

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KABUPATEN PASURUAN (STUDI DI DESA REMBANG KECAMATAN REMBANG)

Siti Atika,Aminullah

Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2024

Revised September 2024

Accepted September 2024

Available online September 2024

Email :

atikafzn@gmail.com,

aminullah@yudharta.ac.id



This is an open access article under the CC BY-SA license

ABSTRAK

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau yang biasa disebut PTSL merupakan sebuah program yang berhasil dibuat oleh Pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia. PTSL memberikan kesempatan bagi masyarakat yang belum mendaftarkan tanah miliknya yang berada di seluruh Wilayah Republik Indonesia dalam satu Wilayah Desa atau Kelurahan.

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan, serta proses pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi,

wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program PTSL di Desa Rembang Kecamatan Rembang dengan berdasar pada teori kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990): (1) Kualitas pelayanan program PTSL di Desa Rembang telah memenuhi aspek Tangibles. (2) Kualitas pelayanan program PTSL di Desa Rembang belum memenuhi aspek Emphaty. (3) Kualitas pelayanan program PTSL di Desa Rembang belum memenuhi aspek Reliability. (4) Kualitas pelayanan program PTSL di desa Rembang telah memenuhi aspek Responsiveness. (5) Kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang belum memenuhi aspek Assurance. Dan untuk proses pelaksanaannya program PTSL di desa Rembang Kecamatan Rembang sudah sesuai dengan Pasal 3 ayat 4 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Kata Kunci: Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, Kualitas Pelayanan Publik, Sertifikat tanah

ABSTRACT

Complete Systematic Land Registration or commonly known as PTSL is a program successfully created by the Government of Indonesia which aims to provide legal certainty and legal protection of land rights owned by the people of Indonesia. PTSL provides opportunities for people who have not registered their land in all Regions of the Republic of Indonesia in one Village or Urban Village.

This study examines the quality of services of the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program in Rembang Village, Rembang District, Pasuruan Regency, as well as the implementation process of the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program. The researcher uses a descriptive qualitative research method. The method of data collection is by means of observation, interviews, and documentation.

The results of the study show that the quality of PTSL program services in Rembang Village,

Rembang District is based on the theory of service quality by Dai Zeithaml (1990): (1) The quality of PTSL program services in Rembang Village has met the Tangibles aspect. (2) The quality of PTSL program services in Rembang Village has not met the Emphaty aspect. (3) The quality of PTSL program services in Rembang Village has not met the Reliability aspect. (4) The quality of PTSL program services in Rembang village has met the Responsiveness aspect. (5) The quality of PTSL Program services in Rembang Village has not met the Assurance aspect. And for the implementation process, the PTSL program in Rembang village, Rembang District is in accordance with Article 3 paragraph 4 of the Regulation of the Minister of Agrarian and Spatial Planning/Head of the Ministry of Agrarian and Spatial Planning/National Land Agency of the Republic of Indonesia Number 12 of 2017 concerning the Acceleration of Complete Systematic Land Registration (PTSL).

Keywords: Complete Systematic Land Registration, Quality of Public Services, Land certificate

Pendahuluan

Dengan berkembangnya zaman yang semakin pesat, berbagai kebutuhan masyarakat khususnya tuntutan terhadap birokrasi semakin meningkat. Keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan birokrasi kurang memadai. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut menimbulkan tantangan bagi birokrasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini menuntut birokrasi untuk menerapkan strategi peningkatan layanan yang menjawab kebutuhan masyarakat yang membutuhkan kualitas layanan unggul.

Peningkatan kualitas layanan di bidang jasa semakin menarik perhatian masyarakat, seiring dengan banyaknya keluhan yang diterima oleh instansi pemerintah Indonesia mengenai kurangnya efektivitas, efisiensi, dan kurangnya sumber daya. Pegawai wajib memberikan kinerja maksimal sebagaimana tercantum dalam tugas pokok setiap pegawai sesuai golongan agar pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari hak dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil seluruh warga negaranya sehubungan dengan barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik terdiri atas barang atau jasa publik.

Kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini disebabkan karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Secara empiris, pelayanan publik pada masa lalu masih rumit, memakan waktu, mahal, dan memiliki prosedur yang sulit sehingga sulit untuk mengelola pelayanan publik yang berkualitas meskipun persyaratan tersebut tidak memenuhi harapan. Hal ini sudah menjadi praktik umum di kalangan birokrat.

Banyak inovasi yang dilakukan oleh beberapa organisasi publik untuk menciptakan layanan yang lebih baik, sederhana dan terjangkau bagi masyarakat. Hal ini juga sebagai respon terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pekerjaan pegawai negeri, namun sebagian pengurus perizinan menilai, misalnya, prosesnya terlalu rumit, memakan waktu, dan mahal, masih kurang memuaskan. Dan salah satu inovasi terbaru adalah program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). PTSL adalah proses pendaftaran tanah untuk pertama kali, yang dilakukan secara serentak dan meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan di dalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengannya. Melalui program ini, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum atau hak atas tanah yang dimiliki masyarakat.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) telah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) No.2 Tahun 2018. Program ini telah berjalan sejak tahun 2018 dan direncanakan akan berlangsung hingga tahun 2025. Dengan melaksanakan program ini, pemerintah akan memfokuskan pada peningkatan SDM. Kementerian ATR/BPN dalam melaksanakan program

PTSL akan memastikan penggunaan surveyor dan agen PTSL yang berkualitas dan kompeten, yang dimulai dari konsultasi, pendataan, pengukuran, siding antar panitia BPN, pengumuman lolos atau tidaknya dan pengesahan serta penerbitan sertifikat tanah. BPN juga memastikan seluruh proses program PTSL dilakukan secara efektif, efisien serta transparansi.

