

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) OLEH KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMONGAN

Nurita Dwi Manardika

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
nurita.19017@mhs.unesa.ac.id

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Pendaftaran sertifikat tanah masih jarang dilakukan oleh masyarakat, karena banyak masyarakat Indonesia yang belum mengetahui mengenai pentingnya sertifikat tanah. Untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pentingnya pendaftaran tanah, lembaga pemerintah harus memberikan pengetahuan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugasnya. Lembaga pemerintahan memiliki tugas menjalankan fungsi dari pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan prima dan kepatuhan standar pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran tanah, Kantor Lamongan menerapkan program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan telah berhasil meraih prestasi atas program pendaftaran tanah yang telah diselenggarakan dan dilaksanakan. Namun dalam pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) juga terdapat hal-hal yang menyebabkan kesalahpahaman antara pihak masyarakat dengan pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan sembilan indikator dari ciri-ciri *service excellence* (pelayanan prima) menurut Kasmir (2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Pelayanan Prima pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah diterapkan dengan optimal oleh Kantor Kabupaten Lamongan. Walaupun selama pelaksanaan tersebut terdapat permasalahan yang menyebabkan kesalahpahaman, tetapi hal tersebut dapat diselesaikan oleh Kantor Lamongan.

Kata Kunci: pelayanan publik, pelayanan prima, program PTSL.

Abstract

Registration of land certificates is still rarely carried out by the community, because many Indonesian people do not know about the importance of land certificates. To provide knowledge to the public regarding the importance of land registration, government agencies must provide knowledge as a form of service that must be provided to the community in accordance with their duties. Government agencies have the task of carrying out the functions of government and providing services to the community. In order to realize excellent service and compliance with service standards as well as facilitate the community in carrying out land registration, the Lamongan District Land Office implements the PTSL (Complete Systematic Land Registration) program in accordance with the Regulation of the Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency Number 6 of 2018 concerning Complete Systematic Land Registration. The Lamongan District Land Office has succeeded in achieving achievements in the land registration program that has been organized and implemented. However, in the implementation of Complete Systematic Land Registration (PTSL) activities there were also things that caused misunderstandings between the community and the Lamongan District Land Office. This study uses nine indicators of service excellence characteristics according to Kasmir (2017). The results of this study indicate that the Implementation of Excellent Service in the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) has been well implemented by the Land Office of Lamongan Regency. Even though during the implementation there were problems that caused misunderstandings, these were resolved by the Lamongan District Land Office.

Keywords: public service, excellence service, PTSL program.

PENDAHULUAN

Tanah memiliki dua jenis yang dapat dimanfaatkan bagi masyarakat, yang pertama dapat dimanfaatkan sebagai usaha dan yang kedua dapat dimanfaatkan untuk dilakukan pembangunan (Dampolii, dkk. 2017). Tanah menjadi penunjang kehidupan manusia. Rahman dkk. (2021) mengemukakan bahwa sebagai anugerah Tuhan, tanah menjadi sumber daya alam yang berperan besar bagi manusia untuk berbagai aktivitas seperti berhuni, bertani, dan membuka usaha. Kebutuhan tanah di bumi meningkat seiring peningkatan pertumbuhan penduduk. Badoa dkk. (2018) menyebutkan bahwa kebutuhan atas tanah berbanding terbalik dengan ketersediaan lahan yang relatif tetap dan tidak berubah sehingga keberadaan tanah saat ini benar-benar terbatas. Keterbatasan tersebut dapat menimbulkan konflik kepentingan antar masyarakat sehingga diperlukan hukum yang mengatur.

Kartiwi (2020) menyatakan bahwa permasalahan sengketa lahan sejak dulu masih terjadi hingga sekarang karena belum adanya akta asli yang mencantumkan kepemilikan hak atas tanah sebagai bukti. Banyak permasalahan sengketa atas tanah timbul yang disebabkan oleh legalitas tanah. Salah satu yang terjadi yaitu, menurut Anas dkk. (2019), peladang pendatang dan masyarakat pernah mengalami konflik tanah yang dipicu oleh perbedaan persepsi atas batas milik dan wewenang tanah ulayat oleh pemilik tanah sehingga pemerintah daerah perlu menetapkan peraturan terkait hal tersebut.

