

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIK LENGKAP DI WILAYAH KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TABALONG

Dede Rahman, Muhammad Riduansyah Syafari, Taufik Arbain
dederahman10@yahoo.com, Riduansyah.publik-fisip@ulm.ac.id, datuktaufikarbain@gmail.com
Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat program pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan standar kualitas pelayanan publik bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang dilakukan di internal Kantor Pertanahan telah sesuai dengan standar pelayanan publik karena merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan dan kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang memerlukan respon publik telah memenuhi standar pelayanan publik. Berdasarkan ciri kualitas pelayanan publik yang baik bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang dilakukan di internal Kantor Pertanahan telah memenuhi ciri kualitas dalam hal ketepatan waktu dan kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang memerlukan respon publik telah memenuhi ciri pelayanan publik yang baik yaitu ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan, kemudahan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik atau SERVQUAL, kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang dilakukan Kantor Pertanahan telah memenuhi dimensi tangibles (fisik), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (daya tanggap), dimensi assurance (jaminan), dimensi emphaty (memahami). Faktor penghambat dalam pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong : kurang pemahaman terhadap prosedural kegiatan PTSL, pelaksanaan asas Kontradiktur Delimitasi di lapangan, pemanfaatan teknologi informasi dan SDM, sarana dan prasarana pendukung kegiatan PTSL dan pengaruh pandemi Covid 19.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, Standar Kualitas Pelayanan Publik

SERVICE QUALITY OF COMPLETE SYSTEMATIC LAND REGISTRATION PROGRAM IN THE LAND OFFICE OF TABALONG REGENCY

ABSTRACT

This research aimed to analyze and describe the service quality of the complete systematic land registration program / PTSL in the Land Office of Tabalong Regency and identify the inhibiting factors for the complete systematic land registration program / PTSL in the Land Office of Tabalong Regency. This research used a qualitative research approach with a descriptive method supported by three data collection techniques: interviews, observation, and documentation. The results showed that complete systematic land registration services (PTSL) carried out internally in the Land Office follow public service standards. It is a series of service activities and completes systematic land registration service quality (PTSL), which requires a response. The public has met public service standards. Based on the characteristics of good quality public services, the quality of complete systematic land registration (PTSL) services carried out internally by the Land Office has met the quality characteristics in timeliness and quality of full systematic land registration

services (PTSL). The response to the public has met the characteristics of public services. The good ones are timeliness, service accuracy, politeness, ease of service, service comfort. Based on the dimensions of public service quality or SERVQUAL. The quality of complete systematic land registration services (PTSL) conducted by the Land Office has met the tangibles (physical) dimension, the reliability dimension, the responsiveness dimension, the assurance dimension, the empathy dimension. Inhibiting factors in the service of a complete systematic land registration program in the Tabalong Regency Land Office area: lack of understanding of PTSL activity procedures, implementation of the Delimitation Contradictory principle in the field, utilization of information technology and human resources, supporting facilities and infrastructure for PTSL activities and the influence of the Covid 19 pandemic.

Keywords: *Quality of Service, Complete Systematic Land Registration, Standard Quality of Public Services*

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan percepatan pelaksanaan pendaftaran tanah, Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah mengeluarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Peraturan tersebut kemudian disempurnakan dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ka. BPN Nomor 1 Tahun 2017 yang kemudian diganti menjadi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/BPN Nomor 12 Tahun 2017 dan diganti lagi menjadi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/BPN Nomor 6 Tahun 2018. Presiden Joko Widodo menunjukkan *political will* pemerintahannya dengan menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2018 tentang percepatan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia. Dengan peraturan tersebut, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN ditarget pada tahun 2017 sebanyak 5 juta bidang, tahun 2018 sebanyak 7 juta bidang, tahun 2019 sebanyak 9 juta bidang dan tahun 2020 - 2025 tiap tahun minimal 10 juta bidang (Purbaya, 2017 dalam Mujiburrohman, 2018). Program percepatan pendaftaran tanah ini lebih dikenal dengan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau PTSL.

Dalam pelaksanaan pendaftaran tanah banyak payung hukum yang menaunginya. Sebagai dasar pelaksanaannya antara lain Peraturan Pemerintah (PP) No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan aturan pelaksanaan dari PP tersebut yakni Peraturan Menteri Negara Agraria (PMNA) No. 3 Tahun 1997. Belum lagi terkait aturan larangan

tanah *absentee*/guntai yang berlaku khusus untuk tanah pertanian yaitu PP No. 224 tahun 1961 Tentang Pelaksanaan Pembagian Tanah dan Pemberian Ganti Kerugian, dan larangan kepemilikan maksimum tanah pertanian yaitu Undang - Undang Prp. No. 56 Tahun 1960 Tentang Penetapan Luas Tanah Pertanian. Belum lagi aturan terkait perpajakan terkait Tanah dan Bangunan seperti PPh (Pajak Penghasilan) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan).

