

**OPTIMALISASI PROGRAM PENDAFTARAN TANAH
SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi S1 Manajemen



Disusun Oleh :

Nur Azizah

NIM : 30401900244

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

OPTIMALISASI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA

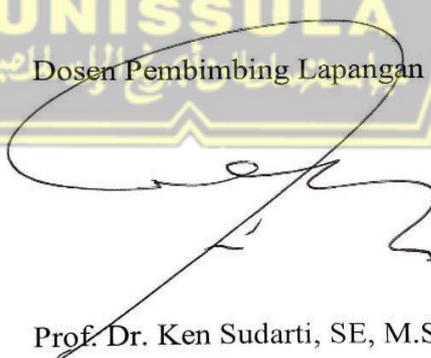
Disusun Oleh :

Nur Azizah
Nim : 30401900244

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 12 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Lapangan



Prof. Dr. Ken Sudarti, SE, M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

OPTIMALISASI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA

Disusun Oleh :

NUR AZIZAH

3040100244

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada Tanggal 21 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Prof. Dr. Ken Sudarti, SE., M.Si

NIDN. 0608036701

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dr. Agustina Fitrianingrum, S.Pd, MM
NIDN. 1029087902

Sri Wahyuni Ratnasari, SE., M.Bus
NIDN. 0629127101

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajeme

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIDN: 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Azizah
NIM : 30401900244
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“OPTIMALISASI PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA”** ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang penuh diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 09 September 2023

Yang Menyatakan,



Nur Azizah

NIM. 30401900244

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Azizah

NIM : 30401900244

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul:

“OPTIMALISASI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA”

Dan Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 09 September 2023

Menyatakan,



Nur Azizah

NIM. 30401900244

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan kegiatan magang dengan judul “**Optimalisasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara**” dengan baik. Laporan kegiatan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan laporan kegiatan magang ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberi bantuan dan arahan yang sangat bermanfaat. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM, selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Prof. Dr. Ken Sudarti SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyusun laporan magang ini.

4. Ibu Maiya Afwah A.Ptnh., M.H Selaku dosen supervisor yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta saran dalam penulisan laporan kegiatan magang ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak Ali Ahmad dan Ibu Mushodah (Almh), keluarga beserta kerabat lainnya yang selalu memberikan motivasi yang tiada henti serta sangat besar yang tidak ternilai harganya bagi penulis.
7. Nindita Rohimatusy S dan Irdina Qurrota 'Aini sebagai sahabat magang penulis yang telah memberikan bantuan serta support selama kegiatan magang berlangsung dan penyusunan laporan kegiatan magang.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu membantu, memberikan motivasi dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kegiatan Magang MB-KM dengan baik dan lancar

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan kegiatan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan magang MB-KM ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca serta bagi peneliti laporan selanjutnya.

Semarang, 12 Agustus 2023

Penulis



Nur Azizah
NIM. 30401900244

OPTIMALISASI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA

Nur Azizah
NIM : 30401900244

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Pemerintah pusat mencanangkan program PTSL menjadi kabar baik untuk masyarakat kabupaten Jepara, dimana masyarakat menjadi sangat terbantu dalam pengurusan sertifikat tanah. Namun, pada proses penyelenggaraan PTSL secara umum sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) No.2 Tahun 2018 terdapat beberapa penyimpangan dan permasalahan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah Kurangnya Pengetahuan masyarakat terhadap program PTSL. Kesimpulan, Sosialisasi Program menjadi hal yang utama dalam memberikan informasi PTSL. Karena jika masyarakat memahami dan mengetahui apa itu PTSL, masyarakat akan Tertarik untuk Mengikuti program Tersebut. Kemudian saran yang dapat diberikan yakni, peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dan lebih aktif dalam melakukan kegiatan sosialisasi.

Kata Kunci : *Optimalisasi, PTSL, Sosialisasi, Administrasi*

OPTIMALISASI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA

Nur Azizah
NIM : 30401900244

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, indonesia

ABSTRACT

The central government launched the PTSL program to be good news for the people of Jepara district, where the community became very helpful in processing land certificates. However, in the process of implementing PTSL in general as stipulated in Presidential Instruction (Inpres) No.2 of 2018 there are problems. This type of research is descriptive qualitative, by describing events in general regarding the problem of lack of public knowledge of the PTSL program. Conclusion, Program Socialization is the main thing in providing PTSL information. Because if people understand and know what PTSL is, people will be interested in participating in the program. Then the suggestions that can be given are, increasing the capacity of human resources and being more active in conducting socialization activities.

Keywords : *Optimization, PTSL, Socialization, Service Administration*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	4
1.3 Sistematika Laporan.....	4
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	6
2.1 Profil Organisasi.....	6
2.1.1 Gambaran Umum Organisasi.....	6
2.1.2 Visi dan Misi Lembaga.....	7
2.1.3 Fungsi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara.....	8
2.1.4 Personalia.....	8
2.1.5 Produk dari Organisasi.....	11
2.2 Aktivitas Magang.....	15
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....	19
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	22
4.1 Kualitas Pelayanan.....	22
4.2 Sosialisasi.....	25
4.3 Digital Marketing.....	30

DAFTAR TABEL

4.3.1 Tujuan Digital Marketing	31
4.5 Hubungan Antara PTSL Terhadap Kualitas Pelayanan	33
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	34
5.1 Lokasi Pengumpulan Data.....	34
5.2 Waktu Pengumpulan Data.....	34
5.3 Metode Pengumpulan Data	35
5.4 Analisis Data	35
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
6.1 Uraian Masalah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara.....	38
6.3 Pemecahan Masalah.....	42
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	51
7.1 Kesimpulan.....	51
7.2 Rekomendasi	52
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	55
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rincian Jam Kerja Karyawan BPN Kabupaten Jepara.....	15
Tabel 2.2 Jam Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.....	16
Tabel 3.1 Identifikasi Permasalahan.....	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Permohonan Magang	60
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang	61
Lampiran 3: Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan	67
Lampiran 4: Proses Pembimbingan Laporan Magang DPL	76
Lampiran 6 : Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor ...	77
Lampiran 7 : Surat Permohonan Magang	78



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pertanahan sebagai salah satu kantor "public service" yang bersifat tunggal (tidak ada saingan) tentunya dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dimana tugas pokoknya adalah pelayanan masyarakat di bidang administratif pertanahan yang meliputi fungsi-fungsi sebagai berikut: pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah, serta informasi pertanahan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan memiliki fungsi penting agar pengguna jasa instansi lebih mudah memahami sistematika yang diberikan sehingga akan berpengaruh pada efisiensi pelayanan yang dilakukan. Keberhasilan penerapan kualitas pelayanan diterjemahkan ke dalam tingkat efisiensi yang lebih baik termasuk inovasi dalam hal digitalisasi pelayanan. Apabila pengguna layanan publik menerima standar pelayanan yang disusun dengan baik, maka akan berakibat pada keberhasilan pelayanan yang diberikan. Hal ini akan dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan (Kotler P.d., 2009).

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara adalah lembaga pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang pertanahan, Tentunya dalam proses tercapainya optimalisasi layanan akan membutuhkan strategi sebagai inovasi-inovasi untuk mencapai tujuan utama. Pelayanan prima menjadi suatu kewajiban dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang ada di kabupaten Jepara.

Untuk tetap menjaga kualitas pelayanan tetap stabil berada di level maksimal dibutuhkan mekanisme pekerjaan yang sangat beragam. suatu produk yang berupa proses bisnis dibutuhkan untuk sebagai proses mencapai pelayanan yang maksimal serta standar pelayanan publik yang keduanya memiliki fungsi serta kegunaan dalam ranah yang berbeda. Vitalitas bangsa harus dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Undang-undang Agraria Nomor 5 Tahun 1960 mewajibkan seluruh pemilik hak atas tanah, baik perorangan, badan hukum, maupun perkumpulan orang perseorangan, untuk mengurus dan memelihara tanahnya secara bersama-sama.

Pengumuman pemerintah pusat akan melaksanakan PTSL telah sampai ke masyarakat Kabupaten Jepara dan sangat memudahkan pengurusan sertifikat tanah. Program pemerintah ini berdampak pada kepentingan seluruh masyarakat (Sawitri et al., 2020). Namun demikian, sebagaimana tercantum dalam PP 24 Tahun 1997, terdapat banyak kejanggalan administratif dalam proses pelaksanaan PTSL secara keseluruhan. Selain itu, ditemukannya biaya-biaya yang melanggar hukum dan kondisi tanah yang digadaikan mengakibatkan kurang dimanfaatkannya sumber daya, sengketa tanah, keterlambatan pembayaran pajak bumi dan bangunan, dan permasalahan lainnya. Permasalahan terkait pelaksanaan PTSL di Kabupaten Jepara dapat dihindari jika semua pihak sadar dan menaati aturan yang berlaku. Berdasarkan gambaran PTSL di Kabupaten Jepara dan permasalahan yang dihadapi, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengoptimalkan pelaksanaan PTSL, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat pelaksanaan PTSL di Kabupaten Jepara, dan menentukan ruang lingkup. PTSL. Menawarkan jaminan hukum kepada peserta program.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah badan pemerintahan yang membuat program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). 51 juta dari 126 juta bidang tanah di Indonesia telah terdaftar saat ini. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) mengharuskan pendaftaran sisa lahan seluas 75 juta hektar. Penerapan program Pendaftaran Tanah Sistematis Total (PTSL) diharapkan dapat mempercepat pencapaian tujuan pendaftaran tanah di Indonesia.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Melaksanakan program Pendaftaran Tanah Sistematis (PTSL) yang komprehensif di kecamatan dan kelurahan untuk membantu individu. Program ini gratis dan sering digunakan. Penyelenggaraan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dibiayai oleh APBD/APBN dengan menggunakan anggaran khusus PTSL. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Pelayanan Administrasi Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara” untuk mengetahui strategi apa dan sejauh mana saya merumuskan permasalahan sebagai berikut : Program PTSL Kabupaten Jepara dilakukan untuk mencapai tujuan masalah dan mempelajari bagaimana menerapkan strategi yang tepat untuk mengatasi keterbatasan masalah.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dalam magang yang saya lakukan merupakan proses pembelajaran secara praktik di Badan Pertanahan Nasional Kab. Jepara dalam kaitannya studi kasus kemudian menuju proses pemberian solusi berdasarkan teori terdahulu. Melalui proses pembelajaran ini, saya dihadapkan pada topik penyempurnaan program pendaftaran tanah yang komprehensif dan sistematis di lingkungan Pelayanan Administrasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara.. Dari topik tersebut dilakukan studi kasus secara mendalam dengan tujuan solusi terbaik dari setiap permasalahan yang muncul berdasarkan teori.