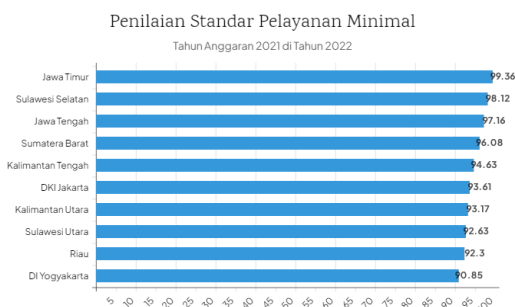
Adanya kasus sengketa tanah tersebut, dapat disadari bahwa adanya sertifikat atas kepemilikan tanah sangatlah penting. Adanya sertifikat atas kepemilikan tanah, dapat dijadikan bukti sebagai kepemilikan atas hak tanah tersebut dan akan terus melekat sampai hak kepemilikan tersebut melepaskan atau mengalihkan haknya ke orang lain. Menurut (Mardiana et al., 2016) adanya legalitas terhadap tanah berupa sertifikat atas kepemilikan tanah, secara potensial dapat meningkatkan harga jual atau nilai tanah. Selain itu, dengan adanya legalitas tersebut dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat atas aset tanah yang dimiliki serta meningkatkan akses masyarakat kepada lembaga keuangan yang ada (Ristriannisa dan Prabawati, 2022).

Pendaftaran tanah masih jarang dilakukan karena masih ada masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur pendaftaran sertifikat tanah, serta rendahnya minat masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya. Menurut Suharno dalam (Suryani, 2014) rendahnya minat masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya bisat di pengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor intern seperti umur, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan maupun pendapatan dan faktor ekstern seperti media masa dan penyuluhan-penyuluhan yang ada. Lembaga pemerintah

harus memberikan pengetahuan mengenai hal tersebut untuk memberi pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya pendaftaran tanah serta sebagai salah satu bentuk pelayanan yang harus di berikan oleh lembaga pemerintahan kepada publik sesuai dengan tugasnya.

Setiap instansi atau lembaga pemerintahan, memiliki tujuan untuk memberi kepuasan pada masyarakat. Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat, dibutuhkan adanya pelayanan yang prima. Pelayanan prima yaitu tindakan yang di lakukan oleh instansi dalam memberi pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Pelayanan publik menurut (Prabawati et al., 2017) secara konseptual merupakan suatu istilah untuk menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah untuk kepentingan umum, sedangkan pelayanan publik menurut pendapat dari Meirinawati dan Oktaviana (2018: 29) adalah melayani kebutuhan masyarakat atau proses pemberian layanan bagi seluruh kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan kepada suatu instansi ataupun organisasi, seusai dalam ketentuan dasar serta peraturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik di Indonesia memiliki kualitas yang buruk di karenakan oleh beberapa faktor, seperti Sumber Daya Manusia, struktur organisasi, manajemen organisasi, kinerja, perilaku, budaya, informasi dan sistem pelayanan, komunikasi, lemahnya kebijakan, serta belum diterapkannya *good governance* Rohayatin dkk (2017). Peningkatan pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui beberapa strategi seperti peningkatan kualitas perilaku, menetapkan kebijakan yang sederhana dan mudah dipahami, serta peningkatan fasilitas penunjang selama proses pelayanan berlangsung (Riani, 2021). Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika dilihat dari kecekatan, ketepatan, kemampuan serta fasilitas (Isbandono dan Prawestri, 2019). Dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menyelenggarakan penilaian terhadap kinerja setiap provinsi dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam setiap tahunnya. Ketentuan dalam penerapan SPM adalah mengenai pelayanan dasar, baik dari jenis maupun mutu yang diberikan oleh setiap pemerintah daerah. Adanya SPM



Gambar 1. Penilaian SPM Tahun 2021
Sumber: kominfo.jatimprov.go.id

juga dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Grafik tersebut merupakan data penilaian SPM pada tahun 2021, dimana provinsi dengan perolehan kinerja terbaik diraih oleh provinsi Jawa Timur, kemudian diikuti oleh provinsi Sulawesi Selatan dengan perolehan kinerja terbaik kedua, serta Jawa Tengah diurutan ketiga. Adanya penilaian SPM tersebut membuktikan bahwa provinsi Jawa Timur yaitu provinsi dengan standar pelayanan terbaik, dimana hal tersebut juga dinyatakan dengan pemberian penghargaan kinerja terbaik oleh Kemendagri kepada Gubernur Jawa Timur. Adapun penilaian selain SPM, yaitu penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI di provinsi Jawa Timur, dimana dalam penilaian tersebut yang meraih predikat hijau hanya sembilan kabupaten di Jawa Timur. Sembilan kabupaten dengan predikat hijau tersebut, kabupaten Lamongan meraih nilai terendah dalam predikat hijau yaitu sebesar 83,13.