Di sisi lain upaya dalam menyelesaikan program PTSL tersebut masih terkendala belum dipenuhinya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan proporsional dengan target Pemerintah. Seiring berjalannya waktu, pemenuhan SDM dilakukan dengan merekrut para juru ukur mandiri/swasta baik itu sebagai Asisten Surveyor Kadasteral (ASK) maupun Surveyor Kadasteral (SK). Dahulu pengukuran dilakukan oleh juru ukur ASN saja sekarang mulai dilakukan oleh juru ukur Kantor Jasa Surveyor Kadasteral Berlisensi (KJSKB) atau lebih dikenal pihak ketiga.

Kegiatan PTSL ini merupakan program baru yang dikenalkan oleh Pemerintah mulai tahun 2016. Masyarakat ketika mendaftarkan tanahnya secara massal sudah familiar dengan istilah Program Nasional Agraria (PRONA). Hal ini dikarenakan program PRONA sudah dilaksanakan Pemerintah mulai tahun 1980-an. Program PTSL ini berbeda konsep PRONA terdahulu baik dari segi kegiatan, persyaratan maupun biaya. Program PRONA lebih bersifat pendaftaran tanahnya secara sporadis, tidak menggerombol bidangnya dan

dilakukan pada bidang-bidang tanah yang belum terdaftar saja.

Dalam kegiatan pendaftaran tanah baik secara sporadik maupun massal kerap dipenuhi isu-isu yang menghambat kelancaran program pendaftaran tanah. Isu itu antara lain terkait pajak atas tanah yang akan naik setelah tanah tersebut didaftarkan/disertipikatkan. Adanya oknum-oknum yang memprovokasi masyarakat supaya mundur dan tidak ikut mensertipikatkan tanahnya menjadikan tantangan bagi Kantor Pertanahan dalam mensosialisasikan program PTSL ini.

Dikarenakan target kegiatan PTSL ini sangat besar, menyebabkan aparat pelaksana melakukan inovasi tahapan yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan walaupun sudah diatur dalam petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan program PTSL.

Pelayanan pertanahan di Kementerian ATR/BPN juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan banyak aduan masyarakat terkait sengketa tanah, prosedur pelayanan yang dirasa rumit, pelayanan yang berbelit-belit dan kurangnya transparansi biaya pelayanan. Berikut ini contoh kasus sengketa yang terjadi di Kantor Pertanahan Kab.Tabalong selama tahun 2019 yang secara tertulis ditujukan ke Kantor Pertanahan Kab. Tabalong :

Tabel Sengketa Pertanahan Tahun 2019

No.	Pokok Masalah	Para Pihak	Lokasi Tanah
1.	Tumpang Tindih Sertipikat SHM 1540 Kel.Mabuun vs SHM 24 Desa Maburai	Herman Candra sebagai pemilik SHM 24 Asmail bin Sulaiman sebagai pemilik SHM 1540	Jalan Saka permai Kel.Mabuun Kec.Murung Pudak Kab.Tabalong
2.	Overlapping Berkas No.1887/2017 dan 6694/2017 terhadap SHM 32,33,34,35 dan 36 Kel Mabuun	Rusidah sebagai pemohon dengan No.Berkas 1887/2017 dan 6694/2017 Kepala Kantor Pertanahan Kab. Tabalong	Kel.Mabuun sekarang Desa Maburai Kec.Murung Pudak Kab.Tabalong
3.	Overlapping SHGB No.18 dan SHGB No 19 terhadap SHM 1390 Kel Maburai	PT Rizky Bumi sebagai pemilik SHGB No.18 Yusni Basuni sebagai pemilik SHM 1390	Desa Maburai Kec.Murung Pudak Kab.Tabalong

Sumber: Seksi Penanganan Masalah Pertanahan Kantor Pertanahan, 2020

Dilatarbelakangi dari kondisi yang sudah dipaparkan di atas, tentunya yang menjadi

pemikiran kita bersama para pelaksana kegiatan PTSL yaitu berkaitan dengan kualitas layanan dari kegiatan PTSL tersebut. Hal ini tanpa alasan dikarenakan memenuhi target yang besar dalam waktu satu tahun anggaran serta produk Sertipikat Tanah ini memiliki kekuatan hukum. Tentunya kita tidak ingin dikemudian hari muncul masalah dikarenakan pelayanan ini terkesan dilakukan secara tergesa-gesa demi mencapai target.

TINJAUAN PUSTAKA / LANDASAN TEORI

A. Paradigma Administrasi Publik

1) Paradigma Administrasi Publik Klasik/*Old Public Administration*

Dalam konteks ini Kuhn (dalam Beddy, 2017) berpendapat bahwa “setiap disiplin ilmu mengalami pasang surut, perubahan, dan perkembangan secara terus menerus”. Akibatnya kepercayaan dan kewibawaan dari cara pandang ilmu administrasi publik tersebut menjadi luntur. Karena itu orang mulai mencari cara pandang yang lebih tajam dan sesuai dengan permasalahan yang muncul pada saat itu maka muncul paradigma baru.

2) Paradigma Administrasi Publik Baru/*New Public Administration*

Paradigma *New Public Administration* muncul pada penghujung 1960-an dan berkembang permulaan tahun 1970-an yang kemunculannya hasil perdebatan hangat tentang status administrasi publik sebagai disiplin ilmu maupun profesi. Paradigma ini mengkritisi paradigma administrasi lama atau klasik yang terlalu menekankan pada parameter ekonomi.