Dalam Pasal 3 ayat 4 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), tahapan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan dan persiapan
2. Penetapan lokasi kegiatan PTSL
3. Pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi PTSL
4. Penyuluhan
5. Pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah
6. Penelitian data yuridis untuk pembukuan hak
7. Pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis serta pengesahannya
8. Penegasan konversi, pengakuan hak dan pemberian hak
9. Pembukuan dan Penertiban Sertifikat Hak atas Tanah dan
10. Penyerahan Sertifikat hak atas tanah

Adanya pelaksanaan program ini diharapkan dapat mengakselerasi program kerja yang dicanangkan oleh Pemerintah dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia untuk memberikan rangsangan dan partisipasi kepada pemegang hak atas tanah agar mau melakukan sertifikat atas tanahnya dan berusaha membantu menyelesaikan sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis dengan cara memberikan kemudahan kepada masyarakat yang bersangkutan untuk mengurus sertifikat pertanahan lainnya, namun demikian di berbagai daerah khususnya daerah yang berkembang, kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan hak atas tanah tersebut. Ada juga yang mengerti tetapi selain alasan biaya, mereka juga tidak mengerti prosedur pendaftaran tanah.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, menjelaskan tujuan dan kegunaan pendaftaran tanah dan salah satu produknya bernama sertifikat hak atas tanah tersebut. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.

Dalam Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, yang mengatur pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap dilaksanakan untuk seluruh obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dan mengatur percepatan pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka tindakan pemerintah dan kesadaran masyarakat terkait pendataan pertanahan diperlukan untuk mencapai pengelolaan dan ketertiban hukum yang baik serta memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan pencatatan tanah menghasilkan produk akhir yaitu berupa sertifikat sebagai bukti kepemilikan hak milik. Namun dalam pelaksanaannya selalu terdapat kendala, baik dari praktik administrasi maupun masyarakat itu sendiri, serta masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami pentingnya pendataan pertanahan. Pemilik hak atau tanah berhak memperoleh bukti kepemilikan tanah yang mengikat secara hukum dan otentik dari instansi yang berwenang yaitu Badan Pertanahan Nasional.

Asosialisasi yang digunakan oleh pemerintah melalui BPN sebagai pihak penyelenggara program PTSL yaitu melalui pihak kecamatan beserta kelurahan dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui manfaat dari program PTSL. Program PTSL dilaksanakan secara menyeluruh yang dimana seluruh masyarakat dapat memanfaatkan program tersebut, program ini

dilaksanakan secara gratis karena program PTSL sudah ditanggung melalui dana APBD / APBN dengan dana anggaran khusus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Pratiwi, 2019).

Menurut Presiden RI Joko Widodo pada tahun 2015 hanya terlaksana 46.000.000 bidang tanah yang memiliki sertifikat, dari jumlah keseluruhan 126.000.000 bidang tanah. Akan tetapi pada tahun 2023 sudah terlaksana 110.000.000 bidang tanah yang memiliki sertifikat, dari jumlah keseluruhan 126.000.000. Pada tiap tahunnya BPN hanya bisa mengeluarkan sekitar 500.000 sertifikat tanah (Ashwan, 2020).

Jawa Timur adalah salah satu provinsi yang berada di Indonesia, melalui Kementerian ATR/BPN sebagai penyelenggara program PTSL. Menurut Kepala Kementerian ATR bahwa Provinsi Jawa Timur memiliki 9.250.000 bidang tanah baru dan masih 1.249.997 (13,55%) bidang tanah yang terdaftar (Fatmawati, 2019). Adapun permasalahan yang pernah terjadi terkait pelaksanaan program PTSL di Jawa Timur seperti, masalah terkait BPHTB dan PPh yang menurut masyarakat terlalu tinggi. Kemudian juga terkait pemahaman masyarakat dan perangkat desa yang kurang terkait pelaksanaan program PTSL.

Provinsi Jawa Timur terdiri dari beberapa kabupaten yang menjalankan program PTSL, diantaranya Kabupaten Pasuruan. Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang melaksanakan program PTSL. Pada tahun 2023, di Kabupaten Pasuruan terdapat 79 desa dari jumlah tersebut 49 desa masuk kategori desa yang baru dijadikan sebagai sasaran program, sedangkan 30 desa lainnya merupakan sisa dari pekerjaan di tahun kemarin yang kemudian dilanjutkan ditahun selanjutnya atau tahun ini. Melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sebanyak 44.415 sertifikat bidang tanah pada tahun 2023 ini telah diselesaikan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pasuruan melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

BPN Kabupaten Pasuruan sebagai lembaga publik yang memiliki otonomi melaksanakan kegiatan pertanahan di daerah akan menjalankan kegiatan pertanahan tersebut dengan sebaik-baiknya. BPN Kabupaten Pasuruan akan melaksanakan kegiatan sertifikasi hak atas tanah agar adanya percepatan kepastian hukum dan sertifikasi tanah yang mudah, murah dan efisien. BPN Kabupaten Pasuruan melaksanakan suatu program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) atau yang lebih dikenal sebagai program sertifikasi tanah yaitu adalah inisiatif pemerintah untuk melakukan pendataan, pemetaan, dan pendaftaran tanah secara sistematis dengan tujuan memberikan kepastian hukum atas hak tanah bagi pemilik tanah yang didanai berdasarkan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara).