Berdasarkan hasil dari *Own Motion Investigation* (OMI) yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur pada tahun 2018, beberapa instansi yang berada di kabupaten Lamongan mendapatkan predikat kuning dan merah antara lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL), Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan, Kantor BPJS, dan Dinas Pendidikan. Untuk menciptakan pelayanan yang prima serta kepatuhan standar pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya, Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Lamongan menerapkan program PTSL sesuai pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional No. 6 Tahun 2018 terkait Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Selama proses pelaksanaan program PTSL berlangsung, Kantah Lamongan telah berhasil meraih prestasi atas program pendaftaran tanah yang telah diselenggarakan dan dilaksanakan yaitu pada tahun 2021, Kantah Lamongan telah mendapatkan peringkat I atas pencapaian pendaftar tanah terbanyak di tahun 2020 se-Indonesia, dan juga prestasi atas Deklarasi Desa Lengkap (DDL).

Prestasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pembuktian atas kinerja dari para pegawai selama ini, namun selama pelaksanaannya juga terdapat hal-hal yang menyebabkan kesalahpahaman antara pihak masyarakat dengan pihak Kantah Lamongan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aksi demonstrasi yang dilakukan oleh salah satu masyarakat desa yang berada di Lamongan. Aksi demonstrasi tersebut dilakukan karena 1.500 pemohon Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tersebut meminta pertanggung jawaban, karena sebanyak 1.500 pemohon tersebut sudah melakukan proses pengajuan pendaftaran sejak tahun 2020 lalu, namun

patok batas tanah belum juga dipasang hingga bulan Mei lalu. Terkait proses sertifikat tanah sebenarnya sudah selesai, namun yang menjadi permasalahan adalah masyarakat Desa Putat, Lamongan diminta untuk memasang patok batas tanah secara pribadi, sehingga hal tersebut menyebabkan klaim sepihak.

Permasalahan selain itu, juga terdapat pada masyarakat yang mengeluh akan tingginya biaya yang dikeluarkan selama proses pelaksanaan program PTSL ini. Menurut informasi yang di terima dari Kantah Lamongan, terkait program PTSL ini bersifat gratis, seperti yang terdapat dalam SKB 3 Menteri mengenai biaya PTSL wilayah Jawa-Bali beban biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, maksimal sejumlah 150.000,-. Realitanya banyak masyarakat desa yang mengaku bahwa besaran biaya yang dikeluarkan lebih dari sejumlah ketentuan tersebut. Berdasarkan adanya penghargaan beserta prestasi yang diraih oleh Kantah Lamongan yang diiringi dengan adanya beberapa permasalahan selama pelaksanaannya, penulis menjadi tertarik untuk mengetahui mengenai pelayanan pada program PTSL di Kantah Lamongan. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “Penerapan Pelayanan Prima Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan”, dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai penerapan pelayanan prima pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan.

METODE

Penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pada pendekatannya cenderung mengarah pada metode penelitian secara deskriptif. Metode penelitian secara deskriptif ini berupakata-kata ataupun tulisan, yang artinya penyajian data-data dalam penelitian ini akan dideskripsikan melalui kata-kata. Metode ini digunakan oleh peneliti, karena pada penelitian ini hasil dan validasi data yang akan disajikan berupa keterangan penjelasan atau deskripsi. Deskripsi atau keterangan penjelasan spesifik tersebutlah yang akan membuat hasil penelitian menjadi lebih jelas dan kompleks.

Fokus penelitian juga dibutuhkan dalam penelitian dan dapat digunakan untuk memberikan batas penelitian, batasan penelitian dibutuhkan agar penelitian menjadi lebih jelas dan terarah. Fokus penelitian ini menggunakan sembilan indikator yang terdapat dalam ciri-ciri pelayanan prima (*service excellence*) menurut Kasmir (2017), antara lain 1) adanya karyawan yang baik; 2) terdapat sarana dan prasarana yang baik; 3) bertanggungjawab pada pelanggan dari awal hingga akhir; 4) memiliki kemampuan secara cepat dan tepat; 5) dapat

berkomunikasi; 6) memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; 7) mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik; 8) dapat memenuhi kebutuhan pelanggan; dan 9) menjaga kepercayaan pelanggan.