3) Paradigma Manajemen Publik Baru/*New Public Management*

New Public Management adalah kebijakan untuk memodernisasi sektor publik dan membuat itu lebih efektif. Ide dasar dari NPM adalah bahwa manajemen berorientasi pada pasar dari sektor publik akan menyebabkan lebih besar efisiensi biaya bagi pemerintah, tanpa efek samping negatif pada tujuan dan pertimbangan lainnya.

4) Paradigma Pelayanan Publik Baru/*New Public Service*

Menurut Denhardt dan Denhardt (2007:27-41) dalam Beddy, 2017, dalam “*The Public Services* :

Serving, Not Steering “ mengemukakan 7 prinsip pokok NPS yang saling melengkapi :

- a) *Serve Citizens, Not Costumers* (Melayani warga negara, bukan pelanggan)
- b) *Seek The Public Interest* (Mengutamakan kepentingan publik)
- c) *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Nilai kewarganegaraan lebih baik daripada kewirausahaan)
- d) *Think Strategically, Act Democracally* (Berfikir strategi bertindak demokrasi)
- e) *Recognize that Acountability is not Simple*(Kenali akuntabilitas yang tidak sederhana)
- f) *Serve rather than Steer* (Melayani daripada mengarahkan)
- g) *Value People Not Just Productivity* (Nilai manusia, bukan sekadar produktivitas).

5) Paradigma Tata Kelola Pemerintahan yang Baik/Good Governance

Good Governance merujuk pada suatu nilai moral legal penyelenggaraan negara yang bertanggung jawab serta efektif dan efisien dengan menjaga sinergitas interaksi konstruktif antara institusi negara/pemerintah (*state*), sektor swasta/dunia usaha (*private sector*) dan masyarakat (*society*).

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggaran negara yaitu pemerintah (birokrat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, dkk, 2006: 5)

C. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam melayani pelanggan (penerima layanan) harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa. Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi.
- 2) Akuntabilitas.
- 3) Kondisional.
- 4) Partisipatif.
- 5) Kesamaan Hak.
- 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban.

D. Standar-Standar Pelayanan Publik

Menurut Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen wajib standar pelayanan publik haruslah sekurang-kurangnya sebagai berikut:

- 1) Persyaratan.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur.
- 3) Jangka waktu layanan.
- 4) Biaya/Tarif.
- 5) Produk pelayanan.
- 6) Sarana dan prasarana atau fasilitas.

E. Kualitas Pelayanan Publik

1) Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Istilah kualitas menurut Tjiptono (1996:55) Terdiri dari pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) kecocokan untuk pemakaian; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan/cacat; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2) Standar Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Zeithaml *et.al.*(1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud fisik);
- 2) *Reliability* (kehandalan);
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan);
- 4) *Competence* (kompeten);
- 5) *Courtesy* (ramah);
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya);
- 7) *Security* (merasa aman);
- 8) *Access* (akses);
- 9) *Communication* (komunikasi);
- 10) *Understand the customer* (memahami pelanggan).

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml *et.al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

(1) *Tangibles. Appearance of physical*

facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.

F. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Pendaftaran tanah sistematis lengkap/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 dalam kegiatan PTSL sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/BPN No. 6 Tahun 2018 yaitu (1) Perencanaan; (2) Penetapan Lokasi; (3) Persiapan; (4) Pembentukan dan penetapan panitia Ajudikasi dan satuan tugas; (5) Penyuluhan; (6) Pengumpulan data fisik dan data yuridis; (7) Penelitian data yuridis untuk pembuktian hak; (8) Pengumuman data fisik dan data yuridis serta pengesahannya; (9) Penegasan konversi, pengakuan hak dan pemberian hak; (10) Pembukuan hak; (11) Penerbitan sertifikat hak atas tanah; (12) Pendokumentasian dan penyerahan hasil kegiatan; dan (13) Pelaporan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPN Kabupaten Tabalong dengan Metode penelitian kualitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles and Huberman. a) Pengumpulan Data, Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan pengumpulan berbagai dokumen yang mendukung dengan permasalahan penelitian yang diteliti. b) Reduksi Data, Reduksi data dilakukan secara terus menerus sepanjang

penelitian sampai akhir penelitian berlangsung hasil dari reduksi data ini berupa ringkasan dari catatan penelitian lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan. c) Penyajian Data, Penyajian data ini untuk menemukan pola-pola yang memiliki makna serta dengan adanya penyajian data tersebut menghasilkan penarikan simpulan (Miles dan Huberman, 2007: 84). d) Penarikan Kesimpulan, Penarikan kesimpulan adalah kegiatan verifikasi selama penelitian sedang berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong

1) Perencanaan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap tahapan perencanaan dengan pendekatan standar pelayanan publik dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan perencanaan merupakan suatu rangkaian pelayanan dan telah sesuai dengan aturan yang berlaku walaupun kegiatan perencanaan masih dilakukan di internal Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong dan belum melayani masyarakat secara langsung.

2) Penetapan Lokasi

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL dalam kegiatan penetapan lokasi dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan penetapan lokasi PTSL merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan dan telah sesuai dengan aturan yang berlaku walaupun kegiatan perencanaan masih dilakukan di internal Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong.