1.3 Sistematika Laporan

Penyusunan laporan magang ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang masing-masing menjelaskan hal yang berbeda. Adapun sistematika laporan sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Menjelaskan secara umum gambaran magang yang dilakukan, permasalahan, dan tujuan magang. Serta menjelaskan mengenai sistematika penyusunan laporan magang

BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Dalam bab ini berisi tentang profil toko tempat magang secara spesifik diantaranya mengenai sejarah berdirinya Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara. visi misi, struktur organisasi, job description, serta aktivitas selama magang di BPN Kab Jepara.

BAB III Identifikasi Masalah

Bab ini menjelaskan prospek permasalahan yang mungkin timbul. Selain itu, bab ini menjelaskan mengapa penting untuk memecahkan masalah tertentu.

BAB IV Kajian Pustaka

Berisi teori untuk pembahasan penulis mengenai permasalahan yang dipilih dan konsisten dengan topik laporan magang.

BAB V Metode Penelitian Dan Analisis Data

Kasus/masalah penting dibahas dalam bab ini. Jelaskan insiden atau masalah tersebut berdasarkan konteksnya, sifatnya, dan kemungkinan dampaknya (jika ada).

BAB VI Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan cara menganalisis tentang masalah yang ada dalam instansi/perusahaan dengan menggunakan teori lalu kemudian diuraikan dalam permasalahan.

BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Berisi tentang kesimpulan dari pendapat penulis mengenai kasus/masalah yang dianalisis oleh penulis. Selain itu, bab ini berisi rekomendasi berdasarkan analisis Bab 5. Terdapat rekomendasi mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh organisasi Anda. Hal ini juga berisi rekomendasi untuk meningkatkan kursus dalam hal partisipasi siswa dalam praktek.

BAB VIII Refleksi diri

Bab ini memuat tentang manfaat magang terkait perkuliahan dan refleksi mahasiswa mengenai manfaat magang untuk mengembangkan soft skill. Selain itu, bab ini membahas manfaat magang untuk mengembangkan keterampilan kognitif dan kesenjangan keterampilan kognitif, kunci sukses di tempat kerja berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama magang, dan perencanaan pengembangan pribadi, peningkatan karier, dan pendidikan berkelanjutan

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Gambaran Umum Organisasi

Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara merupakan lembaga pemerintah non-kementerian di Indonesia yang diberi tugas untuk melaksanakan tanggung jawab hukum terkait pertanahan. Kantor Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Kabupaten Jepara merupakan instansi vertikal di lingkungan Badan Pertanahan Nasional dan bertanggung jawab kepada Direktur Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Jawa Tengah. Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara bertugas melaksanakan tugas dan tanggung jawab Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia di lingkungan Kabupaten Jepara. Bertanggung jawab pada departemen survei, survei, dan kartografi. Kepala departemen pencatatan hak atas tanah dan properti. Direktur Departemen Pengelolaan Pertanahan dan Pemetaan. Direktur Administrasi dan Otorisasi. Direktur departemen perselisihan, konflik, dan insiden.

Dalam rangka mendorong peningkatan mutu Kantor Pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara telah membentuk bagian yang bertugas melakukan promosi tersebut. Sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan, salah satu luaran Badan Pertanahan Nasional adalah terselenggaranya program pendaftaran tanah yang mencakup seluruh

kepemilikan tanah di wilayah Kabupaten Jepara dan kecamatan di wilayahnya. Tujuan PTSL adalah memberikan kepastian hukum hak atas tanah masyarakat secara aman, sederhana, cepat, terjamin, adil, adil, transparan, dan akuntabel, meningkatkan kesejahteraan dan kesejahteraan masyarakat, memberikan perlindungan hukum yang cepat, dan untuk mengurangi dan mencegah perselisihan dan litigasi Negara.

2.1.2 Visi dan Misi Lembaga

a. Visi Badan Pertanahan Nasional

Mewujudkan penataan ruang dan pengelolaan lahan tingkat dunia yang mendukung “Indonesia unggul dan maju berdasarkan kedaulatan, kemandirian, dan gotong royong.”

b. Misi Badan Pertanahan Nasional

1. Menyelenggarakan pengelolaan lahan dan tata ruang yang berkeadilan, produktif, dan berkelanjutan.
2. Kami menyediakan lahan dan perencanaan tata ruang dengan kualitas terbaik

c. Tujuan Lembaga

Tujuan dari lembaga yakni pelaksanaan Optimalisasi kualitas pelayanan administrasi pertanahan Kabupaten Jepara untuk mempercepat terwujudnya :

1. Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas organisasi
2. Mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terbaik.

2.1.3 Fungsi Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara

Badan Pertanahan Daerah Jepara bertugas melaksanakan tugas dan tanggung jawab khusus Badan Pertanahan Nasional Indonesia di Kabupaten Jepara. Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara melaksanakan tugasnya dengan cara:

1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
2. Perumusan dan Pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
7. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;

2.1.4 Personalia

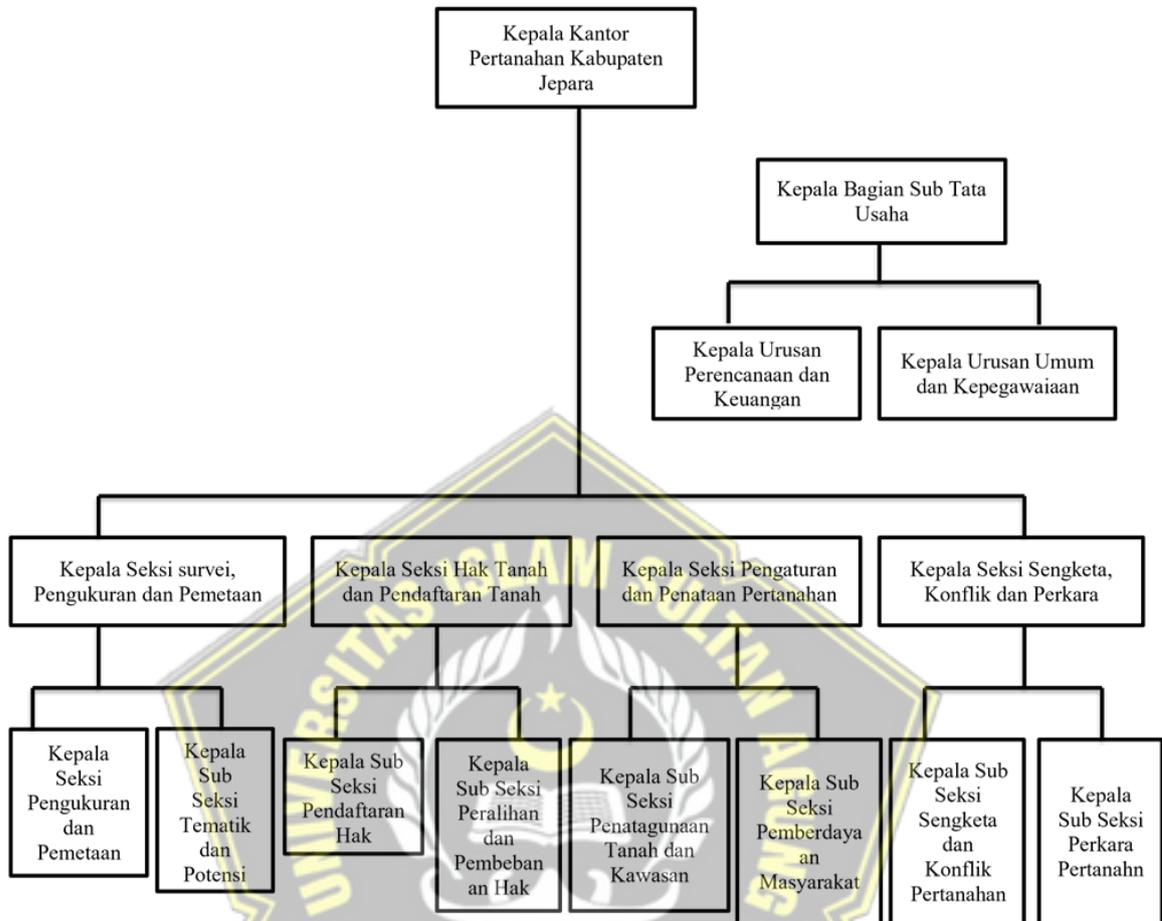
- a) Staff/Karyawan

Karyawan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara berjumlah

- b) Jam Kerja

Jam Kerja pada BPN Kabupaten Jepara hampir sama dengan instansi pemerintah lainnya. Bekerja hari Senin-Jumat

Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional

Kabupaten Jepara

Dalam Pelaksanaan Program PTSL terdapat Susunan panitia PTSL disusun berdasarkan pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Dalam hal ini Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara yang panitia PTSL terdiri dari :

- 1) Ketua Tim dipekerjakan oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Jepara.
- 2) Tenaga Ahli Prasarana Pertanahan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara menduduki jabatan Wakil Ketua dan menjadi anggota Tim Pengelola Prasarana Pertanian.
- 3) Kuasa hukum yang kedua, yang mengurus hubungan hukum dengan tanah pertanian dan juga merupakan anggota tim, adalah pejabat yang berpengalaman luas di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.
- 4) Pegawai Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara bertugas sebagai Sekretaris Tim.
- 5) Kepala Desa/Kelurahan merupakan tempat pendaftaran harta benda secara menyeluruh dan sistematis.