Desa Rembang Kecamatan Rembang di Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu wilayah yang mendapatkan bagian dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) 2023. Kuota Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk desa Rembang adalah kurang lebih 1.563 sertifikat tanah. Pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di desa Rembang, menurut Ketua Pelaksana program PTSL di desa Rembang ini masih belum bisa mencapai target dimana masih banyak bidang tanah yang belum dapat disertifikatkan karena kurangnya kelengkapan data fisik dan data yuridis serta adanya batasan kuota dari BPN. Berdasarkan fakta empiris di lapangan, peneliti juga menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan program PTSL yang diduga dapat mempengaruhi keberhasilan program tersebut dan ketaatan terhadap peraturan yang mengatur mengenai pendaftaran tanah maupun program PTSL itu sendiri.

Permasalahan Penelitian program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) ini yaitu: (1). Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan. Karna ditemukan suatu permasalahan Lambatnya pengumpulan berkas oleh masyarakat dikarenakan hal tersebut. (2). Kurangnya koordinasi di lapangan membuat target yang sudah direncanakan tidak sesuai dengan kondisi di lapangan dengan berbagai kendala yang menghambat pendaftaran tanah, dengan ditemukan adanya sengketa tanah antar warga yang tidak bisa didaftarkan. (3). Proses penerbitan sertifikat tanah yang melewati batas

waktu yang telah ditentukan di dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010, setelah seluruh persyaratan administrasi telah dilengkapi oleh pemohon, hal ini membuat banyak masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan. (4). Terdapat petugas yang kurang ramah atau terkesan acuh tak acuh dalam mengkomunikasikan kepada masyarakat tentang pelaksanaan program PTSL.

Pelayanan pendaftaran tanah di Desa Rembang Kabupaten Pasuruan menjadi hal penting untuk masyarakat, karena dengan di daftarkan tanah di Kantor BPN Kabupaten Pasuruan maka dengan itu juga masyarakat dapat mengamankan hak kepemilikan yang nanti akan dicatat dan diarsipkan di Kantor BPN Kabupaten Pasuruan guna untuk keperluan dimasa mendatang, namun dengan belum adanya pengalaman dan juga pengetahuan masyarakat dan dengan ditakutkan dengan permasalahan biaya dan rumitnya proses pendaftaran, hasilnya masyarakat enggan segera mendaftarkan tanah yang dimiliki dari masalah tersebut terbitlah Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk menarik minat masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya agar lebih aman dan juga menghindari konflik pertanahan atau sengketa, namun pada praktik di lapangan program tersebut masih terjadi.

Melihat bagaimana kondisi faktual di lapangan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang belum maksimal, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Rembang dengan judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Kabupaten Pasuruan (Studi di Desa Rembang Kecamatan Rembang)”**.

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Metode penelitian kualitatif sering disebut juga sebagai metode penelitian naturalistik, bisa juga disebut sebagai metode etnografi karena penelitian dilakukan dengan setingan alamiah (Sugiono, 2010). Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alam yang berkembang secara alami, tanpa manipulasi oleh peneliti, dan pengalaman peneliti tidak mengubah dinamika objek secara signifikan (Anggito & Setiawan, 2018). Dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiono (2010), dijelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek alam, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulannya dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berusaha menggambarkan secara tepat dan akurat fenomena yang terjadi secara nyata, akurat, dan sistematis berdasarkan fakta yang ada melalui pengumpulan, penjelasan, dan pendataan yang objektif.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif menurut Moleong (2001:237) berfungsi untuk:

1. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang masukan, misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menemukan teori-teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi.
2. Memenuhi kriteria inkuiri-eksekusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh dari lapangan. Dengan adanya fokus penelitian seseorang penelitian dapat mengetahui data mana yang perlu diambil data-data yang sedang dikumpulkan.

Adapun fokus dalam penelitian ini ialah terkait kualitas pelayanan program PTSL di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan teori dari Zeithaml (1990). Konsep Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml (1990) dapat diukur dari aspek berikut ini: (1). Tangibles (bukti fisik). (2). Emphaty (empati), (3). Reliability (kehandalan), (4). Responsiveness (daya tanggap), (5). Assurance (jaminan).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi proses pengumpulan data, sehingga dalam hal ini perlu dilakukan penentuan lokasi penelitian yang tepat untuk menunjang keberhasilan penelitian. Lokasi penelitian mengacu pada tempat peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan.

Teknis Analisis Data

Penulis menggunakan model analisis interaktif yang dibuat oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 31–33) sebagai metode analisis data dalam penelitian ini. Tiga bagian analisis data termasuk dalam model ini, dan mereka adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Metode- metode mengumpulkan dan menentukan variabel yang akan dievaluasi sehingga seseorang dapat menganalisis data uji coba dan memberikan jawaban atas pertanyaan terkait uji coba. Untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara, metode penelitian observasional, dan prosedur dokumentasi di Kantor Desa Rembang di Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan sejumlah sumber yang relevan, antara lain:

- a. Kepala Desa Rembang, pemangku kepentingan di wilayah Kecamatan Rembang dan Kabupaten Pasuruan.
- b. Ketua Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Desa Rembang, bertugas sebagai ketua pelaksana PTSL Desa Rembang, Kecamatan Rembang, Kabupaten Pasuruan.
- c. Tim Pelaksana Program PTSL dan juga POKMAS Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan.

