

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DALAM PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL)
(Studi di Kantor Desa Gerbo Kabupaten Pasuruan)**

Meirza Nauroh Mawadah¹ Taher Alhabsji

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Program Studi Sarjan I Administrasi Publik

Meirza Nauroh Mawadah

mierzamwd@gmail.com

Abstract

The government, as the provider of public services, has a responsibility to provide the best possible service to the public, including in the land sector. Based on Constitution Number 25 of 2009, public services include meeting citizens' needs for goods, services, and administrative services. The Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning has proposed a free land certification program for five million plots of land, managed by the National Land Agency (BPN). Land certificates serve as legal proof of ownership, essential for reducing land disputes. However, land registration in Indonesia still faces various obstacles, such as high costs, complex bureaucracy, and lack of public understanding. This study aims to analyze public satisfaction with the Complete Systematic Land Registration (PTSL) service in Gerbo Village using a qualitative descriptive approach. The results indicate that the PTSL service is generally running well, with the majority of residents satisfied with the facilities and staff performance. However, there are challenges in public participation and administrative barriers that need to be addressed to improve the program's effectiveness.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction, Land Certificates

Abstrak

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam bidang pertanahan. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Kementerian Agraria dan Tata Ruang mengusulkan program sertifikasi tanah gratis untuk lima juta bidang tanah, yang dikelola oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Sertifikat tanah berfungsi sebagai bukti hukum kepemilikan yang penting untuk mengurangi sengketa lahan. Namun, pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti biaya tinggi, birokrasi yang rumit, dan kurangnya pemahaman masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Gerbo dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PTSL secara umum berjalan baik, dengan sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap fasilitas dan kinerja pegawai. Namun, terdapat tantangan dalam partisipasi masyarakat dan penghambat administratif yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas program.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pendaftaran Tanah, Kepuasan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pemerintah selaku penyedia dan penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena sudah menjadi tugas pemerintah. Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan public adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara nasional, Kementerian Agraria dan Tata Ruang mengusulkan lima juta bidang tanah yang akan di data selanjutnya dibuatkan sertipikat gratis oleh masing-masing Badan Pertanahan Nasional (BPN) setempat di daerah. Penyelesaian kasus-kasus pertanahan senantiasa menjadi perhatian seluruh jajaran Badan Pertanahan Nasional RI di tingkat Pusat, Kantor Wilayah Provinsi maupun Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten/Kota seluruh Indonesia.

Menurut Peraturan Menteri Agraria/BPN No. 1 tahun 2017 sertipikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah

wakaf, yang masing-masing sudah dibukukan dalam Buku Tanah yang bersangkutan.

Belum adanya jaminan kepastian hukum atas tanah seringkali memicu terjadinya sengketa dan perseteruan atas lahan di berbagai wilayah di Indonesia. Selain di kalangan masyarakat, tidak jarang sengketa lahan juga terjadi antar pemangku kepentingan (pengusaha, BUMN dan pemerintah). Hal itu membuktikan pentingnya sertipikat tanah sebagai tanda bukti hukum atas tanah yang dimiliki. Pada hakekatnya manusia memiliki kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Kebutuhan primer adalah kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh manusia yang terdiri dari sandang, pangan dan papan. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan yang sifatnya melengkapi kebutuhan primer, contohnya yaitu hiburan, olahraga, dan rekreasi. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan yang dipenuhi setelah kebutuhan primer dan sekunder terpenuhi contohnya, mobil atau motor, peralatan rumah tangga, dan perhiasan.

Didalam Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar Pokok - pokok Agraria, atau yang sering disebut dengan Undang - Undang Pokok Agraria (UUPA) yang merupakan dasar di dalam pemberian jaminan hukum mengenai hak – hak atas tanah bagi seluruh masyarakat

Indonesia. Selain itu pengertian Agraria dan Hukum Agraria dalam Undang - Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar Pokok-pokok Agraria di artikan sangat luas, pengertian Agraria meliputi Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya. Agar masyarakat mendapatkan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah, maka masyarakat harus mendaftarkan tanah tersebut dan memperoleh sertifikat hak atas tanah. Fungsi dari sertifikat tanah salah satunya adalah untuk sebagai alat pembuktian yang kuat atas kepemilikan tanah.