Oleh karena itu, staf PTSL pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dan panitia PTSL desa bertanggung jawab atas pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis (PTSL) secara komprehensif. Dimana tim PTSL Badan Pertanahan Nasional mulai dari 7-10 orang dan panitia desa mulai dari 5 hingga

20 orang. Jumlah tersebut ditentukan tergantung dari banyaknya target sertifikat hak atas tanah. Tim dari BPN akan koordinasi dengan panitia desa mengenai apaun yang berhubungan dengan desa yang ditunjuk menjadi lokasi di selenggarakannya PTSL. Baik formulir ataupun berkas dari warga yang menjadi peserta PTSL. Akan dikumpulkan secara kolektif pada tempat yang telah ditetapkan oleh panitia guna mempercepat proses PTSL di Kabupaten Jepara.

2.1.4 Produk/Program dari Badan Pertanahan Nasional

a. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Badan Pertanahan Nasional yaitu lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang memiliki tugas yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Badan Pertanahan sendiri memiliki program dalam menjalankan tugasnya yaitu adanya program pendaftaran tanah bagi masyarakat yang ingin mendapatkan kepastian hukum dalam memiliki tanah, program tersebut yakni Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), pelaksanaan PTSL terpusat pada satu wilayah dan berlaku untuk seluruh lapisan masyarakat. Pelaksanaan program PTSL membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung keefektifan pelaksanaan program. Badan Pertanahan Nasional (BPN) secara langsung menurunkan tim-tim khusus yang ditugaskan untuk mengawasi dan ikut serta dalam pelaksanaan. Untuk memudahkan pelaksanaan program, Badan Pertanahan Nasional (BPN) secara khusus mendirikan posko/kantor sementara di wilayah yang dituju.

Menurut Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya. Tahapan pelaksanaan program PTSL adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan persiapan;
- b. Penetapan lokasi kegiatan PTSL;
- c. Pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi PTSL;
- d. Penyuluhan;
- e. Pemeriksaan tanah;
- f. Penerbitan keputusan pemberian atau pengakuan Hak atas Tanah;
- g. Pembukuan dan penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah; dan
- h. Penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah.

b. Tahapan Pendaftaran Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Tahapan proses Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yaitu :

- a. Mendaftarkan diri secara langsung melalui kelurahan.
- b. Memperoleh blanko surat pernyataan pendaftaran.
- c. Melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Syarat-syaratnya, antara lain :

- 1) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) rangkap 3.
 - 2) Fotocopy SPPT PBB tahun 2018 (tahun berjalan) rangkap 3.
 - 3) Surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah dan diketahui oleh Lurah (ditanda tangani oleh 2 orang Jiran Tetangga dan fotocopy KTP Jiran Tetangga).
 - 4) Surat Alas Hak Surat Camat/ Surat Lurah (fotocopy rangkap 3).
 - 5) Materai 6000 (6 Lembar).
 - 6) Memasang patok batas tanah secara permanen.
- d. Pengukuran tanah.
 - e. Mengumpulkan berkas asli.
 - f. Memperoleh surat bukti tanda terima berkas.
 - g. Jangka waktu pemrosesan berkas-berkas \pm 45 hari setelah pengukuran.
 - h. Masyarakat diminta datang langsung ke kantor Badan Pertanahan (BPN) untuk tahap akhir pengurusan.
 - i. Pengecekan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
 - j. Memperoleh sertifikat tanah.

c. Tujuan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Tujuan adalah sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerja sama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri (Syafri:2012). Tujuan merupakan Sasaran yang hendak di capai oleh seseorang atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya sebagai indikator dalam mencapai keberhasilan. Tujuan program PTSL menurut Peraturan menteri

Agraria dan Tata Ruang Nomor 12 tahun 2017 adalah untuk percepatan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum Hak atas Tanah masyarakat secara pasti, sederhana, cepat, lancar, aman, adil, merata dan terbuka serta akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan ekonomi negara, serta mengurangi dan mencegah sengketa dan konflik pertanahan.

d. Obyek Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 12 tahun 2017, Obyek PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi seluruh bidang tanah tanpa terkecuali, baik bidang tanah yang belum ada hak atas tanahnya maupun bidang tanah hak, baik merupakan tanah aset Pemerintah/Pemerintah Daerah, tanah Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, tanah desa, Tanah Negara, tanah masyarakat hukum adat, kawasan hutan, tanah obyek landreform, tanah transmigrasi, dan bidang tanah lainnya. Obyek PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi baik bidang tanah yang sudah ada tanda batasnya maupun yang akan ditetapkan tanda batasnya dalam pelaksanaan kegiatan PTSL.

e. Sumber Pembiayaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Sumber pembiayaan PTSL dapat berasal dari :

- a. Daftar Isian Program Anggaran (DIPA) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional,
- b. Daftar Isian Program Anggaran (DIPA) kementerian
- c. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi, Kabupaten/Kota dan
- d. Pembiayaan Lokal.

Tabel 2.1

Rincian Jam Kerja Karyawan BPN Kabupaten Jepara

Hari	Jam	Keterangan
Senin-Kamis	08.00-12.00	Jam Kerja
	12.00-13.00	Istirahat
	13.00-16.00	Jam kerja
Jumat	08.00-11.30	Jam kerja
	11.30-13.00	Istirahat
	13.00-16.30	Jam kerja

2.2 Aktivitas Magang

2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang

Kegiatan Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) diselenggarakan selama 4 bulan dimulai dari tanggal 15 Februari-18 Juni 2022. Tujuan diselenggarakannya MBKM adalah melatih kemandirian mahasiswa melalui partisipasi dan peran aktif dalam membangun kesejahteraan masyarakat dan memberikan pengalaman yang cukup kepada masyarakat dan memberikan pengalaman kepada mahasiswa berupa pembelajaran langsung di tempat kerja (Experience Learning) untuk mendapat Hard Skill.

Kegiatan Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka diselenggarakan di Badan Pertanahan Kabupaten Jepara, kegiatan ini berlangsung selama 4 bulan dimulai dari tanggal 15 Februari samapi dengan 18 Juni 2022 dengan sistem 5 hari

kerja dari hari Senin – Jumat. Aktivitas kerja berlangsung dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB. Selama kegiatan magang berlangsung penulis ditempatkan di beberapa tugas yang diberikan.

Berikut ini merupakan jadwal kegiatan magang di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara :

- a. Masuk pukul 08.00 WIB
- b. Istirahat pada pukul 12.00
- c. Melaksanakan shalat jamaah dhuhur
- d. Pulang pada pukul 16.00 WIB

Tabel 2.2

Jam Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin-Kamis	- 08.00-12.00 WIB (masuk)
	- 12.00-13.00 WIB (istirahat)
	- 13.00-16.00 WIB (masuk)
	- 16.00-..... WIB (pulang)
Jumat	- 08.00-12.00 WIB (masuk)
	- 11.30-13.00 WIB (istirahat)
	- 13.00-16.30 WIB (masuk)
	- 16.30-..... WIB (check out)

2.2.2 Penjelasan Kegiatan Magang di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

- Kegiatan magang dimulai pada pukul 08.00 WIB secara WFO. Pada hari Senin diawali dengan pengenalan jobdesk pada seksi di dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dan memperkenalkan diri ke staff lain Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.
- Pada setiap harinya saya mendapatkan tugas yang berbeda berdasarkan apa yang dibutuhkan pada hari itu.
- Pada bulan pertama saya ditempatkan pada seksi Pengadaan Tanah & Pengembangan di seksi tersebut saya berkulat dengan dokumen-dokumen perusahaan seperti menginput data, mengoreksi berkas serta juga ikut serta membagikan sertifikat massal yang menjadi program PTSL di Desa Sowan Kidul.
- Bulan kedua saya masih ditempatkan diseksi yang sama masih berkulat dengan dokumen-dokumen perusahaan seperti Mengoreksi dan memasukkan lembar pengesahan sesuai data yang ada pada berkas program PTSL, Mencetak beritaacara pengesahan data fisik dan data yuridis serta terlibat dalam kegiatan sosialisasi program PTSL
- Setiap bulan termasuk bulan keempat saya melakukan pekerjaan-pekerjaan rutin seperti bulan sebelumnya seperti Menginput data, mengoreksi berkas, mencetak berita acara dan lain sebagainya. Di bulan keempat saya terlibat dalam proses penyusunan program yang mana menambah pengetahuan saya bagaimana proses penyusunan proses program serta mempelajari-nya

Yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Pengalaman magang di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara menjadikan pengetahuan yang sangat berharga bagi saya. Dimulai dengan penambahan keterampilan *soft skill*, yang sebelumnya belum saya dapatkan secara praktik di dunia kerja. Hal ini menjadikan saya lebih berkembang serta mampu menerapkan ilmu-ilmu selama masa perkuliahan sekaligus mendapatkan ilmu



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Badan Pertanahan Kabupaten Jepara merupakan sebuah lembaga pemerintah yang melayani Pendaftaran Hak Atas Tanah Kabupaten Jepara serta memiliki kewajiban sebagai jasa pelayanan. Alasan lain penulis mengidentifikasi permasalahan di dalam Badan pertanahan Nasional Kab. Jepara adalah terdapat adanya beberapa urgensi permasalahan di dalam pelayanan yang mempengaruhi kepuasan fungsi-fungsi lain untuk diberikan solusi yang berlandaskan teori.

Dalam pengelolaan suatu lembaga, permasalahan merupakan suatu hal yang tidak bisa untuk dihindari oleh siapapun. Namun keberadaannya mampu menjadikan evaluasi yang berguna sebagai pengelolaan lebih baik di kemudian hari. Permasalahan tersebut dapat muncul di berbagai aspek maupun aktivitas kegiatan yang dijalankan oleh suatu lembaga. Tidak menutup kemungkinan di dalam instansi pemerintah yang sudah professional pun tidak dapat menghindari sebuah permasalahan. Dalam hal ini penulis memaparkan identifikasi permasalahan berdasarkan hasil wawancara yang didapat seperti, Kurangnya sosialisasi Program, Masih kurangnya Sarana Prasarana yang kurang memadai serta Kualitas Pelayanan masih kurang di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Tabel 3.1

Identifikasi Permasalahan

No	Permasalahan	Keterangan
1	Kurangnya Promosi Sosialisasi Program PTSL	Masyarakat banyak yang tidak mengetahui pendaftaran tanah Sistematis Lengkap karena kurang dan tidak meratanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas terhadap masyarakat. Padahal kegiatan sosialisasi ini adalah salah satu tahapan dalam pelaksanaan program PTSL.