2. Kondensasi Data

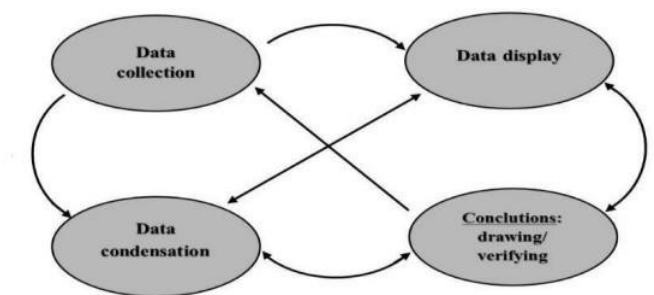
Kondensasi data adalah teknik analisis yang memperjelas, mengelompokkan, mengkonsentrasikan, menghilangkan, dan menyusun data sehingga dapat ditarik kesimpulan dan dikonfirmasi sesuai dengan tujuan penelitian, yang meliputi Layanan Menurut Zeithaml (1990), kriteria berikut dapat digunakan untuk menilai kualitas: (1) Bukti fisik (tangibles). (2) empati, (3) ketergantungan, (4) daya tanggap, dan (5) jaminan. Serta terkait proses pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Rembang, sesuai dengan Pasal 3 ayat 4 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

3. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Kami membatasi “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang penulis sajikan mengenai kondisi serta bagaimana kualitas pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan.

4. Penarikan Kesimpulan

Menyimpulkan dan memverifikasi adalah langkah analisis penting berikutnya. Seorang analis kualitatif mulai mencari signifikansi objek yang mencatat keteraturan, pola penjelasan, konfigurasi potensial, aliran kausal, dan proposisi segera setelah pengumpulan data dimulai. Validitas kesimpulan yang diambil dari data harus diperiksa akurasi, reliabilitas, dan kompatibilitasnya, yang dilakukan selama penelitian. Jika ini tidak terjadi, maka apa yang terjadi tidak jelas dalam hal utilitas dan kebenarannya. Skema berikut dapat digunakan untuk mewakili proses analisis data interaktif.



Gambar 3.6. Komponen-komponen analisis data model interaktif **Sumber:** Matthew B. Milles, A Michael Huberman, dan Johnny Saldana (2014:33)

Hasil dan Pembahasan

Analisis Dan Interpretasi

Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Desa Rembang

Hasil dari wawancara dan observasi pada penelitian ini tentang Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disebut PTSL pada tahun anggaran 2023 yang dilaksanakan di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten bahwa dalam pelaksanaannya terdapat serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, penyajian dan teratur, serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta serta daftar mengenai bidang-bidang tanah serta satuan-satuan tempat tinggal susun termasuk dalam pemberian surat pertanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya.

Dalam penyajian data ini peneliti memperoleh data mengenai bahwa dalam pelaksanaan kegiatan PTSL di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan ada beberapa tahap diantaranya:

Tahap penyusunan dan perencanaan mencakup beberapa banyak bidang tanah yang akan dilaksanakan, mulai dari bidang tanah yang belum bersertifikat maupun sudah bersertifikat kemudian dalam hal persiapan kegiatan PTSL ini melakukan persiapan sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan persiapan alokasi anggaran.

Penetapan lokasi setelah melakukan perencanaan maka selanjutnya dilakukan tahap penetapan lokasi. Tim pelaksana PTSL di Desa Rembang Kecamatan Rembang dalam proses penetapan lokasi untuk PTSL ini dimulai dengan melakukan evaluasi dan pemetaan terhadap seluruh lahan untuk memastikan keakuratan informasi data yang ada. Dalam tahap ini, tim pendaftaran perlu bekerja sama dengan perangkat desa dan lembaga terkait untuk mengidentifikasi tanah-tanah yang akan didaftarkan serta mengecek kepemilikan yang sah. Persiapan teknis meliputi penyusunan dokumen, pelatihan petugas, dan pengaturan logistik. Selama pelaksanaan, koordinasi yang baik antara pihak desa, Badan Pertanahan Nasional, dan masyarakat sangat penting untuk memastikan proses pendaftaran berjalan lancar, adil, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses ini diharapkan dapat meningkatkan kepastian hukum atas hak atas tanah bagi masyarakat desa serta mempermudah akses terhadap sertifikat tanah yang sah.

Pembentukan dan Penetapan Panitia Ajudikasi PTSL, Pemerintah Desa Rembang membentuk kelompok masyarakat atau yang biasa disebut POKMAS yang bertugas untuk membantu BPN dalam pemberkasan dan membuat patok tanda batas. Pembentukan dan penetapan panitia adjudikasi dalam Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan langkah vital untuk memastikan bahwa proses pendaftaran tanah berjalan dengan adil dan efektif.

Setelah panitia adjudikasi terbentuk, mereka akan bertanggung jawab untuk mengelola dan memverifikasi dokumen-dokumen kepemilikan tanah, menyelesaikan sengketa yang mungkin muncul, dan memastikan bahwa semua proses pendaftaran dilakukan sesuai dengan hukum yang berlaku. Mereka juga bertugas

melakukan koordinasi dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi yang akurat dan menyelesaikan masalah yang timbul selama proses pendaftaran. Pembentukan panitia ini adalah langkah penting dalam menjamin transparansi dan keadilan dalam pelaksanaan PTSL, serta memastikan bahwa setiap hak atas tanah diakui secara sah dan terdaftar dengan benar.