3) Persiapan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan persiapan PTSL dalam tahapan persiapan dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan persiapan PTSL merupakan suatu

rangkaian kegiatan pelayanan dan telah sesuai dengan aturan yang berlaku walaupun kegiatan perencanaan masih dilakukan di internal Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong.

4) Pembentukan dan Penetapan Panitia Ajudikasi

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL dalam kegiatan pembentukan dan penetapan panitia Ajudikasi PTSL dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan pembentukan dan penetapan panitia Ajudikasi PTSL merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan dan telah sesuai dengan aturan yang berlaku walaupun kegiatan pembentukan dan penetapan panitia Ajudikasi PTSL masih dilakukan di internal Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong.

5) Penyuluhan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL dalam kegiatan penyuluhan PTSL dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan penyuluhan PTSL merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan dan telah sesuai dengan aturan yang berlaku dan dilaksanakan langsung kepada penerima layanan. Kegiatan penyuluhan juga telah memenuhi standar kualitas pelayanan publik yaitu telah menyampaikan prosedur layanan PTSL, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan dan petugas yang menangani PTSL sesuai kompetensinya.

6) Pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan pengumpulan data fisik dan data yuridis PTSL dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan pengumpulan data fisik dan data yuridis PTSL merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang standar prosedur/persyaratannya sesuai aturan yang berlaku. Disamping itu, pelayanan *door to door*

dari satgas yuridis memberikan inovasi pelayanan bahwa masyarakat harus dilayani secara totalitas sehingga masyarakat merasa nyaman dan diberi kemudahan dalam mendapat layanan sesuai teori kualitas Fandi Tjiptono serta produk layanannya berupa Surat Ukur.

7) Penelitian Data Yuridis untuk Pembuktian Hak

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan penelitian yuridis PTSL dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan penelitian yuridis PTSL merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang standar prosedur/persyaratannya sesuai aturan yang berlaku dan produk layanannya berupa daftar *nominative* yang akan diumumkan.

8) Pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan pengumuman data fisik dan data yuridis dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan penelitian yuridis PTSL merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang standar prosedur/persyaratannya sesuai aturan yang berlaku walaupun kegiatan tersebut dilaksanakan di dalam Kantor Pertanahan serta produk dalam tahapan ini berupa berita acara habis pengumuman beserta daftar *nominative* peserta PTSL.

9) Penegasan Konversi, Pengakuan Hak dan Pemberian Hak

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan pemberian hak dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan pemberian hak merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang standar prosedur/persyaratannya sesuai aturan yang berlaku walaupun kegiatan tersebut dilaksanakan di dalam Kantor Pertanahan serta produk dalam tahapan ini berupa SK pemberian hak atas tanah.

10) Pembukuan Hak

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan pembukuan hak atas tanah dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan pembukuan hak atas tanah merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang standar prosedur/ persyaratannya sesuai aturan yang berlaku walaupun kegiatan tersebut dilaksanakan di dalam Kantor Pertanahan serta produk dalam tahapan ini berupa Buku Tanah.

11) Penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan penerbitan sertipikat hak atas tanah dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan penerbitan sertipikat hak atas tanah merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang standar prosedur/persyaratannya sesuai aturan dan produk dari layanan bersifat nyata yaitu sertipikat tanah. Adapun hasil penerbitan sertipikat hak atas tanah program PTSL sebagai berikut :

Tabel Produk Sertipikat hak atas tanah PTSL Tahun 2017

No.	Desa/Kelurahan	Produk Sertipikat	Sertipikat diserahkan	Sertipikat belum diserahkan
1.	Mahe Seberang	137	137	-
2.	Juai	369	369	-
3.	Mahe Pasar	340	340	-
4.	Suput	491	398	93
5.	Nawin	579	496	83
6.	Tanta	229	229	-
7.	Kapar	434	434	-
8.	Pulau	122	122	-
9.	Ampukung	190	183	7
10.	Belimbing Raya	30	30	-
11.	Barimbun	125	125	-
12.	Belimbing	13	13	-
13.	Jangkung	117	117	-

14.	Kembang Kuning	24	24	-
15.	Maburai	26	26	-
16.	Mabuun	53	53	-
17.	Masukau	14	14	-
18.	Nalui	347	298	49
19.	Pembataan	6	6	-
20.	Puain Kiwa	325	159	-
21.	Warukin	377	377	-
Total		4.348	3.950 (90,84%)	398 (9,16%)

Sumber : Tata Usaha Pertanahan Tabalong Tabalong, Juli 2020

Tabel Produk Sertipikat hak atas tanah PTSL Tahun 2018

No.	Desa/Kelurahan	Produk Sertipikat	Sertipikat diserahkan	Sertipikat belum diserahkan
1.	Bungin	246	246	-
2.	Habau	380	380	-
3.	Purai	113	108	5
4.	Sungai Durian	265	236	29
5.	Suput	46	-	46
6.	Teratau	498	498	-
7.	Masintan	606	606	-
8.	Paliat	213	172	41
9.	Sungai Buluh	211	196	15
10.	Harus	110	110	-
11.	Madang	234	233	1
12.	Mantuil	134	111	23
13.	Murung Karang	241	236	5
14.	Padangin	213	198	15
15.	Tantaringin	239	49	190
16.	Lumbang	968	805	163
17.	Kapar	11	4	7
18.	Kambitin	476	459	17
19.	Jangkung	4	4	-
20.	Sulingan	2	2	-
21.	Mabuun	3	3	-
22.	Belimbing Raya	5	4	1
23.	Warukin	194	194	-
24.	Murung Baru	114	114	-
25.	Banua Rantau	2	2	-
26.	Sungai Hanyar	2	2	-