PTSL merupakan Program yang dicanangkan oleh Badan Pertanahan Nasional untuk masyarakat memiliki Hak Atas Tanah, Kurangnya Pengetahuan Masyarakat terhadap adanya Program PTSL membuat masyarakat masih banyak dan enggan untuk Membuat sertifikat Hak Atas Tanahnya, Maka dari itu Badan Pertanahan Nasional Sebagai Penyelenggara Program tersebut harus lebih giat dalam kegiatan memperkenalkan program PTSL karena jika masyarakat mengetahui apa saja keuntungan serta syarat-syarat yang mudah dalam pembuatan Sertifikat hak atas tanah maka masyarakat akan banyak yang ingin mengikuti program PTSL tersebut.

Maka dari itu Pendaftaran tanah yang komprehensif dan sistematis sangat bergantung pada informasi. Sebelum melaksanakan program PTSL, perlu adanya kesatuan pemahaman politik, visi dan misi agar maksud dan tujuan program dapat dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Memastikan seluruh lapisan masyarakat mengetahui dan memahami maksud dan tujuan program. Informasi disebarluaskan melalui media cetak, media elektronik, humas, dan humas langsung.

Ada tiga tugas yang harus diselesaikan. Bagian pertama berisi informasi untuk karyawan Lantverket PTSL. Kita harus memahami terlebih dahulu apa yang kita lakukan ketika diarahkan untuk menyikapi percepatan yang berkedok resep kebijakan Inpres No. 2 tahun 2018. Sistematisasi Pendaftaran Tanah dan Persetujuan Administratif Nomor 8 Tahun 2018. Menteri Pertanian dan Perencanaan Fisik/Kepala Badan Pertanahan. Uraian Kegiatan Pelaksanaan Pendaftaran dan Pelaksanaan Pendaftaran Real Estate, Karena Jika Petugas PTSL menguasai informasi mengenai Program PTSL, maka masyarakat yang mendengar informasi tersebut akan paham dan tertarik untuk ikut program tersebut, Dalam contoh ini, pihak kepolisian, TNI, kejaksaan, bupati, bupati Kerlahan, serta tokoh masyarakat dilibatkan. Selain itu, tujuan ketiga adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang rincian pelaksanaan Instruksi Komisioner Pertanahan Pertanian/Badan Pertanahan Nasional No. 8 Tahun 2018 guna mempercepat pelaksanaan keseluruhan dari tindakan yang direncanakan. Informasi yang komprehensif sangat penting karena kurangnya informasi membahayakan efektivitas kebijakan

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambella (2010), tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk mencapai hal ini, penatalayan harus memberikan layanan unggul berikut:

1. Transparansi adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang tidak ada informasi yang disembunyikan dan semua pihak mempunyai akses yang mudah terhadap data yang dibutuhkan.
2. Instansi pemerintah memberikan akuntabilitas kepada konsumen dengan mematuhi aturan hukum dan menerima tanggung jawab atas tindakan mereka.
3. Layanan bersyarat memerlukan kepatuhan terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas bersyarat ketika memberikan layanan kepada konsumen.
4. Partisipasi merupakan pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik dengan mempertimbangkan seluruh kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.
5. Kesetaraan adalah layanan yang tidak menoleransi diskriminasi atas dasar suku, agama, kebangsaan, atau status sosial ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab merupakan pelayanan pemerintah yang diberikan kepada mereka yang memerlukannya.

Jelasnya, kedua syarat di atas harus dipenuhi agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Mayoritas negara berkembang tidak memiliki kedua karakteristik tersebut, sehingga pelayanan publiknya di bawah standar. Master dalam Dadang Julianta (2005:19-20) memberikan gambaran potensi hambatan dalam membangun sistem manajemen mutu sebagai berikut:

1. kurangnya komitmen dari manajemen
2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman manajemen mutu di kalangan pejabat yang mempunyai tanggung jawab melayani masyarakat.
3. Ketidakmampuan perangkat untuk mengubah beragam budaya yang dapat berdampak pada kualitas administrasi layanan pelanggan.
4. Dalam manajemen mutu, tidak ada sistem tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang dijadikan pedoman.
5. Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan bagi penyedia layanan kurang optimal, sehingga menghambat kepuasan penerima layanan.
6. Individualis dalam suatu organisasi yang tidak memberikan layanan untuk membangun organisasi pembelajar.
7. Terdapat ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan struktur kebutuhan.
8. Sumber daya dan dana yang tidak memadai menghalangi mereka untuk memberikan layanan yang optimal.

Pelayanan publik ini dapat terlaksana apabila memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakat dan memuaskan pelanggan atau masyarakat yang menjadi tujuan utamanya. Untuk mencapai tujuan utama kepuasan pelanggan, petugas pelayanan harus dapat mengenal atau mengenal orang-orang yang dilayaninya. Selain peningkatan yang diberikan oleh pelayanan prima, suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas tinggi jika diberikan dengan menggunakan baik pelayanan prima maupun konsep “pelayanan sepenuh hati”. Di Indonesia, persepsi pelayanan publik harus diubah. Segala sesuatu tentang pelayanan publik harus ditingkatkan guna mengoptimalkan pelayanan publik di Indonesia. Memahami orang lain dan peduli terhadap emosi mereka dapat membantu kita dalam memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan.

Menurut Achmad Mansyur, ciri-ciri atau indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Durasi layanan, termasuk penundaan dan periode pemrosesan
2. Pelayanan yang tepat sehingga terhindar dari kesalahan
3. Kesopanan dan kesopanan dalam penyampaian pelayanan
4. Kemudahan memperoleh pelayanan, seperti jumlah petugas yang bertugas dan jumlah fasilitas penunjang termasuk komputer.

Prinsip-prinsip pelayanan berkualitas dirumuskan oleh berbagai pendapat para ahli. Menurut Lovelock dalam Achmad (2010:187), agar pelayanan dianggap berkualitas, sejumlah prinsip peningkatan pelayanan harus ditaati. Ini adalah prinsipnya:

1. Tangibles (terjangkau), bentuk dan fasilitas, termasuk penampakan fasilitas, perlengkapan, personel, dan komunikasi yang berwujud.
2. Reliability (dapat diandalkan), khususnya kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu
3. Accountability (tanggung jawab) atas apa yang telah diberikan dalam hal pelayanan
4. Assurance (jaminan) adalah keahlian pelayan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
5. Empati adalah kepedulian pelayan terhadap klien yang membutuhkan bantuan.

4.2 Sosialisasi

Selain interaksi sosial dan perilaku sosial, sosialisasi melibatkan paparan lingkungan budaya lingkungan sosial. Karena sosialisasi memerlukan partisipasi individu dan kelompok dalam suatu sistem tunggal, sosialisasi adalah penghubung paling signifikan antara sistem sosial lainnya

Charles R. Wright, sebagaimana dikutip oleh Stallio, mendefinisikan sosialisasi sebagai "proses di mana seorang individu memperoleh budaya

kelompoknya dan sampai batas tertentu menginternalisasikan norma-norma sosialnya, menyebabkan individu tersebut mempertimbangkan harapan orang lain." Prosedur."

Menurut Peter L. Berger, sosialisasi merupakan suatu proses pembelajaran karena merupakan proses dimana seorang individu belajar menjadi anggota masyarakat. Sifat manusia tidak pernah puas hanya mengajari kita apa yang belum kita ketahui, seperti norma-norma sosial untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial kita.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat persamaan antara topik sosialisasi dari sudut pandang hubungan antarmanusia, yaitu masyarakat, dan proses-proses yang dihasilkan dari hubungan antarmanusia dalam masyarakat. Oleh karena itu, sosialisasi memerlukan interaksi berbasis kelompok antar individu. Munculnya kelompok-kelompok dalam masyarakat disebabkan oleh sifat individu yang kontradiktif: di satu sisi ingin bekerja sama, di sisi lain cenderung berebut kekuasaan. Kekuasaan merupakan suatu konsep dan bidang kajian politik yang berkaitan dengan hubungan sosialisasi.

Sosialisasi adalah proses memperkenalkan individu pada suatu sistem dan menentukan respon individu tersebut. Sosialisasi seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan sosial, ekonomi, dan budayanya, tetapi juga oleh interaksi antara pengalaman dan kepribadiannya

4.2.1 Subyek atau Sasaran Sosialisasi

Masyarakat merupakan agen atau tujuan sosialisasi, dan agen sosialisasi berupaya menanamkan dalam masyarakat nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung dalam isi sosialisasi. Agen sosialisasi mendukung program yang memobilisasi dan mensosialisasikan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat, menurut Harold J. Lasky, adalah sekelompok orang yang tinggal dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Hubungan antara individu dan komunitas membentuk eksistensi sosial. Setiap individu berpartisipasi dalam interaksi sosial dalam lingkungan kelompok untuk memahami lingkungan orang lain.

Secara umum, fungsi sosialisasi dalam masyarakat terlihat jelas, khususnya pada masyarakat yang telah ada cukup lama untuk membangun tradisi sosial yang kuat yang menentukan struktur dan praktik masyarakat. Sosialisasi penting untuk memahami tanggung jawab sosial. Proses sosialisasi telah mengajarkan kelompok masyarakat tentang sistem interaksi antar organisasi.

4.2.2 Peranan Media dalam Proses Sosialisasi

Pesan-pesan yang disampaikan agen sosialisasi bernilai dan tidak samanya sejalan satu sama lain, contohnya apa yang diajarkan keluarga mungkin saja berbeda dan dapat bertentangan dengan apa yang diajarkan oleh agen sosialisasi yang lain, tetapi yang menerima pesan dapat dengan leluasa mempelajarinya dari teman-teman sebaya dan media massa.