Sumber data dalam penelitian ini dikumpulkan dan didapatkan secara langsung melalui observasi serta wawancara dengan subjek penelitian ini. Adapula sumber data yang didapatkan secara tidak langsung seperti berita, artikel, arsip-arsip, laporan program maupun dokumentasi lainnya. Subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Pertanahan (Kantah) Lamongan, Panitia Ajudikasi, Pemerintah Desa, serta warga desa yang berada di Kabupaten Lamongan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau dapat disingkat menjadi PTSL, merupakan program pendaftaran tanah yang ditetapkan di Indonesia melalui PERMEN ATR/BPN No. 6 Tahun 2018 Tentang PTSL. Program tersebut merupakan program pendaftaran tanah yang dilaksanakan bagi tanah yang belum pernah terdaftar atau pendaftaran kali pertama, serta dalam pelaksanaannya dilaksanakan secara serentak dalam satu tingkatan desa atau kelurahan. Percepatan pendaftaran tanah dilaksanakan untuk meminimalisir adanya konflik seperti adanya sengketa tanah di kemudian hari. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang penerapan pelayanan prima pada program PTSL yang diselenggarakan oleh Kantah Lamongan, dengan melalui sembilan indikator ciri-ciri *service excellence* (pelayanan prima) menurut Kasmir (2017):

Adanya Karyawan yang Baik

Kenyamanan setiap masyarakat selama pelaksanaan program kegiatan PTSL dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan selama kegiatan PTSL berlangsung. Dalam proses pelayanan pada program PTSL, adanya karyawan atau pegawai yang baik menjadi faktor yang penting. Karena pada proses pelayanan, yang memberikan pelayanan pada masyarakat adalah panitia adjudikasi PTSL beserta pegawai Kantah Lamongan. Pegawai Kantah Lamongan dapat dikatakan baik dalam memberikan pelayanannya dilihat melalui sikap para pegawai dalam memberikan pelayanannya, etos kerja para pegawai, kedisiplinan hingga kinerja pegawai. Selama proses pelayanan pada program PTSL, sikap yang diberikan pegawai sudah baik, para pegawai bersikap sopan dan santun kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan program PTSL.

Sikap tersebut diberikan kepada para pemohon PTSL, agar para pemohon PTSL dapat merasakan kenyamanan selama proses pelayanan sehingga kepuasan dalam pelayanan dapat terpenuhi. Hal tersebut sesuai dengan

pernyataan yang diungkapkan oleh Hanif Widiyanto, S.ST selaku Kasi Survei dan Pemetaan Kantah Lamongan:

“Kalau dalam unsur pelaksanaannya sebetulnya ada 2, dari unsur pegawai Kantah Lamongan, dan dari POKMAS. Tentunya para pegawai melayani masyarakat dengan baik, bahkan hampir jarang ditemui masyarakat yang mengeluh mengenai pegawai kami. Nah kalau POKMAS nanti bisa ditanyakan di masing-masing desa.” (Wawancara pada 7 Desember 2022)

Selain dari sikap serta pelayanan yang diberikan, adapula etos kerja dan kedisiplinan para pegawai sebagai wujud dari adanya pegawai yang baik. Etos kerja dan kedisiplinan para pegawai dapat dibuktikan melalui jam kerja pelayanan selama 7 hari penuh, yang dilaksanakan oleh Kantah Lamongan maupun panitia adjudikasi atau pokmas yang berada di setiap desa. Hal tersebut dapat dilihat melalui waktu kunjungan yang dilakukan oleh Kantah Lamongan ke setiap desa yang mendapatkan kuota PTSL. Waktu kunjungan yang dilakukan Kantah Lamongan, merupakan waktu kunjungan diluar jam kerja yaitu saat hari libur atau pada saat malam hari.



Gambar 2. Kunjungan Kantah Lamongan
Sumber: Dokumentasi peneliti

Kedisiplinan yang dimiliki para pegawai, juga dinilai memenuhi standar jika dilihat dari para pegawai yang tidak pernah melanggar aturan maupun ketentuan yang berlaku. Etos kerja serta kedisiplinan yang dimiliki pegawai Kantah Lamongan maupun panitia adjudikasi atau pokmas yang berada di setiap desa sudah berjalan dengan optimal, walaupun dalam pelaksanaannya terdapat kasus kesalahpahaman seperti kasus yang berada di desa Putatkumpul yaitu kasus pemasangan patok tanah yang belum terpasang, sehingga menyebabkan aksi demonstrasi.

Adanya hal tersebut tidak membuat pelayanan yang diberikan Kantah Lamongan menjadi buruk. Kantah Lamongan memberikan fasilitas berupa mediasi antara pihak pemerintah desa dengan pihak masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Berdasarkan hal itu pula, dapat dikatakan bahwa selama proses pelayanan berlangsung, para pegawai maupun panitia adjudikasi sudah menunjukkan sikap yang baik. Etos kerja yang dimiliki para pegawai dan panitia adjudikasi juga sangat

tinggi, mengingat jam kerja selama satu minggu penuh. Para pegawai dan panitia adjudikasi juga memiliki kedisiplinan yang tinggi, mengingat taatnya pada peraturan yang berlaku.