Pada Undang – Undang Pokok Agraria di atur bahwa hak – hak untuk tanah yang dapat di daftarkan adalah Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai dan Hak Sewa untuk bangunan yang tidak wajib untuk di daftarkan. Pada perkembangannya amanat dari pasal 19 Undang – Undang Pokok Agraria pada pelaksanaannya, di bentuklah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dari perubahan peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang pendaftaran tanah, yang didalamnya di atur tentang objek pendaftaran tanah yaitu berupa Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, Tanah Hak Pengelolaan, Tanah Wakaf, Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun, Hak Tanggungan Dan Tanah Negara.

Perubahan peraturan pemerintah ini di anggap mempunyai kedudukan yang sangat strategis dan menentukan, bukan hanya sebagai pelaksana akan tetapi di harapkan juga sebagai tulang punggung yang menjadi berjalannya administrasi pertanahan sebagai salahsatu program tertib pertanahan dan Hukum pertanahan di Indonesia.

Dengan usaha yang terus-menerus dan terprogram, pembangunan di bidang pertanahan diharapkan dapat mewujudkan kondisi pemanfaatan dan pemilikan tanah yang dapat mendatangkan kesejahteraan dan ketentraman serta keamanan warga masyarakat, bangsa dan negara. Sesuai dengan konstitusi Negara Indonesia yaitu UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang memberikan landasan bahwa “bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar besarnya untuk rakyat.

Pada tahun 2017 secara Nasional, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional mengusulkan 5 juta bidang tanah yang akan didata selanjutnya dibuatkan sertipikat gratis oleh masing – masing BPN setempat di daerah – daerah.

Di Desa Gerbo sendiri telah mencapai 4088 sertifikat tanah yang sudah diterbitkan, penerbitan tersebut melalui beberapa gelombang, yaitu gelombang I

– VII. Desa Gerbo adalah salah satu Desa yang mempunyai wilayah paling luas di Kabupaten Pasuruan, yang terdiri dari 70 RT/ 15 RW dan mempunyai 6 Dusun yang terdiri dari 2759 KK dan 10.195 warga.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSL, khususnya di Desa Gerbo. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan suatu layanan publik. Jika masyarakat merasa puas, maka tujuan program dipastikan berjalan sesuai harapan. Sebaliknya, jika muncul banyak keluhan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap aspek pelayanan yang dianggap kurang efektif atau tidak transparan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila pengunjung merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode. Laksana Fajar (2008:96) mengemukakan kepuasan pelanggan dapat diartikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana

kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dijelaskan sebagai berikut: jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian juga kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan puas.

Pelayanan adalah memberikan, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Berikut ini adalah beberapa pendapat dan ahli tentang pelayanan. Menurut Hardiyansyah mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pendaftaran

Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang – bidang tanah dan satuan rumah susun, termasuk pemberian tanda bukti haknya bagi bidang – bidang tanah yang sudah ada haknya, dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak – hak tertentu yang membebaninya.

Pasal 19 Undang-Undang Pokok Agraria dan ditegaskan kembali dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 adalah untuk memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan. Kepastian hukum yang dapat dijamin meliputi kepastian mengenai letak batas dan luas tanah, status tanah dan orang yang berhak atas tanah dan pemberian surat berupa sertifikat. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL merupakan 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 obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Ruang lingkup peraturan menteri ini adalah percepatan pelaksanaan program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang dilaksanakan desa demi desa di wilayah kabupaten dan kelurahan demi kelurahan di wilayah perkotaan yang meliputi semua bidang tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia. Tujuan dari pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) adalah untuk percepatan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum Hak atas tanah masyarakat secara pasti, sederhana, cepat, lancar, aman, adil, merata dan terbuka serta akuntabel sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan ekonomi negara, serta mengurangi dan mencegah sengketa dan konflik pertanahan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode eksplanatori. Metode eksplanatori adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2011:21). Pendekatan kualitatif adalah pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan

cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat peneliti (Mc Millan & Schumacher dalam Soejono, 2012, 32).

Penelitian ini dilakukan di Desa Gerbo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan, pada dasarnya penulis mengambil tempat ini karena Desa Gerbo Sedang Melaksanakan Program Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Sesuai dengan penjabaran diatas dan untuk mengetahui fenomena yang terjadi secara praktis dan kenyataannya peneliti mengambil lokasi pada Kabupaten Pasuruan.