4.2.3. Pola Sosialisasi

Pola sosialisasi adalah proses yang berlangsung lama dan rumit yang dihasilkan dari usaha saling mempengaruhi diantara kepribadian idividu dengan pengalaman-pengalaman yang relevan. Oleh karena itu, untuk mempermudah hasil proses sosialisasi dibentuklah pola sosialisasi yang diilustrasikan dalam sebuah gambar. Pembuatan pola tersebut dilakukan setelah proses sosialisasi berjalan yang akan berkaitan dengan unsur-unsur sebelumnya. Lebih lanjut Ramlan Subakti mengemukakan bahwa dari segi penyampaian pesan sosialisasi di bagi 2 yaitu: pendidikan merupakan suatu proses dialogika diantara pemberi dan penerima pesan melalui proses ini para anggota masyarakat mengenal dan mempelajari nilai-nilai, norma-norma dan simbol politik dari berbagai pihak dalam sistem politik. Indoktranisi proses sepihak ketika penguasa memobilisasi dan memanipulasi warga masyarakat untuk menerima nilai. Norma dan simbol yang dianggap pihak yang bersangkutan, sebagai ideal dan baik, melalui berbagai forum pengarahan yang penuh paksa psikologis dan latihan yang penuh disiplin.

Salah satu dari agen sosialisasi dapat kelompok-kelompok kepentingan yang mempunyai tujuan untuk memobilisasi masa dengan cara memberikan pendidikan mengenai nilai-nilai dan norma-norma. Harapan dari kelompok kepentingan adalah timbal balik dari warga masyarakat yang telah mendapatkan pendidikan politik untuk dapat berpartisipasi dalam mendukung pergerakan politik dan tujuan utama dari kelompok kepentingan.

Dalam pola sosialisasi terdapat sarana sosialisasi, diantaranya yaitu metode periklanan, metode promosi, dan metode publisitas.

a. Metode periklanan

Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh bank guna menginformasikan, segala sesuatu produk yang dihasilkan oleh bank. Informasi yang diberikan adalah manfaat produk, harga produk serta keuntungan-keuntungan produk dibandingkan pesaing. Tujuan promosi lewat iklan adalah berusaha untuk menarik, dan mempengaruhi calon nasabahnya.

b. Metode promosi

Promosi merupakan fungsi pemberitahuan, pembujukan dan pengimbasan keputusan pembelian konsumen. Dalam promosi terjadi proses penyajian pesan-pesan yang ditunjukkan untuk membantu penjualan barang atau jasa. Promosi merupakan aktivitas pemasaran yang paling tentera dan mungkin paling controversial yang secara rutin dilaksanakan oleh sebuah perusahaan. Promosi juga merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.

Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal baik. Oleh karena itu promosi merupakan sarana paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah baru. Kemudian promosi juga mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya.

4.3 Digital Marketing

Menurut (Irfani et al., 2020) Penggunaan internet dan teknologi informasi untuk meningkatkan dan memperluas operasi pemasaran tradisional adalah yang disebut sebagai pemasaran digital. Karena pelanggan kini mungkin mengikuti tren digitalisasi, pemasaran digital telah menjadi salah satu media yang paling banyak digunakan oleh bisnis.

Menurut Chaffey (2013) Melalui pemanfaatan teknologi untuk mendukung kegiatan pemasaran, pemasaran digital bertujuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan konsumen dan meningkatkan pengetahuan konsumen. Situs web, blog, dan media sosial merupakan mayoritas upaya pemasaran online perusahaan. Ini adalah aktivitas offline yang dilakukan oleh karyawan dan pelanggan, dua pemangku kepentingan bisnis terpenting. Kehadiran digital juga diperlukan di sebagian besar sektor bisnis karena memfasilitasi komunikasi bisnis-ke-konsumen dan konsumen-ke-konsumen, sehingga mendorong tindakan seperti pembelian, apresiasi, dan berbagi.

Sedangkan peneliti yang lain Gumilang (2019) Ia menjelaskan, manfaat terbesar dari pemasaran digital adalah memungkinkan komunikasi real-time 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, menjadikan komunikasi dengan pelanggan dan pemasok lebih tepat sasaran, efisien, dan efektif. Cukup menyeter saldo untuk memudahkan komunikasi menyederhanakan dan mengurangi biaya transaksi. Ini adalah media periklanan terbaik karena Anda dapat bertukar gambar dengan komunitas Anda dan menampilkannya. Selain itu, informasinya akan diperbarui

secara berkala. Volume penjualan rata-rata Anda akan meningkat 100%. Menurut banyak ahli lainnya, aktivitas pemasaran juga melibatkan penggunaan berbagai media berbasis web untuk branding, termasuk blog, situs web, email, AdWords, jejaring sosial, dll. Jelas, pemasaran digital melampaui pemasaran internet.

4.3.1 Tujuan Digital Marketing

Digital marketing yakni kegiatan mempromosikan selanjutnya mencari market menggunakan media digital berbasis online nan salah satunya menggalipemanfaatan berbagai aplikasi jejaring sosial (Purwana et al., 2017). Jika sistem ini dapat dikelola secara efektif, maka akan berkontribusi terhadap perluasan perusahaan. Pemasaran elektronik, sebagaimana didefinisikan sebelumnya, adalah proses dan aktivitas pemasaran produk dan layanan perusahaan melalui media elektronik seperti Internet.

Tujuan e-marketing mencakup tugas, apa yang harus diselesaikan, kuantitas yang dapat diukur, kapan dan berapa banyak yang harus diselesaikan.

Banyak upaya pemasaran digital untuk mencapai berbagai tujuan, termasuk:

1. Memperluas pangsa pasar
2. Tingkatkan jumlah sebutan di situs web atau blog.
3. Peningkatan pendapatan dari penjualan. Mengurangi biaya seperti pengeluaran penjualan dan pemasaran.
4. Mencapai tujuan merek, seperti meningkatkan kesadaran merek.

5. Meningkatkan kapasitas database.
6. Mencapai tujuan manajemen hubungan pelanggan seperti peningkatan kepuasan pelanggan, frekuensi pembelian, dan tingkat rujukan pelanggan.

Penggunaan Digital Marketing ini dimaksudkan mempermudah penyampaian informasi soal peningkatan itu sendiri dimana penggunaannya digital marketing mampu demi menjangkau lebih banyak orang. Selain itu penyampaiannya nan flexibel seraya waktu membuat penyampaian informasi menjadi cukup efisien.

Jadi, Digital Marketing ini dapat dipandang sebagai upaya atau metode komunikasi untuk mempromosikan produk atau program suatu perusahaan atau lembaga untuk menginformasikan kepada masyarakat dan membangkitkan minat terhadapnya. Menurut penulis Digital Marketing juga merupakan proses penyampaian informasi terkait dengan Program PTSL kepada masyarakat Kabupaten Jepara untuk menarik minat masyarakat agar mau mengikuti program tersebut.

4.5 Hubungan Antara Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan terdapat dalam persepsi pengguna layanan, hal ini berarti apabila persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan tinggi mengindikasikan kualitas layanan perusahaan tersebut dinilai baik (Tjiptono F, 2011). Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung pihak lain merupakan sebuah konsep yang dapat diterapkan secara institusional secara luas.

Hanya organisasi yang dapat memberikan layanan berkualitas dengan menggunakan instrumen PTSL dalam situasi seperti itu. Konsekuensinya, instansi pemerintah dituntut untuk mengembangkan layanan yang merangsang dan memperluas kegiatan ekonomi. Pelayanan pengelolaan lahan memerlukan kolaborasi dengan organisasi yang terkait dengan lahan. Kantor pertanahan berfungsi sebagai perantara administratif antara masyarakat dan Badan Pertanahan (BPN). Koordinasi antara Kantor Pertanahan dan BPN berdampak pada kualitas pelayanan pengelolaan pertanahan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Dengan Adanya Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Kab. Jepara maka akan mengoptimalkan program PTSL Itu sendiri, Apabila Kualitas Pelayanan dapat berjalan dengan baik dan juga efektif maka Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap juga akan berjalan dengan baik dan memenuhi target yang ditentukan

BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi yang dipilih untuk dijadikan tempat wawancara adalah Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara. Sebelum penulis melakukan wawancara dengan dosen supervisor atau beberapa bagian di Kantor BPN Kabupaten Jepara, penulis melakukan komunikasi terlebih dahulu secara mendalam tentang permasalahan Kurangnya Training Need Analysis sehingga pegawai belum maksimal dalam menjalankan tugasnya terhadap Program yang dibuat pemerintah yaitu PTSL terkait pelayanan administrasi, kurangnya karyawan dalam menjalankan program tersebut banyak dikeluhkan masyarakat, karena banyak aduan masyarakat terkait prosedur pelayanan yang rumit dan terkesan berbelit-belit. Serta kurang mengsosialisasikan program PTSL kepada masyarakat. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program PTSL tersebut. Karena hal ini penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam laporan magang.

5.2 Waktu Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan kurang lebih lima bulan, mulai dari bulan februari sampai bulan juni 2022. Waktu penelitian dihitung sejak penulis melakukan proses kegiatan magang di BPN kabupaten Jepara. Setiap penulis

diberikan sebuah tugas yang harus dikerjakan disitulah penulis mempunyai kesempatan untuk melakukan sebuah komunikasi dengan beberapa pegawai. Penulis juga melakukan wawancara terkait yang sedang dibahas ini.

5.3 Metode Pengumpulan Data

Karena kerumitan topik dan perlunya pengetahuan menyeluruh mengenai situasi tersebut, metodologi kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Prosedur pengumpulan data sangat penting dalam penelitian karena merupakan rencana untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap validitas suatu penelitian. Dapatkan sumber daya, data, dan informasi yang dapat dipercaya. Untuk memperoleh data penting, penelitian ini menggunakan pendekatan, prosedur, dan instrumen dunia nyata. Teknik dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Data hasil observasi lapangan dikumpulkan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Metode pengumpulan data wawancara ada beberapa cara yang dilakukan yaitu melakukan percakapan secara langsung bersama dosen supervisor mengenai permasalahan yang ditemui dalam observasi. Dengan adanya permasalahan yang ditemukan maka penulis mengkonsultasikan kepada Dosen Supervisor dengan permasalahan yang diangkat yaitu mengenai dengan struktur organisasi dan organisasi kemasyarakatan. Data yang sudah didapatkan melalui wawancara tersebut kemudian digunakan sebagai hasil observasi atau pengamatan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam

memperoleh informasi atau data pendukung untuk menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan mempelajari, memahami, serta mengolah data yang bersumber dari lembaga atau instansi.