27.	Batang Banyu	36	36	-
28.	Pampanan	590	486	104
29.	Pugaan	301	264	37
30.	Jirak	298	191	107
31.	Halangan	162	145	17
32.	Tamunti	135	123	12
33.	Sci Pimping	1	1	-
Total		7.053	6.218 (88,16%)	835 (11,84%)

Sumber : Tata Usaha Pertanahan Tabalong Tabalong, Juli 2020

Tabel Produk Sertipikat hak atas tanah PTSL Tahun 2019

No.	Desa/Kelurahan	Produk Sertipikat	Sertipikat diserahkan	Sertipikat belum diserahkan
1.	Bangkiling	433	396	37
2.	Bangkiling Raya	446	263	183
3.	Habau Hulu	233	233	-
4.	Hapalah	233	198	35
5.	Talan	227	193	3487
6.	Suput	106	87	19
7.	Santuun	372	172	200
8.	Simpung Layung	471	207	264
9.	Belimbing Raya	149	137	12
10.	Kapar	157	138	19
11.	Sungai Rukam I	88	88	-
12.	Puain Kanan	341	142	199
13.	Pamarangan Kiwa	22	-	22
Total		3.278	2.254 (68,76%)	1.024 (31,24%)

Sumber : Tata Usaha Pertanahan Tabalong Tabalong, Juli 2020

12) Pendokumentasian dan Penyerahan Hasil Kegiatan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam kegiatan pendokumentasian dan penyerahan hasil PTSL dengan pendekatan pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan kegiatan pendokumentasian dan penyerahan hasil PTSL pihak Kantor Pertanahan sudah berupaya memberikan servis kepada masyarakat penerima sertipikat dengan penyerahan sertipikat tanah di Kantor Desa, tetapi dari pihak masyarakat belum sempat mengambil sertipikat tanahnya.

13) Pelaporan

Kegiatan pelaporan kegiatan PTSL merupakan kegiatan paling akhir dari seluruh rangkaian program PTSL. Kegiatan ini merupakan kegiatan pertanggungjawaban para ketua Ajudikasi kepada Kepala Kantor Pertanahan dan diteruskan pertanggungjawabannya kepada Kepala Kantor Wilayah di Provinsi dan berjenjang laporannya sampai ke level Menteri.

B. Faktor-Faktor Penghambat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong

a) Kurang Pemahaman Terhadap Prosedural Kegiatan PTSL

Dari sejumlah informan di atas dapat diketahui bahwa pemahaman terhadap prosedural kegiatan PTSL memang menjadi kendala utama dalam pemberian pelayanan. Kadang ketika penyuluhan informasi sudah tersampaikan, tetapi minat masyarakat kurang maka masyarakat tidak jadi mengikuti program tersebut karena masih terkendala belum pahami prosedur dalam program PTSL dan pertimbangan lainnya.

b) Pelaksanaan Asas Kontradiktur Delimitasi di Lapangan

Dari sejumlah informan, dapat diketahui bahwa penerapan asas Kontradiktur Delimitasi dalam kegiatan pengukuran yang tujuannya menjamin kepastian hukum belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, ketika asas Kontradiktur Delimitasi belum terpenuhi maka ada dua kemungkinan pelayanan yaitu pengukurannya tidak dilanjutkan dan otomatis mengundurkan diri atau tetap dilanjutkan tetapi di Surat Ukurnya batasnya di tandai sebagai batas sementara sebagai tanda bahwa belum terjadi kesepakatan batas.

c) Pemanfaatan Teknologi Informasi dan SDM

Berdasarkan informasi informan, dapat diketahui bahwa kegiatan PTSL yang mana jumlah bidangan dan jumlah SDM di Kantor Pertanahan masih belum proposional terkendala ketika penerapan teknologi dan informasi pelaksana kegiatan PTSL.

d) Sarana dan Prasarana pendukung kegiatan PTSL

Target kegiatan PTSL yang meningkat tiap tahun tetapi tidak diiringi peningkatan sarana dan prasarana pendukung kegiatan PTSL tetapi

memakai fasilitas yang ada. Sebagai contoh sarana dan prasarana yang harus ditambah yaitu kendaraan operasional petugas yang kelengkapan/desa, penambahan alat ukur geodetik, penambahan alat scanner berkas dalam proses digitalisasi warkah, penambahan printer untuk mencetak produk sertipikat dan dokumen lainnya, pembangunan ruang warkah/arsip.

e) Pengaruh Pandemi Covid 19

Kegiatan PTSL tahun 2020 mengalami kendala yang berbeda dan luar biasa dibanding kegiatan PTSL tahun sebelumnya dikarenakan pandemik Covid 19.

