina, P. (2015). Kinerja Pelayanan Badan Pertanahan Nasional. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 13 (3).