5.4 Analisis Data

Sumber data yang digunakan peneliti ini adalah :

a. Observasi

Perilaku nonverbal dapat ditemukan dan dipelajari dengan menggunakan pendekatan observasi. Sugishirono (2018:229) menjelaskan observasi sebagai suatu pendekatan pengumpulan data yang berbeda dengan metode lainnya. Manusia dan benda alam lainnya dimasukkan dalam observasi. Kegiatan observasi memungkinkan peneliti untuk memahami lebih jauh tentang perilaku dan signifikansinya. Untuk mengetahui keadaan sebenarnya, observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung di lapangan di instansi pemerintahan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah metode komunikasi dua arah yang digunakan untuk mendapatkan data dari sumber penting. Menurut Yusuf (2014:372), wawancara adalah dialog atau penyelidikan langsung mengenai subjek yang diteliti antara pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai. Peneliti memilih untuk melakukan wawancara terbimbing tidak terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan

penelitian. Data wawancara didapatkan Informan utama (key informan) seperti Senior Staff Badan Pertanahan Kabupaten Jepara dan Masyarakat Desa Sumanding. Peneliti dapat melakukan wawancara secara langsung.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Uraian Masalah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara

Permasalahan yang terjadi pada BPN Kabupaten Jepara yaitu Belum Maksimal Pelaksanaan Program PTSL, karena masih banyak warga yang belum ikut pelaksanaan program PTSL penyebabnya yaitu Kurangnya pengetahuan warga mengenai program PTSL tersebut, warga banyak yang berfikir bahwa program PTSL tersebut memiliki prosedur layanan yang rumit, dan juga terkesan berbelit-belit. Karena kurangnya sosialisasi program PTSL oleh kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Maka hal itu menjadi tantangan bagi kantor pertanahan Kabupaten Jepara harus segera mengevaluasi para karyawan dan mencari solusi untuk segeramenangani hal tersebut salah satunya yaitu dengan lebih dimaksimalkan lagi dalam mensosialisasikan program PTSL, salah satunya yaitu dengan memanfaatkan Digital marketing sebagai medis promosi atau informasi kepada masyarakat.

6.2 Analisis Data

Kegiatan penyuluhan/Sosialisasi bukan hanya sekedar untuk menyampaikan informasi dan menerangkan segala sesuatu seperti syarat, prosedur, kekurangan dan keuntungan program PTSL kepada masyarakat, tetapi sosialisasi ini memiliki tujuan untuk masyarakat agar memahami, dan atas

kesadaran sendiri ingin menerima. Maka dari itu kredibilitas seseorang komunikator yaitu Tim penyuluhan begitu penting guna membangun kepercayaan masyarakat, dalam hal ini sosialisasi sangat dibutuhkan untuk memaksimalkan program PTSL, apabila sosialisasi kurang di laksanakan maka hal itu sangat berpengaruh pada minat masyarakat untuk ikut program PTSL tersebut.



Berikut Hasil dari wawancara yang saya dapatkan pada saat melakukan wawancara dengan beberapa narasumber:

1. Sejauh mana Bapak/Ibu mengetahui Program PTSL?

Narasumber	Wawancara
Bapak Muhlisin	Sudah tau ada Program PTSL, tetapi saya kurang paham dan mengerti alurpendaftaran seperti apa.
Ibu Miyati	Saya tidak begitu paham, sepertiinyaprosedurnya sangat rumit, banyak tahapan-tahapannya.
Bapak Mugiyono	Program dari Kantor BPN, tetapi sayatidak mengikuti program tersebut karena banyak belum paham prosedurterkait pendaftaran seperti apa
Bapak Subagiyo	Program Sertifikat tanah, tetapi sayatidak ikut program tersebut.

2. Menurut Bapak/Ibu apakah Sosialisasi ada tolak ukur terhadap keputusan untuk mengikuti program PTSL?

Narasumber	Wawancara
1. Ibu Afifsh	Menurut saya sosialisasi sangat berpengaruh terhadap keputusan untuk mengikuti program ptsl tersebut, karena adanya sosialisasi inilah masyarakat akan tidak berfikir lagi jika program PTSL tersebut sangatlah rumit dan juga berbelit- belit karena masyarakat sudah mendapatkan informasi mengenai PTSL sendiri, sehingga masyarakat mau mengikuti program tersebut.
2. Bapak Subagio	Menurut saya sosialisasi sangat membantu dalam mengetahui segala informasi tentang PTSL tersebut, maka dari itu sosialisasi program PTSL harus dimaksimalkan lagi.

Alat analisis data menggunakan studi komparatif yang membandingkan pelaksanaan di lapangan terkait penyelesaian masalah dengan kondisi ideal berbasis teori yang digunakan. Wawancara dilakukan secara bertatap muka, penulis diberikan tugas untuk mengikuti program sosialisasi atau penyuluhan untuk memperkenalkan program PTSL dan juga untuk mengajak masyarakat untuk mendaftarkan sertifikat hak atas tanahnya. Dari wawancara yang dilakukan oleh orang narasumber, dapat diketahui hasil bahwa warga masih belum paham apa itu program dari PTSL tersebut. Maka dari sosialisasi yang dimaksudkan disini adalah mekanisme penyampaian informasi program dimana berhasil atau tidaknya diukur dari tingkat pemahaman peserta yang kemudian dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan dan perubahan perilaku daripada peserta, maka sosialisasi dimaksud mempunyai pengertian yang sama dengan penyuluhan

6.2 Pemecahan Masalah

Penyuluhan program PTSL adalah proses penyebar luasan informasi atau pemyarakatan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional sehingga lebih dikenal, dipahami, dihayati dan didukung oleh masyarakat. sosialisasi atau penyuluhan adalah salah satu kegiatan yang harus ditempuh. Rencana; Penentuan posisi; Pembentukan Panitia Penilai dan Satgas PTSL; dan Pengambilan Keputusan. Nasihat, pengumpulan data fisik, dan perolehan data legal merupakan bagian dari proses tersebut. Memeriksa dokumen hukum untuk menetapkan hak.

Pengungkapan dan validasi fakta fisik dan hukum. Penegasan Konversi, Pengakuan Hak, dan Pemberian Hak. Program PTSL akan dilaksanakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kanwil Pertahanan Jepara:

1. Sosialisasi Langsung

Komunikasi tatap muka terjadi antara komunikator dan komunikator. Komunikator dalam proses ini adalah tim pelaksana PTSL, dan komunikatornya adalah masyarakat desa sasaran PTSL. Berikut beberapa contoh kegiatan sosial langsung :

a. Seminar

Tim PTSL melakukan seminar di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara, Seminar tersebut antara lain Pelatihan PTSL untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara agar Petugas / Tim PTSL bisa lebih paham dalam melakukan sosialisasi saat terjun langsung ke masyarakat untuk penyuluhan atau Sosialisasi.

b. Penyuluhan

Penyuluhan dilakukan melalui 2 tahap. Tahap pertama dilakukan di tingkat Kabupaten dengan sasaran Camat dan Kepala desa. Tahap kedua adalah penyuluhan kepada masyarakat. Penyuluhan dilakukan di balai pertemuan kecamatan, balai desa ataupun di masjid

2. Sosialisasi Tidak Langsung

Komunikasi tidak langsung adalah bentuk dari kegiatan kampanye dengan memanfaatkan fasilitas dari media komunikasi eksternal, yaitu media massa. Perlunya Penggunaan Digital Marketing sebagai upaya memberikan informasi mengenai program PTSL, Dalam era media yang canggih menjadi sangat sulit bagi kantor meningkatkan efisiensi tanpa pemasaran terutama digital marketing dikarenakan penyesuaian yang cepat dari internet dan penggunaan perangkat lainnya. Dengan investasi yang cukup kecil pada website dan pemasaran berbasis web, banyak pasar baru yang tertarik pada teknik pemasaran ini.

Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk membantu memberikan solusi terhadap masalah ini, dengan solusi yang diberikan oleh penulis, diharapkan dapat membantu memperbaiki kinerja Badan Pertanahan kabupaten Jepara, agar program dapat lebih dikenal oleh masyarakat dan juga masyarakat tidak ragu akan adanya program PTSL tersebut khususnya warga kabupaten Jepara. Dengan memaksimalkan digital marketing sebagai alat untuk lebih dikenalnya program PTSL terhadap warga kab.Jepara merupakan salah satu cara agar meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Program PTSL sendiri.

Dari akun Instagram yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Kabupaten Jepara, yang penulis lihat bahwa laman instagram tersebut minim interaksi terhadap masyarakat sendiri, hal ini dapat dilihat dari minimnya jumlah like dan komentar yang ada dalam postingan akun Instagram Badan Pertanahan Kabupaten Jepara Itu sendiri. Seharusnya BPN kab. Jepara dapat memaksimalkan platform ini, dengan tujuan untuk memberikan informasi serta mengedukasi para masyarakat tentang produk yang BPN miliki. Apabila konten yang di posting dalam akun instagram Badan Pertanahan Kab. Jepara tersebut menarik, maka akan banyak interaksi dan komunikasi disetiap postingan yang dibuat, tetapi jika dilihat dari minimnya interaksi dari postingan yang dibuat berarti konten yang dibuat oleh BPN sendiri kurang menarik bagi masyarakat.