Penyuluhan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan dan Panitia Ajudikasi PTSL di Desa Rembang menjelaskan tentang bagaimana tahap-tahap pelaksanaan PTSL khususnya terkait sosialisasi yang dilakukan berupa penginformasian dan pengumuman Program PTSL terhadap masyarakat terkhusus kepada para pemohon yang ingin membuat atau mengusulkan pembuatan sertifikat tanah. Tidak hanya itu dalam penyuluhan atau sosialisasi ini tim pelaksana PTSL juga menyampaikan mengenai syarat apa saja yang harus dipenuhi yang meliputi berkas beserta materai 10.000, bukti kepemilikan dan fotocopy KK pemohon, SPPT, serta KTP pemohon. Dan apabila ada tanah yang bermasalah atau terlibat sengketa dengan program PTSL ini dapat didaftarkan namun harus di mediasi terlebih dahulu.

Penyuluhan ini biasanya dilakukan melalui berbagai metode, termasuk pertemuan desa, dan distribusi materi informasi seperti brosur. Dalam sesi penyuluhan, warga diberikan penjelasan mengenai manfaat PTSL, seperti peningkatan kepastian hukum atas hak atas tanah, serta proses yang harus dilalui untuk mendaftarkan tanah mereka. Informasi juga disampaikan mengenai dokumen yang diperlukan, prosedur pendaftaran, dan cara mengatasi potensi masalah yang mungkin timbul. Keterlibatan tokoh masyarakat dan perangkat desa dalam penyuluhan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan diterima dengan baik oleh masyarakat. Dengan adanya penyuluhan yang efektif, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam program PTSL dan memahami hak serta kewajiban mereka dalam proses pendaftaran tanah.

Pengumpulan data fisik dan data yuridis pelaksanaan kegiatan PTSL yang dilakukan pada tahap pengumpulan data fisik dan data yuridis yaitu pada pengumpulan data fisik dilakukan kegiatan pengukuran oleh satgas fisik dan dibantu juga oleh POKMAS. Sedangkan pengumpulan data yuridis yaitu pengumpulan alat bukti mengenai riwayat tanah, siapa yang memiliki tanah tersebut, dasar kepemilikan tanah (berasal dari hibah, warisan atau jual beli), dan pajak (BPHT/PPH). Dan dalam pengumpulan data yuridis di Desa Rembang juga menggunakan Buku Ricikan dimana buku tersebut berisi kumpulan surat-surat kepemilikan tanah atau letter C yang dimiliki pemerintah desa. Proses ini melibatkan kerja sama antara petugas pendaftaran, panitia adjudikasi, dan masyarakat untuk memastikan bahwa setiap data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi nyata dan status hukum tanah secara akurat.

Penelitian data yuridis untuk pembukuan Hak pada tahap penelitian data Yuridis panitia PTSL melakukan pengecekan terhadap berkas permohonan, penelitian terhadap status tanah serta hubungan hukum dan cek lapang. Guna penelitian yuridis untuk pembukuan Hak tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam bukti kepemilikan tanah yang diberikan oleh masyarakat. Pengecekan dilakukan untuk memastikan apakah benar hak tanah tersebut milik dari pemohon.

Pada tahap pengumuman Data Yuridis kantor desa Rembang melakukan pengumuman rekapitulasi dari hasil data yuridis dan data fisik bidang tanah di informasikan kepada public melalui media cetak yang di pasang atau di tempel di kantor desa Rembang. Jika kita teliti dari hasil interview di atas, bahwa menurut narasumber diumumkan berlangsung selama 14 hari dan apabila selama 14 hari tersebut tidak ada yang menyanggah atau keberatan maka sertifikat tanah sudah sah dan selanjutnya akan diproses oleh BPN.

Tahap penegasan konversi tim pelaksana PTSL, Penegasan hak dalam konteks Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah proses krusial yang bertujuan untuk memastikan kepastian hukum dan keabsahan hak atas tanah yang dimiliki oleh individu atau entitas. Dalam tahap ini, tim pendaftaran bertugas melakukan verifikasi dan konfirmasi terhadap hak atas tanah yang diajukan oleh masyarakat. Proses dimulai dengan pemeriksaan mendalam terhadap dokumen-dokumen hukum yang relevan, seperti sertifikat tanah, akta jual beli, surat waris, dan dokumen pendukung lainnya.

Verifikasi ini melibatkan pencocokan informasi dari dokumen dengan data yang tercatat dalam catatan administrasi dan peta yang ada, untuk memastikan bahwa data yang disampaikan adalah akurat dan sesuai dengan hak hukum yang diakui. Selama proses ini, tim juga akan mengevaluasi apakah terdapat sengketa,



klaim ganda, atau tumpang tindih kepemilikan yang mungkin mempengaruhi keabsahan hak atas tanah. Tujuan utama dari penegasan hak adalah untuk memastikan bahwa setiap hak atas tanah yang tercatat dalam pendaftaran tidak hanya sah secara hukum tetapi juga bebas dari konflik atau masalah yang dapat mempengaruhi kepemilikan di masa depan. Dengan demikian, proses penegasan hak berperan penting dalam memberikan kepastian hukum dan menghindari potensi sengketa tanah di kemudian hari.