Dalam penelitian campuran, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi lapangan. Agar menjadi acuan peneliti maka fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap di Desa Gerbo. Di Desa Gerbo sendiri telah mencapai 4088 sertifikat tanah yang sudah diterbitkan, penerbitan tersebut melalui beberapa gelombang, yaitu gelombang I – VII. Desa Gerbo adalah salah satu Desa yang mempunyai wilayah paling luas di Kabupaten Pasuruan, yang terdiri dari 70 RT/ 15 RW dan mempunyai 6 Dusun yang terdiri dari 2759 KK dan 10.195 warga. Persentase Partisipasi = $10.195 / 4.088 \times 100\% = 40,1\%$.

Jadi, sekitar 40,1% dari total penduduk

Desa Gerbo telah mengikuti program PTSL dan menerima sertifikat tanah

Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi karena populasi dianggap homogen. Sehingga pada penelitian ini dari banyaknya populasi Desa jadi total sampel sebanyak 30 orang.

Dalam menghitung jumlah sampel, penulis menggunakan rumus slovin. Ukuran sampel menurut Slovin ditentukan berdasarkan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana:

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan (Nalendra 2021:28).

Jenis sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang berbentuk wawancara serta observasi juga data sekunder yang berbentuk gambar dan dokumen – dokumen. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, serta dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan merupakan daerah bagian

dari wilayah kabupaten atau kota yang membawahi beberapa desa atau kelurahan. Kecamatan adalah bagian wilayah dari Daerah Kabupaten Pasuruan yang dipimpin oleh camat. Dalam Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan di Kabupaten Pasuruan pasal 2 ayat (1) menyebutkan kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa. Instansi pelaksana wajib menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdapat dalam Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasal 7 ayat (3) bahwa dinas dapat mengfungsikan peran kecamatan, desa, dan kelurahan untuk bersama-sama melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan azas tugas pembantuan dengan pola stelsel aktif.

Penyajian Data

1) Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Untuk mengetahui kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan PTSL dalam meningkatkan kemampuan pegawai untuk bisa melayani masyarakatnya dengan baik, dapat dilihat

dari hasil wawancara yang dijelaskan oleh Pak Eko pada tanggal 14 Februari 2024, beliau menjelaskan bahwa:

“Kemampuan pegawai disini kalau dilihat dari durasi pelayanan dalam memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan sudah baik dan ketepatan pegawai di bagian PTSL. Durasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak lama”

Dengan demikian dari hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa durasi pelayanan dan ketepatan waktu oleh pegawai PTSL sudah mencapai hasil yang maksimal, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai. Berikut kesimpulan dari hasil kuisioner yang didapat adalah:

1. Durasi Pelayanan:

- a. 36 orang (41,38%) menilai "Sangat Baik"
- b. 42 orang (48,28%) menilai "Baik"
- c. 9 orang (10,34%) menilai "Cukup Baik"

2. Ketepatan pelayanan:

- a. 36 orang (41,38%) menilai "Sangat Baik"
- b. 42 orang (48,28%) menilai "Baik"
- c. 9 orang (10,34%) menilai "Cukup Baik"

2) Fasilitas Pelayanan Program PTSL

Untuk mengetahui pelayanan yang ada

dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak Eko pada tanggal 10 Februari 2024

“Pelayanan yang ada disini sudah baik. Kami mempunyai gedung kantor yang cukup luas, ruang kerja untuk pegawai yang nyaman, tempat untuk menerima tamu yang cukup baik agar masyarakat juga merasa nyaman, ruang kerja pegawai yang baik, halaman parkir pegawai. Adapun fasilitas lain yang belum memadai seperti dalam pelayanan adalah kurangnya media laptop yang hanya berjumlah satu. Dalam hal ini kami sebagai pegawai berusaha untuk memaksimalkan yang ada” Dengan demikian hasil wawancara yang disajikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa didalam pelayanan PTSL ini pelayanannya sudah baik mempunyai gedung kantor yang cukup luas, ruang kerja, tempat penerima tamu, tempat parkir baik parkir pegawai dan pelanggan yang luas meskipun ada fasilitas lain yang belum lengkap seperti kurangnya antara lain media laptop yang hanya satu akan tetapi para pegawai berusaha untuk memaksimalkan agar masyarakat puas dengan apa yang mereka layani. Berikut kesimpulan dari hasil kuisioner yang didapat adalah:

1. Gedung kantor

- a. 47 orang (54,02%) menilai "Sangat Baik"

- b. 40 orang (45,98%) menilai "Baik"
- 2. Ruang kerja

- a. 47 orang (54,02%) menilai "Sangat Baik"

- b. 40 orang (45,98%) menilai "Baik"

3. Tempat

- a. 47 orang (54,02%) menilai "Sangat Baik"

- b. 40 orang (45,98%) menilai "Baik"

4. Halaman parkir

- a. 47 orang (54,02%) menilai "Sangat Baik"

- b. 40 orang (45,98%) menilai "Baik"

3) Tanggapan Pegawai Terhadap Keluhan Masyarakat

Pegawai PTSL mempunyai tugas dan kewajiban untuk melayani keluhan pelanggan agar pelanggan juga merasa puas dengan apa yang mereka inginkan, dijelaskan oleh Pak Eko pada tanggal 14 Februari 2024 selaku pegawai pelayanan pada kantor Desa Gerbo, beliau menjelaskan bahwa:

“Apa yang menjadi keluhan masyarakat itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani dan menjelaskan kepada pelanggan sebaik-baiknya agar apa yang diinginkan masyarakat bisa tercapai.”.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan atau respon balik dari pegawai PTSL sudah baik untuk melayani masyarakat dan sudah memberikan informasi dan penjelasan yang lengkap dan jelas kepada pelanggan

sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut kesimpulan dari hasil kuisioner yang didapat adalah:

1. Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan
 - a. 40 orang (45,98%) menilai "Sangat Baik"
 - b. 39 orang (44,83%) menilai "Baik"
 - c. 8 orang (9,19%) menilai "Cukup Baik"
2. Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan Pegawai
 - a. 40 orang (45,98%) menilai "Sangat Baik"
 - b. 39 orang (44,83%) menilai "Baik"
 - c. 8 orang (9,19%) menilai "Cukup Baik"
3. Kejelasan Pegawai Dalam Memberikan Informasi
 - a. 40 orang (45,98%) menilai "Sangat Baik"
 - b. 39 orang (44,83%) menilai "Baik"
 - c. 8 orang (9,19%) menilai "Cukup Baik"

4) Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis di Desa Gerbo Kabupaten Pasuruan, prosedur yang diterapkan mengikuti tahapan – tahapan sistematis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang – undangan. Berikut adalah hasil penelitian untuk masing – masing tahapan prosedur:

1. Penyuluhan

Tahap penyuluhan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pelaksanaan program ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan di Desa Gerbo dilaksanakan dengan melibatkan berbagai pihak terkait. Tim penyuluhan terdiri dari petugas Badan Pertahanan Nasional (BPN), aparaturnya, dan tokoh Masyarakat setempat.

2. Pendataan

Proses pendataan dilakukan secara komprehensif untuk mengidentifikasi seluruh bidang tanah yang akan didaftarkan. Tim pendataan melakukan inventaris terhadap kepemilikan tanah Masyarakat dengan menggunakan metode door to door dan pengumpulan data melalui formulir yang telah disediakan.

3. Pengukuran

Tahap pengukuran dilakukan oleh tim surveyor yang berpengalaman dan menggunakan peralatan modern untuk memastikan akurasi data spasial. Pengukuran dilakukan terhadap setiap bidang tanah yang telah terdata dengan menggunakan metode pengukuran terestris dan teknologi GPS.

4. Sidang panitia A

Sidang panitia A merupakan forum

untuk membahas dan memutuskan status kepemilikan tanah berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan hasil pengukuran. Panitia A terdiri dari petugas BPN, aparatur desa, tokoh Masyarakat, dan perwakilan dari berbagai instansi terkait. Dalam siding ini, setiap kasus kepemilikan tanah dapat diselesaikan dengan baik. Beberapa kasus yang mengalami kendala diselesaikan melalui mediasi dan kesepakatan para pihak, sementara kasus yang lebih kompleks dirujuk ke mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih tinggi.

5. Pengumuman dan pengesahan

Tahap pengumuman dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada Masyarakat luas untuk mengetahui hasil Keputusan Panitia A dan mengajukan keberatan jika diperlukan. Pengumuman di kantor desa, kantor BPN, dan tempat-tempat strategis lainnya di wilayah Desa Gerbo. Masa pengumuman berlangsung selama 60 hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selama periode ini, Masyarakat dapat mengajukan keberatan atau sanggahan terhadap Keputusan yang telah diambil. Proses pengesahan dilakukan setelah masa pengumuman berakhir dan tidak ada keberatan yang belum diselesaikan.

