

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan sebuah tujuan negara guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Penelitian ini menganalisis implementasi standar pelayanan publik serta kendala dalam penerbitan sertipikat hak milik pertama kali sebagai keputusan tata usaha negara di ATR/BPN Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini menerapkan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif serta memiliki spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian di ATR/BPN Kabupaten Purbalingga. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Metode pengolahan data reduksi data, disajikan dalam bentuk teks naratif. Hasil penelitian ini adalah implementasi pelayanan publik dalam penerbitan sertipikat hak milik telah mengikuti peraturan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Proses penerbitan sertipikat hak atas tanah pertama kali dimulai dengan proses permohonan, pengukuran, pemeriksaan data yuridis, pengumuman, dan terakhir penyerahan sertipikat, yang mencakup tiga prinsip utama, yaitu keterbukaan, akuntabilitas, dan ketepatan waktu. Namun, terdapat kendala internal seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi yang belum sepenuhnya digital, serta kendala eksternal seperti ketidaklengkapan berkas pemohon dan sengketa tanah. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, disarankan adanya digitalisasi pelayanan, peningkatan kualitas SDM, serta optimalisasi koordinasi dengan instansi terkait. Sertipikat tanah tidak hanya menjadi bukti administrasi, tetapi juga menjamin kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dengan tanah.

Kata kunci: *Pelayanan Publik; Sertipikat Hak Milik; Keputusan Tata Usaha Negara;*

ABSTRACT

Public service is a state goal to fulfill the basic needs and rights of citizens. This research analyzes the implementation of public service standards and obstacles in the issuance of the first certificate of ownership as a state administrative decision at ATR/BPN Purbalingga Regency. This research applies empirical juridical methods with a qualitative approach and has descriptive research specifications. The research location is at ATR/BPN Purbalingga Regency. The data used in this research are primary data and secondary data. Data processing methods data reduction, presented in the form of narrative text. The results of this study are the implementation of public services in the issuance of property rights certificates has followed applicable regulations, including Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The process of issuing land title certificates first starts with the application process, measurement, juridical data examination, announcement, and finally certificate submission, which includes three main principles, namely openness, accountability, and timeliness. However, there are internal constraints such as limited human resources and administrative systems that are not yet fully digitized, as well as external constraints such as incomplete applicant files and land disputes. To improve service effectiveness, it is recommended to digitize services, improve the quality of human resources, and optimize coordination with related agencies. Land certificates are not only administrative evidence, but also guarantee legal certainty in people's relationships with land.

Keywords: *Public Services; Certificate of Title; State Administrative Decree;*