Pada pelaksanaan PTSL tahap pembukuan hak dan penertiban sertifikat hak atas tanah ini dilakukan secara cermat dan transparan. Setiap informasi mengenai tanah dan pemiliknya tercatat dengan rinci dan memastikan semua data sudah terverifikasi dan dokumen yang ada di pembukuan selesai akan mengajukan permohonan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan untuk menerbitkan sertifikat hak atas tanah.

Pada tahap ini, pemerintah melakukan pembukuan hak atas tanah yang telah terdaftar, serta memastikan bahwa sertifikat hak atas tanah yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan dan data yang ada. Proses ini melibatkan verifikasi dan validasi data tanah, termasuk pengukuran ulang dan pengecekan batas-batas yang sesuai dengan peta tanah yang sudah ada, guna menghindari tumpang tindih atau sengketa tanah di kemudian hari.

Selain itu, penertiban sertifikat hak atas tanah juga mencakup penyelesaian administrasi dan pemutakhiran data sertifikat yang mungkin belum terdaftar secara lengkap atau belum diperbarui. Proses ini melibatkan koordinasi antara Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan lembaga terkait lainnya, serta memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk melakukan klarifikasi atau memperbaiki data jika diperlukan. Dengan tersedianya sertifikat yang teratur dan akurat, diharapkan masyarakat dapat memiliki kepastian hukum atas tanah yang mereka kuasai, serta memudahkan akses untuk pengurusan hak-hak legal lainnya di masa mendatang.

Penyerahan sertifikat hak atas tanah dalam Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan puncak dari proses administrasi pertanahan yang mendalam dan menyeluruh. Setelah melalui serangkaian tahapan seperti pengukuran, pemetaan, dan verifikasi data, sertifikat hak atas tanah diserahkan kepada pemiliknya sebagai bukti sah kepemilikan. Proses ini melibatkan dokumentasi dan penandatanganan sertifikat oleh pejabat yang berwenang dari Badan Pertanahan Nasional (BPN), serta pendistribusian sertifikat kepada pemilik tanah dengan cara yang sistematis dan terkoordinasi. Penyerahan sertifikat ini tidak hanya menandai penyelesaian administrasi pertanahan tetapi juga memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak atas tanah bagi masyarakat.

Pada tahapan pembagian sertifikat tanah ini dilaksanakan dengan melibatkan Kepala Desa secara langsung. Setelah seluruh verifikasi dan administrasi selesai, Kepala Desa mengorganisir acara pembagian sertifikat dengan tujuan memastikan setiap pemilik tanah menerima sertifikat mereka dengan benar dan tepat waktu. Acara ini biasanya diadakan di kantor desa atau tempat lain yang telah ditentukan, di mana Kepala Desa memberikan sertifikat secara langsung kepada masing-masing pemilik tanah. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pemilik tanah mendapatkan dokumen sah mereka serta memberikan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pihak berwenang jika ada pertanyaan atau masalah yang perlu diselesaikan. Dengan melibatkan Kepala Desa dalam proses ini, diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan program PTSL.

Selain itu, penyerahan sertifikat hak atas tanah juga berfungsi sebagai langkah akhir dalam memastikan bahwa setiap bidang tanah yang terdaftar dalam program PTSL telah memiliki dokumen hukum yang sah dan sahih. Pada saat penyerahan, biasanya disertai dengan sosialisasi tentang hak dan kewajiban pemilik tanah, serta informasi mengenai cara perawatan sertifikat dan proses hukum yang terkait dengan kepemilikan tanah. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen sertifikat tanah dan untuk meminimalkan risiko sengketa tanah di masa depan. Dengan adanya sertifikat, pemilik tanah dapat lebih mudah dalam melakukan transaksi jual beli, waris, atau pengajuan kredit dengan jaminan tanah, sehingga mendukung pengembangan ekonomi dan kepastian hukum di tingkat lokal.

Dari tahap-tahap yang telah dijelaskan diatas dalam wawancaranya bahwa tahap-tahap pelaksanaan program PTSL di desa yaitu koordinasi dengan pemerintah desa, penyuluhan, pemasangan tanda batas,

pengukuran, pemberkasan, penelitian bidang yuridis untuk pembuktian hak, pengumuman data fisik dan data yuridis, dan pembagian sertifikat. Hasil penelitian diatas, sejalan dengan Pasal 3 ayat 4 Peraturan Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program PTSL di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan menunjukkan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepastian hukum dan keteraturan administrasi pertanahan. Dengan berhasil menyelesaikan tahapan pembukuan hak, pengukuran, dan penertiban sertifikat, program ini telah memberikan bukti kepemilikan yang sah kepada masyarakat desa. Ini merupakan langkah penting untuk mengurangi sengketa tanah dan memastikan bahwa hak atas tanah dapat diakui secara legal, yang pada gilirannya mendukung keamanan investasi dan pembangunan ekonomi di desa tersebut.

Keberhasilan PTSL di Desa Rembang juga menandai peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan yang sah. Penyerahan sertifikat kepada warga tidak hanya menyelesaikan administrasi tanah tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pemilik tanah. Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan selama proses ini berperan penting dalam memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan sertifikat tanah secara optimal, baik untuk keperluan pribadi maupun kegiatan ekonomi.