Terdapat Sarana dan Prasarana yang Baik

Pelayanan dapat dikatakan prima jika masyarakat atau pemohon program PTSL dapat merasakan kepuasan atau kebutuhannya dapat terpenuhi selama proses pelayanan. Selain memperhatikan kualitas maupun kuantitas para pegawai, sarana dan prasarana juga harus diperhatikan oleh Kantah Lamongan. Peralatan maupun fasilitas yang dibutuhkan selama pelaksanaan program PTSL harus terpenuhi, salah satu contoh fasilitas yang disediakan seperti adanya ruang tunggu serta ruangan untuk menerima tamu sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan saat proses pelayanan berlangsung. Dalam pelaksanaan program PTSL juga dibutuhkan peralatan seperti alat ukur yang digunakan untuk mengukur bidang tanah. Segala peralatan serta fasilitas yang disediakan oleh Kantah Lamongan, sudah tersedia secara keseluruhan, dimana hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan dari Kasi Survei dan Pemetaan, Hanif Widiyanto, S.ST:

“Untuk sarpras yang kami sediakan di setiap desa, disini itu ada alat ukur, ada meteran, RTK (GPS Geodetik), *total station*. Setiap pokmas nanti dapetnya dari Kantah Lamongan, nanti proses penggambarannya baru butuh laptop, modem/internet, dan komputer.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Adanya hal tersebut, dapat diketahui bahwa fasilitas



Gambar 3. Ruang Tamu Kantor Pertanahan
Sumber: Dokumentasi peneliti

yang berada di Kantah Lamongan sudah memadai, ada ruang tunggu untuk antrian pelayanan, juga ada ruang khusus untuk menerima tamu. Selain itu dalam hal pelaksanaan program, alat-alat pendukung yang dibutuhkan juga sudah lengkap dan disediakan langsung oleh Kantah Lamongan. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan selama penerapan pelayanan program PTSL, disediakan oleh Kantah Lamongan. Penanggungjawab atas ketersediaan sarana dan prasarana juga Kantor Pertanahan, pemerintah desa hanya membantu mengajukan serta mengusulkan ketika adanya sarana dan prasarana yang tidak tersedia. Namun selama pelaksanaan

program PTSL, sarana dan prasarana selama ini selalu tersedia bagi desa yang telah mendapatkan kuota program PTSL. Desa yang masih dalam tahapan persiapan dan belum mendapatkan kuota dari Kantah Lamongan tidak mendapatkan sarana prasarana berupa peralatan pendukung.

Kondisi dari sarana dan prasarana yang disediakan selama ini dalam kondisi yang baik dan dapat peralatan pendukungnya pula dapat digunakan dengan baik. Ruangan-ruangan yang disediakan sebagai fasilitas umum di Kantah Lamongan juga dalam kondisi yang baik, seperti adanya pendingin ruangan, maupun kursi ruangan yang nyaman.

Bertanggungjawab pada Pelanggan dari Awal Hingga Akhir

Bertanggungjawab kepada pelanggan dari awal hingga akhir, berarti para panitia adjudikasi program PTSL di kabupaten Lamongan harus bertanggungjawab kepada pemohon program PTSL hingga akhir proses pelayanannya terselesaikan yaitu dari awal atau tahap persiapan hingga terbitnya sertifikat tanah. Masyarakat akan merasa puas jika panitia adjudikasi dapat bertanggungjawab dari awal hingga akhir pelaksanaan program PTSL. Dalam pelaksanaannya, secara garis besar baik dari panitia adjudikasi maupun Kantah Lamongan bertanggungjawab kepada masyarakat dari awal hingga akhir. Hanif Widiyanto, S.ST selaku Kasi Survei dan Pemetaan memberikan pernyataan terkait bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan:

“Bentuk pertanggungjawaban langsung kepada masyarakat dapat dilihat dari berjalannya serangkaian kegiatan mulai dari penyuluhan hingga penyerahan sertifikat. Panitia adjudikasi juga disumpah di depan Kepala Kantor Pertanahan.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Sejalan dengan pendapat tersebut, pihak POKMAS juga memberikan pertanggungjawabannya di setiap desa. Rokhim selaku Ketua POKMAS Karangtinggil mengatakan bahwa:

“Serangkaian kegiatan yang dilakukan mulai dari sosialisasi ke masyarakat, sampai pelaksanaan hingga pembagian sertifikat. Serangkaian tersebut sudah terlaksana semua, bahkan sudah 100% sertifikat sudah terbagi.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Pertanggungjawaban yang telah diberikan oleh masing-masing pihak memang berbeda. Berbagai pihak mulai dari Kantah Lamongan hingga POKMAS sudah melakukan tanggungjawabnya kepada masyarakat. Walaupun selama pelaksanaan tersebut terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan kesalahpahaman bagi

masyarakat, seperti adanya batas patok bidang tanah yang belum dipasang di Desa Putatkumpul. Hal tersebut terjadi karena adanya kesalahpahaman antara pihak warga desa dengan perangkat desa. Adanya hal tersebut, Kantah Lamongan juga memberikan bentuk pertanggungjawabannya melalui pemberian fasilitas berupa mediasi bagi kedua belah pihak yang bermasalah.

Hasil dari mediasi yang terfasilitasi oleh Kantah Lamongan, Kades Putatkumpul siap memberikan pertanggungjawabannya kepada warga desa Putatkumpul yang memiliki permasalahan. Bahkan dalam hasil mediasi tersebut, Kades Putatkumpul juga menjelaskan bahwa beliau bersedia dan sangat siap untuk melaksanakan pengecekan secara langsung walaupun tanpa upah. Adanya tanggapan dari beberapa pihak terkait kasus yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa Kantah Lamongan sudah memberikan pertanggungjawabannya melalui pemberian ruang mediasi bagi pihak pemerintah desa dan masyarakat. Selain itu, dari pihak Kades Putatkumpul juga sudah bersifat terbuka kepada masyarakat ketika nantinya ditemukan ada permasalahan. Secara keseluruhan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Kantah Lamongan dan POKMAS, sudah dilaksanakan dari awal hingga pasca pelaksanaan secara optimal.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dalam indikator bertanggungjawab dari awal hingga akhir, dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan oleh Kantah Lamongan maupun panitia adjudikasi sudah terlaksana dari awal hingga setelah program kegiatan PTSL dilaksanakan atau pasca program pelaksanaan. Hal tersebut dibuktikan dengan terselenggaranya kegiatan PTSL dari awal hingga akhir, serta upaya Kantah Lamongan dalam menyelesaikan konflik maupun permasalahan yang terjadi selama pelaksanaannya.

Memiliki Kemampuan Secara Cepat dan Tepat

Selama proses pelayanan program PTSL berlangsung, panitia adjudikasi sebagai petugas dari Kantah Lamongan yang melayani pemohon (masyarakat) secara langsung, harus memiliki kemampuan untuk melayani para pemohon secara cepat dan tepat. Cepat dan tepat yang dimaksud adalah selama proses pelaksanaan PTSL dapat diselesaikan dengan rentang waktu yang telah ditentukan, dan tepat sasaran sesuai dengan rencana dan keinginan pemohon. Selama pelaksanaan program PTSL dari tahun 2017-2022 dilaksanakan sesuai dengan rentang waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan dari Kasi Survei dan Pemetaan, Hanif Widiyanto, S.ST:

“Kegiatan PTSL selalu dilaksanakan selama satu tahun anggaran. Setiap tahunnya itu, harus selesai selama tahun anggaran itu juga. Jadi setiap bulan November itu harus selesai

data-datanya, Januari s.d Maret penyerahan sertifikat.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Masyarakat desa Karangtinggil memberikan tanggapannya mengenai kecepatan serta ketepatan selama pelaksanaan PTSL:

“Kegiatan ini itu sebenarnya sudah disosialisasikan sejak tahun 2019, jadi di tahun 2019 kami mengikuti sosialisasi, kemudian di tahun 2019 akhir mulai mengumpulkan berkas-berkasnya, tetapi sertifikat baru jadi di tahun 2021.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Rokhim selaku Ketua POKMAS Karangtinggil memberikan tanggapannya:

“Desa kami memang mengadakan himbauan itu di tahun 2019, tetapi kami baru bisa mengajukan di tahun 2020, sehingga jadinya sertifikat di tahun 2021. Kami terlambat mengajukan karena adanya kendala dari beberapa warga yang belum menentukan ahli warisnya, selain itu juga banyak warga yang merantau. Jadi kami kesulitan mengumpulkan data-data kelengkapannya.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Tanggapan tersebut juga dibenarkan oleh Kasi Survei dan Pemetaan, Hanif Widiyanto, S.ST:

“Program kegiatan ini kan serentak di satu desa/kelurahan. Jadi jika masih ada permasalahan ahli waris atau sengketa, memang itu dapat mempengaruhi pendaftaran di satu desa itu tadi. Jadi pendaftarannya bisa jadi tertunda karena itu.” (Wawancara 12 Januari 2023)