IMPLIKASI PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong

Berikut analisis terkait kualitas pelayanan program PTSL terkait standar kualitas pelayanan publik :

- 1) Dari segi persyaratan, persyaratan berkas program PTSL ini dirasa lebih fleksibel dibanding ketika pelayanan dilakukan secara mandiri. Akan tetapi, tidak mengurangi dari esensi dari persyaratan yang seharusnya dipenuhi dalam pelayanan pendaftaran tanah secara rutin/mandiri. Persyaratan sertipikat tanah program PTSL ini meliputi fotokopi KTP dan fotokopi kartu keluarga, asli surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah (sporadik), asli bukti pemilikan tanah seperti jual beli putus/hibah/waris, serta SPPT PBB tahun berjalan. Standar kualitas pelayanan publik ini terpenuhi pada tahapan kegiatan PTSL yaitu penyuluhan, pengukuran, pengumpulan data yuridis, penelitian data yuridis, pengumuman, pemberian hak, pembukuan hak, penerbitan sertipikat dan penyerahan hasil.
- 2) Dari segi sistem dan prosedur pelayanan, PTSL merupakan program massal yang mana prosedur layanannya di persingkat karena jumlah target yang banyak. Dalam kegiatan PTSL, masyarakat cukup menyediakan berkas persyaratan PTSL, memasang tanda batas dan menandatangani berkas seperti gambar ukur dan risalah pemeriksaan tanah. Standar kualitas

pelayanan publik ini terpenuhi pada tahapan kegiatan PTSL yaitu pengukuran, pengumpulan data yuridis, penelitian data yuridis, pengumuman, pemberian hak, pembukuan hak, penerbitan sertipikat dan penyerahan hasil.

- 3) Dari segi jangka waktu, penyelesaian PTSL adalah satu tahun anggaran di mulai dari kegiatan perencanaan sampai dengan pelaporan. Standar kualitas pelayanan publik ini terpenuhi pada tahapan kegiatan PTSL yaitu semua tahapan dalam kegiatan PTSL mulai dari perencanaan sampai pelaporan.
 - 4) Dari segi biaya pelayanan pertanahan, kegiatan PTSL di Kantor Pertanahan tidak dipungut biaya layanan karena sudah ditanggung APBN yang meliputi biaya pendaftaran, biaya pengukuran dan biaya pemeriksaan tanah.. Standar kualitas pelayanan publik ini terpenuhi pada tahapan kegiatan PTSL yaitu pengukuran, pengumpulan data yuridis, penelitian data yuridis, pengumuman pemberian hak, penerbitan sertipikat dan penyerahan hasil.
 - 5) Dari segi produk layanan, PTSL berupa sertipikat hak atas tanah yang digunakan sebagai alat bukti kepemilikan dalam rangka menjamin kepastian hukum atas tanah. Standar kualitas pelayanan publik ini terpenuhi pada tahapan kegiatan PTSL yaitu semua tahapan dalam kegiatan PTSL mulai dari perencanaan sampai pelaporan karena merupakan satu kesatuan rangkaian kegiatan.
 - 6) Segi sarana dan prasarana, dalam melaksanakan kegiatan di Kantor Pertanahan memakai sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor walaupun dalam jumlah terbatas dan kurang sebanding dengan beban kerja. Sarana dan prasarana terkait belanja modal seperti pengadaan mobil dinas, alat ukur, printer dan ruangan arsip untuk pengadaan sarana dan prasarana tersebut menunggu pengadaan dari ATR/BPN pusat.
- Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti di atas, terkait kualitas program pendaftaran tanah sistematis lengkap dengan standar kualitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dapat disimpulkan bahwa kegiatan pendaftaran tanah sistematis lengkap telah memenuhi standar pelayanan publik sesuai peraturan yang berlaku. Akan tetapi ada kekurangan pemenuhan standar

pelayanan publik dalam hal peningkatan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL khususnya berkaitan kegiatan pengumpulan data fisik dan data yuridis serta pendokumentasian kegiatan dikarenakan pengadaannya merupakan kewenangan BPN Pusat bukan kewenangan Kantor Pertanahan.

Kualitas pelayanan yang baik menurut Fandi Tjiptono terhadap tahapan-tahapan program pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL yang dimulai dari tahap perencanaan, penetapan lokasi, persiapan, pembentukan panitia Ajudikasi, penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, penelitian data yuridis, pengumuman data fisik dan data yuridis, pemberian hak, pembukuan hak, penerbitan sertipikat serta penyerahan hasil kegiatan dapat diuraikan kedalam ciri kualitas pelayanan yang baik meliputi : ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan dan atribut pendukung. Berikut analisis terkait ciri kualitas pelayanan yang baik dalam program PTSL menurut Fandi Tjiptono :

- 1) Dalam hal ketepatan waktu pelayanan dapat terlihat ketika tahapan tahap perencanaan, penetapan lokasi, persiapan, pembentukan panitia Ajudikasi, penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, penelitian data yuridis, pengumuman data fisik dan data yuridis, pemberian hak, pembukuan hak, penerbitan sertipikat serta penyerahan hasil kegiatan yang mana seluruh tahapan PTSL dilakukan selama tahun anggaran.
- 2) Dalam hal akurasi pelayanan yaitu meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelayanan dapat dilihat dalam kegiatan penyuluhan, pengukuran bidang tanah, pengumpulan data yuridis, dan penelitian data yuridis dan pengumuman data fisik dan data yuridis. Dalam tahapan pemberian hak, pembukuan hak, penerbitan sertipikat dan penyerahan hasil juga memerlukan akurasi pelayanan agar produk layanan tidak mengalami kesalahan administrasi.
- 3) Dalam hal kesopanan dan keramahan pelayanan dapat dilihat dalam kegiatan penyuluhan, pengukuran bidang tanah, pengumpulan data

yuridis dan kegiatan penyerahan hasil sertipikat. Hal ini dikarenakan masyarakat harus dilayani dengan baik, sopan dan ramah sehingga masyarakat merasa puas dilayani.