Secara keseluruhan, pelaksanaan PTSL di Desa Rembang menjadi contoh yang baik mengenai bagaimana program ini dapat diterapkan dengan efektif di tingkat desa. Keberhasilan ini menunjukkan potensi program PTSL untuk memperbaiki sistem administrasi pertanahan di seluruh wilayah, mengurangi sengketa tanah, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kepastian hukum atas hak atas tanah. Dengan pencapaian ini, diharapkan program serupa dapat diterapkan di desa-desa lain untuk mencapai hasil yang serupa, mendorong transparansi, dan memperkuat sistem pertanahan di seluruh Indonesia.

Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman et al. 2016), Kualitas layanan didefinisikan sebagai penyesuaian tertentu, di mana kualitas ini dianggap sebagai standar keunggulan yang ingin dicapai. Secara umum menurut stakeholder terkait pelaksanaan maupun penerima manfaat dari pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) berpendapat sudah baik meskipun tetap memerlukan evaluasi didalam pelaksanaannya. Pendapat dari Wyckoff tentang definisi pelayanan telah terimplementasikan pada bagaimana pelaksanaan program pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) secara umum. Berdasarkan pengamatan langsung peneliti pelaksanaan Program PTSL di Desa Rembang berjalan dengan maksimal. Sebelum adanya Program PTSL, jika masyarakat ingin membuat sertifikat tanah harus datang ke kantor BPN. Dengan adanya program ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor BPN, cukup datang ke kantor desa atau balai desa untuk mendaftarkan tanah mereka yang ingin disertifikatkan. Dari hasil penelitian lapangan, peneliti mencoba untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Rembang Kecamatan Rembang Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan teori dari Zeithaml (1990) tentang 5 aspek ukuran kualitas sebuah pelayanan publik. Adapun analisisnya sebagai berikut :

Aspek Tangibles pada pelayanan Program PTSL

Tangibles (bukti fisik) adalah fasilitas fisik yang diberikan pada konsumen seperti: fisik layanan, kelengkapan alat, dan tampilan pegawai. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Sinollah & Masruro, 2019) mendefinisikan Tangibles (bukti fisik) adalah bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, bukti fisik dalam pelayanan administrasi Pogram Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) telah tersediia baik itu gedung pelayanan yang berupa Kantor Desa Rembang itu sendiri, Komputer untuk pelayanan, alat ukur satelit untuk mengukur yang terhubung langsung dengan peta BPN dan juga printer yang digunakan untuk mengscan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh BPN. Artinya dengan adanya bukti fisik tersebut menunjukkan kualitas pelayanan Program PTSL di Desa



Rembang telah memenuhi aspek Tangibles.

Aspek Emphaty pada Pelayanan Program PTSL

Empati (*Emphaty*) terkait dengan kemudahan berkomunikasi, perhatian yang dilakukan pegawai atau petugas kepada masyarakat yang menerima layanan dan pemahaman akan apa yang dibutuhkan pelanggan. Pendapat pelanggan akan dipengaruhi secara positif oleh kemampuan karyawan untuk menggambarkan penawaran perusahaan dengan jelas melalui komunikasi. (Parasuraman, et. Al Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah Desa Rembang telah melaksanakan komunikasi tentang adanya program PTSL ini dengan cara mensosialisasikan kepada seluruh Ketua RT, RW, dan Pemerintah Desa yang kemudian itu disampaikan kepada masyarakat. Komunikasi tersebut tidak sebatas sosialisasi formalitas saja, tapi petugas PTSL juga melakukan blusukan-blusukan kepada masyarakat. Dalam memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat, Petugas PTSL tentunya memiliki kapasitas yang berbeda setiap individunya. Namun para petugas PTSL ini akan tetap berusaha untuk memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat tentang adanya program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Ada sedikit perbedaan persepsi disini antara petugas PTSL dan masyarakat pemohon program PTSL dimana masyarakat Desa Rembang merasa beberapa petugas Ptsl di Kantor Desa Rembang melayani tidak maksimal dan terkesan acuh tak acuh. Artinya, kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang belum memenuhi aspek *Emphaty* dikarenakan faktor petugas PTSL di Desa Rembang yang terkesan acuh tak acuh.

Aspek Reliability pada Pelayanan E-Pak Ladi

Reliability (kehandalan), sebagai bagian dari konsistensi yang ditawarkan, kemampuan perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tekad dan menciptakan kepuasan. (Zeithaml, 1990). Masalah kecil juga menjadi faktor bagaimana pelanggan memandang perusahaan, oleh karena itu keandalan sangat penting untuk masalah besar dan kecil. (Parasuraman, et. Al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah desa telah semaksimal mungkin dalam menjaga konsistensi kehandalan administratif dalam pelayanan Program PTSL. Hal ini ditunjukkan oleh Pemerintah Desa dengan melakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat mengenai persyaratan dan tenggang waktu yang harus dipatuhi, dan juga memonitoring secara berkala guna mengevaluasi pengajuan pengumpulan berkas. Pengumpulan berkas oleh masyarakat merupakan proses krusial dalam administrasi publik yang mempengaruhi kehandalan sistem secara keseluruhan. Namun, masyarakat selaku penerima manfaat merasa bahwa petugas PTSL kurang melakukan sosialisasi dengan masyarakat mengenai dokumen apa saja yang dibutuhkan dan juga terdapat beberapa petugas yang kurang handal dalam memberikan informasi terkait persyaratan dalam proses pelayanan PTSL. Fakta ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang belum aspek Reliability karena faktor lambatnya pengumpulan berkas oleh masyarakat.