Gambar 4. Pembagian Sertifikat di Desa
Sumber: Dokumentasi peneliti

Berdasarkan beberapa kutipan tersebut, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan dalam pelaksanaan program PTSL sudah dilaksanakan secara cepat dan tepat, mengingat dalam periode pelaksanaannya selalu terselesaikan di setiap tahunnya. Kantah Lamongan menjalankan proses pelayanan secara cepat dan tepat, dibuktikan dengan hasil kerja yaitu adanya sertifikat, serta terdaftarnya bidang tanah yang selama ini dapat diselesaikan dalam satu tahun anggaran. Pelaksanaan program PTSL mulai dilaksanakan pada bulan Maret hingga November, kemudian pada bulan Januari hingga Maret di tahun berikutnya atau trimester pertama pada

tahun berikutnya, sudah dilaksanakan pembagian sertifikat kepada masyarakat. Walaupun dalam pelaksanaan program PTSL kerap kali terjadi keterlambatan seperti yang berada di desa Karangtinggil. Keterlambatan proses pelayanan pada pelaksanaan program PTSL di desa Karangtinggil, disebabkan karena adanya konflik seperti sengketa tanah yang berada di desa tersebut. Selain itu, juga terdapat masyarakat yang terlambat mengumpulkan data-data pribadi maupun berkas-berkas yang dibutuhkan sebagai kelengkapan pendaftaran, sehingga hal tersebut menyebabkan tertundanya pengajuan pendaftaran ke Kantor Pertanahan.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dalam indikator kemampuan cepat dan tepat yang dimiliki pegawai, dapat dikatakan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan memiliki kemampuan yang cepat dan tepat selama proses pelayanan pada pelaksanaan program PTSL. Hal tersebut dibuktikan dengan pelaksanaan program PTSL yang dapat terselesaikan setiap satu tahun anggaran.

Mampu Berkomunikasi

Kemampuan berkomunikasi harus dimiliki pegawai dalam penerapan proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapan proses pelayanan tentunya pegawai harus berbicara dengan masyarakat selama pelayanan tersebut berlangsung. Pegawai juga harus memiliki kemampuan untuk memahami maksud dari perkataan yang dibicarakan oleh masyarakat, serta pegawai juga harus memiliki kemampuan untuk menjelaskan informasi kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga masyarakat dapat memahami informasi yang disampaikan. Bentuk komunikasi yang diterapkan selama proses pelayanan berlangsung juga dapat memengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan, maka dari itu pegawai juga harus memerhatikan karakteristik masyarakat dan menerapkan bentuk komunikasi sesuai dengan karakteristik tersebut.

Panitia adjudikasi sebagai eksekutor dalam pelaksanaan program PTSL harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, karena panitia adjudikasi yang memberikan pelayanan langsung kepada para pemohon PTSL. Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki dapat berupa kemampuan berbicara menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami, sehingga pemohon dapat memahami pula perkataan yang disampaikan oleh panitia adjudikasi. Selain bentuk komunikasi tersebut, dalam pelaksanaan program PTSL panitia adjudikasi juga melakukan komunikasi berupa penyuluhan kepada masyarakat di setiap desa-desa yang telah ditetapkan untuk dilaksanakan PTSL. Hal tersebut dibuktikan dengan

pernyataan Hanif Widiyanto, S.ST selaku Kasi Survei dan Pemetaan:

“Terkait komunikasi yang selama ini dilakukan, tentunya para pegawai menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami. Apalagi masyarakat desa terkadang sulit memahami istilah-istilah asing, jadi kita menjelaskannya ya memakai bahasa yang mudah saja.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Kades Kesambi, Ainun Najib mengatakan bentuk komunikasi masyarakat kepada Kades bahwa:

“Selama ini masyarakat sering mengeluh dan bertanya, kapan dapat kuota. Sedangkan saya sebagai wakil masyarakat juga sangat berharap. Saya juga sudah sering ke Kantor Pertanahan untuk pengajuan dan bahkan konsultasi.” (Wawancara 9 Januari 2023)

Berbeda dengan desa Karangtinggil, Ketua POKMAS Rokhim mengatakan bahwa:

“Komunikasi yang dilakukan dengan cara melakukan pendekatan ke masyarakat, agar mengetahui keluhan masyarakat selama ini. Selama pelaksanaan juga sering melakukan musyawarah bersama masyarakat dibalai desa.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Adanya beberapa hasil dari wawancara mengenai kemampuan komunikasi selama proses pelayanan, dapat dikatakan bahwa komunikasi yang selama ini dilakukan oleh Kantah Lamongan sudah menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami masyarakat. Komunikasi yang berada ditingkat desa juga sudah terlaksana dengan baik. Selama proses pelayanannya, masyarakat dapat melaporkan keluhannya kepada POKMAS maupun Pemerintah Desa dan diteruskan ke Kantah Lamongan. Sehingga selama ini, komunikasi masyarakat dengan POKMAS maupun Pemerintah Desa dapat terpenuhi.