- 4) Dalam hal kemudahan dalam mendapat layanan dapat dilihat dalam kegiatan penyuluhan, pengumpulan data yuridis, pengukuran bidang tanah dan penyerahan hasil kegiatan. Petugas dari Kantor Pertanahan yang ditugaskan dalam kegiatan PTSL siap membantu apabila ada kendala dilapangan baik permasalahan dilapangan maupun permasalahan dokumen/kelengkapan berkas
- 5) Dalam hal kenyamanan dalam mendapat layanan dapat dilihat ketika penyuluhan, pengumpulan data yuridis dan pengukuran bidang tanah. Walaupun pelayanan dilakukan diluar kantor, petugas Kantor Pertanahan member kenyamanan dengan upaya jemput bola berkas persyaratan dalam kegiatan pengumpulan data yuridis dan perwakilan penunjukan batas kepada ketua RT atau perangkat desa ketika pengukuran biang tanah.
- 6) Dalam hal atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, bahan bacaan dll dalam kegiatan PTSL tidak terlalu berdampak. Akan tetapi, atribut pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan dapat terlihat dalam kendaraan bermotor dalam setiap tim yang turun kelapangan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti di atas, terkait kualitas program pendaftaran tanah sistematis lengkap dengan ciri kualitas pelayanan yang baik menurut Fandi Tjiptono dapat disimpulkan bahwa tahap perencanaan, penetapan lokasi, persiapan, pembentukan panitia Ajudikasi, penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, penelitian data yuridis, pengumuman data fisik dan data yuridis, pemberian hak, pembukuan hak, penerbitan sertipikat serta penyerahan hasil kegiatan telah memenuhi semua ciri-ciri kualitas pelayanan publik yang baik seperti ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan, atribut pendukung dan atribut pendukung layanan.

Kualitas pelayanan yang baik menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiansyah

(2011:41) bahwa kualitas pelayanan publik program PTSL yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat meliputi kegiatan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, pengumuman data fisik dan data yuridis, dan penyerahan hasil kegiatan dapat diukur berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik atau *SERVQUAL* yaitu *tangibles* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (memahami). Berikut analisis terkait dimensi kualitas pelayanan dalam program PTSL menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiasnyah (2011:41):

- 1) Dimensi *tangibles* (wujud fisik). Dimensi *tangibles* juga tercermin dalam upaya jemput bola terhadap masyarakat sebagai upaya inovasi dalam pelayanan publik. Dalam kegiatan pendaftaran tanah program PTSL, dimensi *tangibles* dapat terpenuhi karena kegiatan PTSL dilakukan di luar Kantor Pertanahan sebagai upaya pelayanan jemput bola kepada masyarakat sehingga interaksi dan komunikasi terjadi di luar Kantor Pertanahan dan pemakaian alat ukur dengan teknologi terkini.
- 2) Dimensi *reliability* (kehandalan). Dimensi *reliability* dapat terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, penelitian data yuridis dan pengumuman.
- 3) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Dalam kegiatan pendaftaran tanah program PTSL, dimensi *responsiveness* dapat terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, pengumuman serta penyerahan hasil. Ketika penyuluhan petugas memberikan gambaran dan menjawab pertanyaan masyarakat terkait prosedur, biaya, system pelayanan dan terkait pajak tanah. Ketika pengumpulan data fisik/pengukuran tanah, petugas sudah menghimbau kepada masyarakat agar memasang batas tanah serta memberi masukan apabila di lapangan ditemukan masalah sengketa batas. Dalam hal pengumuman, petugas juga memberi respon kepada masyarakat apabila tanah yang didaftar ada sanggahan dengan melakukan mediasi.

Dalam penyerahan hasil, petugas mendatangi ke Desa/Kelurahan untuk menyerahkan sertipikat tanah sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot ke Kantor Pertanahan.

- 4) Dimensi *assurance* (jaminan) tercermin petugas yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. Dalam kegiatan pendaftaran tanah program PTSL, dimensi *assurance* dapat terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, dan pengumpulan data fisik dan data yuridis.
- 5) Dimensi *emphaty* (memahami). Dalam kegiatan pendaftaran tanah program PTSL, dimensi *emphaty* dapat terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, pengumuman dan penyerahan hasil.