Aspek Responsiveness pada Pelayanan Program PTSL

Kecepatan dan ketepatan dalam pemecahan masalah oleh penyedia layanan (Zeithaml, 1990). Responsif. Menanggapi secara tepat waktu menunjukkan kesediaan dan komitmen perusahaan untuk melakukannya. Waktu respon hanyalah salah satu aspek responsivitas; Lain adalah kesediaan perusahaan atau karyawan untuk membantu klien. (Parasuraman, et. Al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah Desa telah semaksimal mungkin dalam menjaga konsistensi pelayanan Program PTSL dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Program PTSL. Hal ini ditunjukkan oleh Pemerintah Desa dengan adanya konflik sengketa tanah antar warga yang dapat segera terselesaikan dengan proses mediasi oleh tim yang terlatih untuk menyelesaikan konflik dengan adil dan transparan. Diperkuat juga oleh masyarakat dimana petugas PTSL sangatlah responsif ketika mendapat keluhan dari warga tentang adanya sengketa tanah ini. Fakta ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang telah memenuhi aspek Responsiveness.

Aspek Assurance pada Pelayanan Program PTSL

Adalah kepastian, jaminan, serta legalitas dari layanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan rasa kepercayaan dan rasa aman dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan tersebut. (Zeithaml,



1990). Pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas staf untuk mempromosikan kepercayaan konsumen dalam bisnis adalah semua komponen jaminan, yang merupakan kapasitas untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan dari klien (Parasuraman, et. al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah Desa telah semaksimal mungkin dalam menjaga konsistensi pelayanan Program PTSL dengan memberikan jaminan terbitnya sertifikat tanah ini hanya memerlukan waktu 98 hari. Namun, masyarakat selaku penerima manfaat merasa bahwa apa yang telah menjadi janji dari Pemerintah terkait pelayanan PTSL sangat bertolak belakang dengan apa yang terjadi di lapangan. Bahkan dalam pelayanan sertifikat tanah itu baru selesai melebihi waktu 98 hari. Artinya kualitas pelayanan Program PTSL belum memenuhi aspek Assurance karena faktor inkonsistensi jaminan dari Pemerintah Desa terkait Layanan Program PTSL.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Dalam proses pelaksanaannya terdapat subyek yang sudah mendapatkan sertifikat sebanyak 1.363 orang dan yang belum mendapatkan sertifikat sebanyak 200 orang. Dan jumlah keseluruhan yang telah mendaftar Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Dari 15% sertifikat yang belum terbit dikarenakan Proses Administrasi yang belum selesai, kekurangan dokumen atau informasi yang mencakup bukti kepemilikan yang tidak lengkap, kesalahan pada dokumen identitas, atau dokumen tambahan yang diperlukan, masalah dengan pemetaan dan pengukuran, terdapat kemungkinan adanya kendala teknis atau sistem administrasi yang mempengaruhi penerbitan sertifikat tanah yang mencakup masalah dengan perangkat lunak, sistem informasi, atau infrastruktur, dan permohonan yang belum diproses.

Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Rembang jika diteliti lebih dalam dengan berdasarkan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990), maka ditemukan hasil sebagai berikut:

Dengan adanya bukti fisik seperti gedung layanan, komputer, alat ukur satelit dan juga printer menunjukkan kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang telah memenuhi aspek Tangibles. Kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang belum memenuhi aspek Emphaty dikarenakan faktor pegawai PTSL di Desa Rembang yang terkesan acuh tak acuh. Kualitas pelayanan Program PTSL belum memenuhi aspek Reliability karena faktor lambatnya pengumpulan berkas oleh masyarakat. Kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang telah memenuhi aspek Responsiveness dilihat dari faktor pegawai yang sangat responsif ketika terjadinya sengketa tanah antar warga. Kualitas pelayanan Program PTSL di Desa Rembang belum memenuhi aspek Assurance karena faktor inkonsistensi jaminan dari Pemerintah Desa terkait penerbitan sertifikat hak atas tanah.

Daftar Pustaka

- Alfisa Rizky Zatira, Muhammad Husni Thamrin. 2022. Efektivitas Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Pstl) Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Profesional*, 9 (2), 383-392
- Aditya, Tjiptono. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. 2011:23.
- Boedi Harsono. 2007. *Hukum Agraria Indonesia (Himpunan Peraturan-Peraturan Hukum Tanah)*.
- Bps Povinsi Jawa Timur. (N.D). Jumlah Kecamatan Dan Desa/Kelurahan 2016- 2017. Retrieved From <https://Jatim.Bps.Gp.Id/Indicator/101/851/Jumlah-Kecamatan- Dan-Desa-Kelurahan-.Html>
- Depdiknas. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayani, A. (2019). *Pendaftaran Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Pstl)*.
- Miles, M., A.M. Huberman, And J. Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Edisi Ke-3. America: Sage Publications.



- Moeleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Roskaday Offset.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Bpn Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Bpn No. 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Bpn Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Bpn Nomor 1 Tahun 2017 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Bpn Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2017). *Introducing Administration Public*. Taylor & Prancis: Abingdon.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sinambela Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Totok Mashudianto, 13 Desember 2023. Sosialisasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl) Di Desa Lebak Kecamatan Winongan. Melalui <https://Kominfo.Jatimprov.Go.Id/Berita/Melaluiprogram-Ptsl-Pemkab-Pasuruan-Selesaikan-44-415-Sertifikat-Bidang-Tanah>