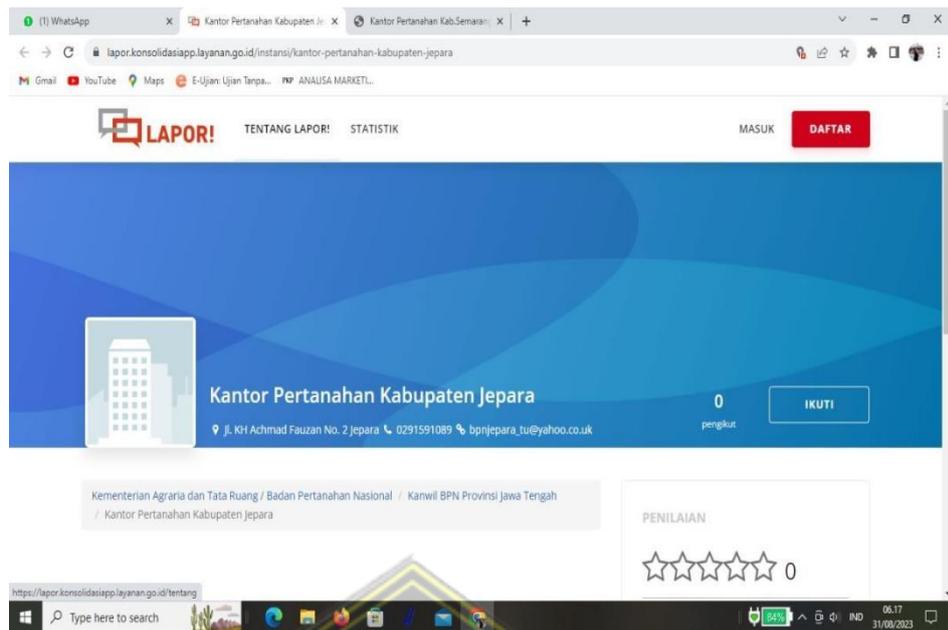
Pemanfaatan dan Penerapan strategi pemasaran BPN Kabupaten Jepara. Pemasaran digital mencakup pengelolaan berbagai bentuk secara digital, dalam Alternatif ini BPN Kabupaten Jepara dapat memanfaatkan sosial media sebagai berikut:

1. Website Marketing

Yaitu website terdapat fungsi pada kantor selain dapat digunakan sebagai media promosi, juga dapat dijadikan meningkatkan citra merek suatu perusahaan atau bisnis. Website sangat penting untuk dikelola contohnya dengan mengunggah jasa pelayanan pelatihan/ cara-cara prosedur dalam PTSL karena pada website memudahkan masyarakat untuk dapat mengetahui informasi program PTSL yang mereka butuhkan dengan

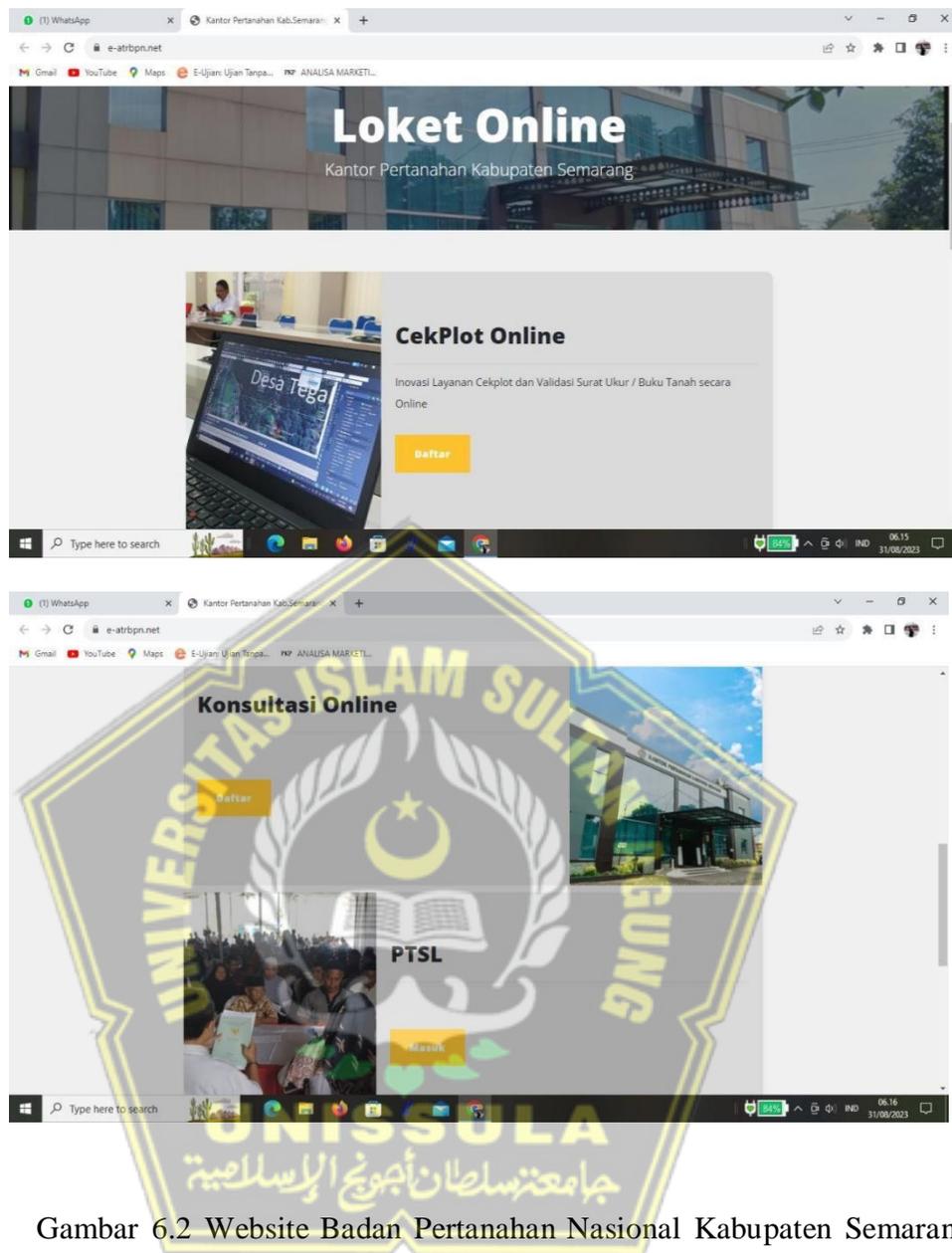
jelas. Dengan adanya website merupakan keuntungan utama dalam melakukan promosi seperti kemudahan aksesibilitas, kecepatan informasi dan juga ruang lingkup yang sangat luas. Karena jika dilihat dari website Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara minim banget informasi di banding dengan website Kantor kabupaten lain. Contohnya seperti Kantor pertanahan kab Semarang.





Gambar 6.1 website Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara

Dilihat dari website Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, terdapat website yang kurang di kelola dengan baik, website minim nformasi ataupun sarana buat peraduan. Maka dari itu BPN Kabupaten Jepara seharusnya bisa memanfaatkan Website tersebut untuk sarana Informasi Kepada Masyarakat. Karena jika Website di kelola dengan maksimal masyarakat bisa mengakses serta dapat informasi yang jelas dari website ini.



Gambar 6.2 Website Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang

Berbeda dengan BPN Kabupaten Jepara, Kabupaten Semarang sudah sangat memanfaatkan media informasi online dengan baik, dilihat dari website kantor Pertanahan Kabupaten Semarang, terdapat banyak informasi seperti konsultasi online, informasi mengenai PTSL, dan juga bisa cek plot online.

2. Sosial Media Marketing

Pada era sekarang Media sosial dapat menjadi sarana pemasaran dan juga sebagai sarana informasi mengenai sebuah program ataupun produk. Maka dari itu BPN bisa menggunakan beberapa media sosial untuk pemasaran produk, yaitu sebagai berikut:

a. Instagram

Instagram yang merupakan sebuah aplikasi berbagai gambar kini telah berkembang menjadi salah satu alat pemasaran paling efektif dalam mempromosikan Program PTSL, efektifitas ini tak jauh dari gambar dan juga video. Karena kekuatan visual dianggap lebih memiliki daya tarik untuk membawa masyarakat melakukan konversi dibandingkan dengan cara lainnya. Maka dari itu BPN kabupaten Jepara harus lebih sering mempromosikan program ptsl agar meningkatkan daya tarik masyarakat untuk melihat postingan serta mengikuti.

b. Youtube

Youtube merupakan media dengan keuntungan yang sangat banyak sehingga akun Youtube BPN Kabupaten Jepara harus lebih sering lagi meng-upload video di akun Youtube dengan memberikan informasi tentang jasa pelayanan pelatihan yang berguna untuk masyarakat luas agar dapat memahami program yang ditawarkan.

c. Facebook

Media sosial facebook merupakan salah satu akun yang sangat mudah untuk diakses pada fitur-fiturnya sehingga BPN bisa menggunakan facebook untuk mempromosikan jasa pelayanan pelatihan dengan memanfaatkan media gambar atau video mengenai informasi tentang apa itu PTSL dan juga bagaimana tahap-tahapannya kepada masyarakat



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

1. Program PTSL di BPN Kabupaten Jepara belum berjalan secara efektif dikarenakan tidak tercapainya target sehingga tujuan mempercepat dalam mendapatkan kejelasan peraturan serta perlindungan hukum seftifikasi terkendala, serta kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya yang dimiliki sangat kurang. Hal ini terjadi karena kurang dan tidak meratnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat.
2. Sosialisasi Program PTSL Menjadi sarana untuk memperkenalkan program PTSL, serta sarana untuk informasi kepada masyarakat. Sosialisasi sangat penting dilakukan. Karena dari sosialisasi inilah masyarakat dapat mengetahui apa itu program PTSL, Sehingga masyarakat tertarik untuk mengikuti Program Tersebut.
3. Penggunaan Website Pada kantor Pertanahan Kabupaten Jepara Kurang Maksimal. Karena di Website nya, kurang dikelola dengan maksimal. Sehingga tidak ada informasi apapun yang dapat membantu masyarakat mengenai informasi PTSL.
4. Penggunaan media sosial dapat menjadi salah satu alterntif bagi Badan Pertanahan Kab. Jepara untuk mengsosialisasikan atau memberikan informasi mengenai program tersebut, karena dengan menggunakan media

sosial tersebut, masyarakat akan lebih paham apa itu program PTSL sehingga tertarik untuk mengikuti.

5. Dalam memasarkan suatu program di media sosial harus dapat memberikan informasi yang jelas, agar para pengguna akun media sosial tersebut saat melihat postingan dapat menerima informasi dengan menarik dan ingin menelusuri lebih lanjut lagi.
6. Banyaknya pengguna perangkat digital yang mengakses media sosial untuk saat ini, maka dari itu media sosial seperti Instagram, Facebook, YouTube menjadi salah satu hal penting dalam pemasaran atau memperkenalkan program pemerintah.
7. Solusi yang sudah ditawarkan diharapkan dapat bermanfaat serta membantu memperbaiki permasalahan yang ada di tempat magang.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Hasil

1. Melakukan optimalisasi dengan memanfaatkan seluruh jumlah sumber daya manusia yang ada pada BPN Kabupaten Jepara sebaik mungkin agar dapat mencapai target kinerja pelayanan dengan baik. Karena apabila hal tersebut dilakukan optimalisasi secara maksimal maka akan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.
2. Memaksimalkan Sosialisasi atau Penyuluhan kepada masyarakat karena sosialisasi sangat berpengaruh terhadap pemahaman masyarakat mengenai

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap tersebut. Bisa dilihat dari hasil wawancara bahwa masyarakat banyak yang tidak mengikuti program PTSL karena kurangnya pemahaman terhadap PTSL sendiri. Maka dari itu Sosialisasi sangat diperlukan, Semakin warga tau apa itu PTSL maka semakin banyak juga Masyarakat mengikuti program PTSL.