6. Penerbitan sertifikat

Tahap akhir dari program ini adalah penerbitan sertifikat hak atas tanah. Sertifikat diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan setelah seluruh proses administrasi selesai dan tidak ada lagi keberatan yang belum diselesaikan. Proses penerbitan sertifikat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kelengkapan dokumen dan penyelesaian administrasi. Setiap sertifikat yang diterbitkan memuat informasi lengkap tentang identitas pemilik, luas tanah, Lokasi, dan status hak atas tanah.

Berikut kesimpulan dari hasil kuisioner yang didapat adalah:

1. Pemahaman masyarakat terhadap prosedur
 - a. 40 orang (45,98%) menilai "Sangat Baik"
 - b. 39 orang (44,83%) menilai "Baik"
 - c. 8 orang (9,19%) menilai "Cukup Baik"

5. PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Desa Gerbo, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan PTSL secara umum telah berjalan cukup baik, ditunjukkan dengan sebagian besar masyarakat

merasa puas terhadap fasilitas pelayanan seperti gedung kantor, ruang kerja, tempat penerima tamu, dan halaman parkir yang disediakan dalam pelaksanaan program PTSL.

2. Kinerja pegawai dalam memberikan layanan dinilai cukup memuaskan, baik dari segi ketepatan waktu, akurasi pelayanan, maupun tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Pegawai menunjukkan respons yang baik dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.
3. Prosedur pelayanan PTSL seperti penyuluhan, pendataan, dan pengukuran lahan telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Partisipasi masyarakat dalam program juga tergolong baik, meskipun tingkat partisipasi berdasarkan data masih sekitar 40,1% dari total warga Desa Gerbo yang telah menerima sertifikat tanah.
4. Faktor-faktor penghambat seperti tumpang tindih dokumen, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur administrasi, serta keterbatasan SDM dan anggaran juga menjadi perhatian dalam pelaksanaan program ini.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut

beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi, Pemerintah desa bersama pihak BPN sebaiknya meningkatkan kegiatan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya legalitas tanah dan prosedur PTSL agar partisipasi masyarakat semakin meningkat.
2. Peningkatan Kapasitas dan Kompetensi SDM, Perlu adanya pelatihan dan pembekalan berkala kepada petugas pelayanan PTSL, baik di tingkat desa maupun BPN, guna memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan dapat menangani keluhan masyarakat secara optimal.
3. Penyediaan Fasilitas Pendukung, Pemerintah desa dapat meningkatkan kelengkapan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman dan sistem antrian elektronik agar pelayanan berjalan lebih tertib dan efisien.
4. Penguatan Koordinasi dan Evaluasi Berkala, Diperlukan koordinasi intensif antara aparat desa, BPN, dan masyarakat serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan PTSL untuk mengidentifikasi kendala yang muncul dan memperbaiki kualitas layanan secara terus menerus.

5. Pemberian Insentif untuk Partisipasi Aktif, Pemerintah desa dapat mempertimbangkan memberikan insentif atau bentuk penghargaan bagi warga yang aktif dan tepat waktu dalam menyelesaikan administrasi PTSL sebagai motivasi partisipasi warga lainnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan Praktik.*: PT Rineka Cipta. Bandung.
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3): 34 – 49.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif. Dan Mixed.*: Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dewi, Elita. (2002). *Identifikasi Sumber Pendapatan Asli Daerah Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah. Diambil dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1261/1/manajemen-elita.pdf>,*
- Garvin, David. 2011. *Managing Quality di dalam Nasution, Manajemen Alutu Terpadu (Fotal Quality Management).*: Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik.*: Gava Media. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.*: Gava Media. Yogyakarta.
- Hasel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik.*: PT Gramedia Widiasarana. Jakarta
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.*: Gravindo Persada. Depok.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.* Bandung.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik.* PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kepmen PAN No. 38 Tahun 2002 tentang jenis-jenis pelayanan umum. Jakarta
- Keputusan Menpen Nomor 63 Tahun 2003 tentang asas-asas pelayanan. Jakarta
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAB 7/2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang unsur-unsur pelayanan. Jakarta
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu.*: Prentice Hall. Jakarta.