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti di atas, terkait kualitas program pendaftaran tanah sistematis lengkap dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik atau *SERVQUAL* menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiasnyah (2011:41) dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan publik yang terpenuhi dalam kegiatan pendaftaran tanah sistematis lengkap antara lain dimensi *tangibles* dalam pelayanan PTSL dilakukan di luar Kantor Pertanahan dan sebagai bentuk upaya layanan jemput bola, dimensi *reliability* (kehandalan) dalam tahapan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, penelitian data yuridis dan pengumuman; dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, pengumuman serta penyerahan hasil; dimensi *assurance* (jaminan) terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, dan pengumpulan data fisik dan data yuridis; dimensi *emphaty* (memahami) terpenuhi dengan adanya tahapan penyuluhan, pengumpulan data fisik dan data yuridis, pengumuman dan penyerahan hasil.

B. Faktor-Faktor Penghambat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong

- 1) Kurang Pemahaman Terhadap Prosedural Kegiatan PTSL
Kadang ketika penyuluhan informasi sudah tersampaikan, tetapi ditengah jalan minat

- masyarakat kurang maka masyarakat tidak jadi mengikuti program tersebut karena masih terkendala belum pahamnya prosedur dalam program PTSL dan pertimbangan lainnya.
- 2) Pelaksanaan Asas Kontradiktur Delimitasi di Lapangan
Penerapan asas Kontradiktur Delimitasi dalam kegiatan pengukuran yang tujuannya menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya terpenuhi.
 - 3) Pemanfaatan Teknologi Informasi dan SDM
Target kegiatan PTSL yang mana jumlah bidang dan jumlah SDM di Kantor Pertanahan masih belum proposional menjadi terkendala ketika penerapan teknologi dan informasi bagi pelaksana kegiatan PTSL.
 - 4) Sarana dan Prasarana pendukung kegiatan PTSL
Sebagai contoh sarana dan prasarana yang harus ditambah yaitu kendaraan operasional petugas yang kelengkapan/desa, penambahan alat ukur geodetik, penambahan alat scanner berkas dalam proses digitalisasi warkah, penambahan printer untuk mencetak produk sertipikat dan dokumen lainnya, pembangunan ruang warkah/arsip.
 - 5) Pengaruh Pandemi Covid-19
Pandemi Corona atau Covid-19 berdampak terhadap layanan pertanahan yang bersifat pelayanan langsung ke masyarakat dan adanya pemotongan anggaran guna penanganan Covid-19.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap yang dilakukan di internal Kantor Pertanahan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap yang memerlukan respon publik telah memenuhi standar pelayanan publik yaitu persyaratan, mekanisme pelayanan, jangka waktu, biaya layanan dan produk layanan. Akan tetapi, ada kekurangan pemenuhan standar pelayanan publik dalam hal sarana dan prasarana dalam pelaksanaan PTSL terutama

pada kegiatan pengumpulan data dan data yuridis serta kegiatan digitalisasi dan penyerahan hasil.

2. Berdasarkan ciri kualitas pelayanan publik yang baik menurut Fandy Tjiptono, pelayanan PTSL yang dilakukan memenuhi ciri kualitas dalam ketepatan waktu. Kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap yang memerlukan respon publik telah memenuhi ciri pelayanan publik yang baik yaitu ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan, kemudahan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan dan atribut pendukung pelayanan.
3. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik atau *SERVQUAL* menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiasnyah (2011:41), Dapat disimpulkan kualitas PTSL yang dilakukan Kantor Pertanahan telah memenuhi semua dimensi kualitas pelayanan publik antara lain dimensi *tangibles* (fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (memahami).

Faktor penghambat dalam PTSL di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

- a) kurang pemahaman terhadap prosedural kegiatan PTSL,
- b) pelaksanaan asas Kontradiktur Delimitasi di lapangan,
- c) pemanfaatan teknologi informasi dan SDM,
- d) sarana dan prasarana pendukung kegiatan PTSL dan
- e) pengaruh pandemi Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

- Gunawan. 2008. *Kualitas Pelayanan di Galeri Indosat Kotabaru Yogyakarta*. Digital Library Fisipol UGM. Jurusan Ilmu Adm. Negara. Yogyakarta
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Harsono, Boedi. 2007. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agrarian, Isi Dan Pelasanaanya*. Jakarta: Djambatan
- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. *Administrasi Pembangunan Perkembangan Pemikiran Dan Praktikanya Di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia
- Kotler, Philips . 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Prenhalindo
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif (alih bahasa Tjejep Rohendi Rohidi)*. Jakarta : Universitas Indonesia-Pres
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- .2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mujiburohman, Dian Aries. 2018. *Potensi Permasalahan PTSL*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.
- Nugroho, Aristiono (et.al.). 2012. *Pengetahuan Ringkas Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: STPN
- Nugroho, Aristiono. 2015. *Handbook Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta (tidak dipublikasikan)
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- .2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- .2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- .2013. *Metode penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2003. *Total Quality Management*. Revisi ed. Yogyakarta
- Winduaji, Danang Kurniawan. 2007. *Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Wates (version 1.0)*. Digital Library Fisipol UGM Jurusan Ilmu Adm. Negara. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Undang-Undang tentang Peraturan Dasar Pokok Pokok Agraria, LN No.104 tahun 1960, TLN No.2043
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, LN No.59 tahun 1997, TLN No.3696
- 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 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
- Permenpan No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- Komputerisasi Kantor Pertanahan Kab. Tabalong
Buku Petunjuk Teknis PTSL 2020