3. Pemasaran digital memanfaatkan kekuatan pemasaran digital untuk meningkatkan keberadaan program PTSL tersebut, seperti membuat website resmi user friendly, berisi informasi tentang program PTSL, dan juga konten-konten yang bermanfaat yang terkait PTSL. memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan juga Youtube yang berisi konten-konten mengenai informasi dan tata cara Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
4. untuk menjadikan keberhasilan kantor dalam pemasaran menggunakan digital marketing hendaknya dibarengi dengan dorongan dari karyawan sendiri, salah satu hal yang dapat meningkatkan promosi yaitu dengan membantu admin media sosial menyebar konten-konten yang telah diunggah ke media sosial.

7.2.2 Rekomendasi Tempat Magang

1. Terhadap mahasiswa
 - a. Tempat magang memberikan bimbingan dengan mahasiswa dengan penuh kesabaran

- b. Tempat magang memberikan pengarahan dan penjelasan secara detail terhadap tugas yang diberikan kepada mahasiswa, karena mahasiswa belum memiliki pengalaman didunia kerja.
- c. Tempat magang memberi tugas yang sesuai dengan konsentrasi khususnya manajemen sumber daya manusia yang dipilih mahasiswa di fakultas ekonomi.
- d. Tempat magang memberikan mahasiswa kepercayaan kepada mahasiswa untuk membantu pekerjaan serta memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi mahasiswa magang.
- e. Tempat magang menciptakan suasana baru dilingkungan kerja yang nyaman antara pegawai dan mahasiswa supaya terjaga keharmonisan. Sehingga menimbulkan kerjasama yang baik.

2. Terhadap pegawai

- a. Tempat magang harus meningkatkan kenyamanan kepada anggota dan pelatihan khusus guna meningkatkan kualitas kerja.
- b. Tempat magang harus
- c. Tempat magang harus mengawasi pegawai saat bekerja supaya memperhatikan kedisiplinan dan kebersihan lingkungan kerja

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif Selama Perkuliahan yang Bermanfaat Selama Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang yang berlangsung lima bulan, ilmu serta bekal yang diterima selama perkuliahan sangat bermanfaat dan berguna, seperti pembelajaran yang saya dapatkan mengenai membangun kerja sama tim kelompok tugas kuliah maupun kerja sama saat melaksanakan kegiatan organisasi mahasiswa juga sangat bermanfaat saat diterapkan di tempat magang, dikarenakan dengan begitu bisa menjalin kerja sama yang baik serta solid dengan para pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Selain itu, mengeriai pentingnya kedisiplinan, komunikasi dan sopan santun yang diajarkan selama perkuliahan juga sangat bermanfaat selama kegiatan magang dikarenakan saya bisa lebih memahami bagaimana cara manajemen waktu melalui kedisiplinan berangkat ke kantor, menjalin komunikasi secara tepat serta bersikap sopan santun kepada para pegawai yang tentunya lebih tua daripada mahasiswa magang.

1.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill

Dengan mengikuti program magang MB-KM ini, dapat memberikan banyak sekali pengembangan softskill pada penulis. Dimana selama magang penulis bisa merasakan terjun langsung ke dunia kerja. selama magang MBKM ini softskill penulis merasa lebih berkembang seperti kemampuan skill publik speaking meningkat, dapat bekerjasama dengan tim untuk membantu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasan, Dengan adanya kegiatan magang ini penulis

mendapatkan relasi dan jaringan dengan orang-orang baru serta mendapatkan wawasan dan ilmu dari para karyawan mengenai dunia kerja.

1.3 Manfaat Magang terhadap Kemampuan Kognitif mahasiswa

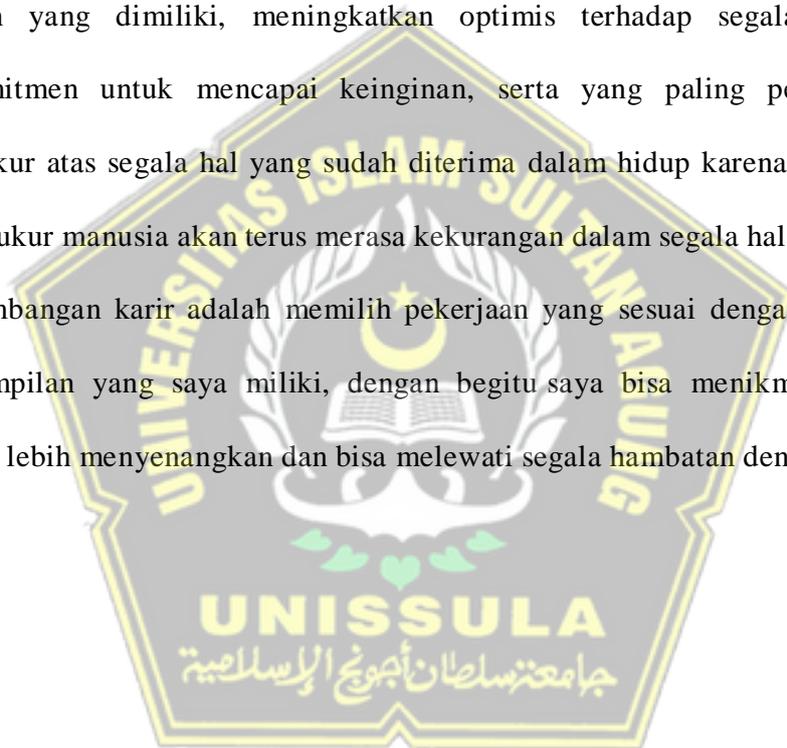
Kegiatan magang di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara juga bisa mengembangkan kemampuan kognitif dari mahasiswa seperti meningkatkan proses berpikir mahasiswa dalam perusahaan dalam bekerja sama serta belajar dari pegawai yang memiliki pendidikan lebih tinggi serta mempunyai banyak pengalaman. Kegiatan magang juga mengajarkan mahasiswa untuk dapat berpikir luwes untuk menghasilkan ide atau gagasan baru yang berbeda dari yang lain, karena di dalam perusahaan hal tersebut sangat diperlukan dan mahasiswa dapat menerapkan hal tersebut dengan belajar dari pegawai supaya berani menciptakan ide atau gagasan baru yang dibutuhkan perusahaan, serta dapat menggunakan bahasa dan etika yang baik karena kecerdasan berpikir pegawai tidak akan berarti apabila kemampuan bahasa dan etikanya tidak baik.

1.4 Kunci sukses bekerja berdasarkan pengalaman magang

Selama mengikuti kegiatan magang tentunya mahasiswa mendapatkan banyak manfaat dan pengalaman serta mendapatkan pembelajaran yang memadai yang dapat diterapkan mahasiswa. Salah satu pembelajaran yang bisa mahasiswa dapatkan dari kegiatan magang merupakan kunci sukses dalam bekerja yaitu keterampilan yang dimiliki diri sendiri, tekad serta keberanian dalam mengambil risiko, kemampuan dalam berkomunikasi, kedisiplinan, kerja sama dengan tim serta hal penting yang meliputi kejujuran dan amanah terhadap tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya.

1.5 Rencana perbaikan/pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan

Kegiatan Magang MB-KM ini juga membuat mahasiswa menjadi lebih berpikir bagaimana rencana pengembangan diri, karir serta pendidikan mahasiswa sebagai bekal mahasiswa di masa depan. Rencana pengembangan diri mahasiswa yaitu lebih mematangkan tujuan ke depan untuk dapat meraih cita-cita yang ingin diwujudkan, memperbaiki sikap yang lebih baik, memahami keterampilan dan passion yang dimiliki, meningkatkan optimis terhadap segala hal, selalu berkomitmen untuk mencapai keinginan, serta yang paling penting adalah bersyukur atas segala hal yang sudah diterima dalam hidup karena tanpa adanya rasa syukur manusia akan terus merasa kekurangan dalam segala hal. Rencana dari pengembangan karir adalah memilih pekerjaan yang sesuai dengan passion dan keterampilan yang saya miliki, dengan begitu saya bisa menikmati pekerjaan dengan lebih menyenangkan dan bisa melewati segala hambatan dengan mudah,



DAFTAR PUSTAKA

- Ananth, A. R. (2011). Service quality GAP analysis in private sector banks a customer perspective. *Internationally Indexed Journal*, 2(1), 245–252.
- Anggraini, I. N. (2014). Peran Mediasi satisfaction pada pengaruh service quality dan kepercayaan. Tesis Program Magister Manajemen Universitas Brawijaya.
- Brown, S. d. (2007). Mengamanatkan revolusi layanan untuk pemasaran”, di Lush, RF dan Vargo, SL (Eds), *Logika Pemasaran Layanan-Dominan: Dialog, Debat dan Arah*, ME Sharp, Armonk, NY. 393-405.
- Candan, B. &. (2013). Investigating the relationship between consumption values and personal values of green product buyers. *International Journal of Economics and Management Sciences* 2(12), 29-40 .
- Chowdhary, N. d. (2007). Mengutamakan dimensi kualitas layanan quality. *Mengelola kualitas Layanan*, Jil. 17 No.5, 493-509.
- Eka Rahayu. 2015. *Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang*. Skripsi
- Harsono, Boedi, *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang*
- Istiono, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik) Edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Labolo, Muhammad. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan* (suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya). Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Pokok Agraria Isi Dan Pelaksanaannya, Djambatan, Jakarta, 2008

<https://id.wikipedia.org/wiki/Digital>, diakses 22 Oktober 2019

Ratna Dillah. 2017. *Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pelayanan Administrasi*

Pembuatan

Sertifikat Tanah Oleh Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Wajo. skripsi