POKMAS merupakan bagian dari panitia adjudikasi yang bertugas untuk melayani masyarakat secara langsung, sehingga banyak didapati proses komunikasi dilaksanakan oleh panitia adjudikasi. Bentuk komunikasi yang diterapkan oleh Kantah Lamongan kepada masyarakat secara langsung yaitu selama pelaksanaan penyuluhan program PTSL. Dalam pelaksanaan penyuluhan tersebut, pegawai Kantah Lamongan menjelaskan mengenai program PTSL, serta menjelaskan informasi pelaksanaannya dalam suatu desa. Kemudian bentuk komunikasi yang diterapkan di desa Karangtinggil sebagai desa yang sudah melaksanakan program PTSL, bentuk komunikasinya yaitu melalui pendekatan secara langsung ke masyarakat. Selain itu, komunikasi yang diterapkan di desa Kesambi sebagai desa yang belum mendapat kuota PTSL namun sudah mengajukan pendaftaran selama tiga kali, bentuk komunikasi yang diterapkan yaitu melakukan pendekatan secara langsung ke Kantah Lamongan dan masyarakat.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dalam indikator kemampuan berkomunikasi, dapat dikatakan bahwa seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program PTSL sudah menerapkan komunikasi satu sama lain. Komunikasi yang diberikan oleh Kantor Pertanahan berupa penyuluhan, kemudian komunikasi yang berada di setiap desa berupa pendekatan secara langsung kepada masyarakat. Terkait desa yang belum mendapatkan kuota PTSL, juga memiliki komunikasi yang aktif ke Kantah Lamongan. Adanya komunikasi yang aktif tersebut, dapat memberikan pengetahuan mengenai hal apa saja yang menyebabkan suatu desa tidak mendapatkan kuota PTSL.

Memberi Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang dilaksanakan oleh masyarakat selama proses pelayanan berlangsung, sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap transaksi yang dilaksanakan oleh masyarakat harus dijamin keamanannya, agar masyarakat tidak mengalami keluhan mengenai privasi data-data pribadinya. Oleh karena itu, pegawai yang berperan memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat harus mampu menjaga keamanan atas data-data pribadi setiap masyarakat selama pelaksanaan transaksi berlangsung. Pelaksanaan program PTSL tentunya membutuhkan data-data pribadi para pemohon sebagai kelengkapan berkas yang dibutuhkan oleh panitia adjudikasi. Panitia adjudikasi harus mampu memastikan kerahasiaan atas data-data pribadi yang dimiliki oleh para pemohon. Tidak semua orang dapat mengakses data-data pribadi yang dimiliki oleh para pemohon. Selama ini para pemohon juga merasa bahwa data-data pribadinya tidak disalahgunakan oleh panitia yang bertugas, hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan Hanif Widiyanto, S.ST selaku Kasi Survei dan Pemetaan:

“Kalau untuk data-data yang bersifat pribadi memang tidak bisa diakses semua orang, hanya petugas saja. Kalau peta bidang tanah, bisa diakses oleh umum. Ada di aplikasi Sentuh Tanahku, itu sudah bisa diakses oleh siapapun.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Ketua POKMAS Karangtinggil, Rokhim juga mengatakan hal yang serupa:

“Untuk peta setiap bidang tanah bisa diakses di Sentuh Tanahku. Selain itu terkait data pribadi tidak bisa diakses siapapun, selama ini juga tidak ada keluhan dari masyarakat terkait keamanan data pribadi.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Sedangkan masyarakat desa Karangtinggil, Sutomo mengatakan:

“Kalau aplikasi-aplikasi tidak tau, lebih baik kami tanya langsung ke panitia PTSL. Kami kan warga desa, jadi gagap teknologi, lebih

baik tanya secara langsung. Kalau data-data pribadi memang tidak ada masalah.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Berdasarkan kutipan hasil wawancara mengenai jaminan kerahasiaan setiap pelayanan yang diberikan, dapat dikatakan bahwa keamanan data-data pribadi masyarakat tidak terdapat permasalahan. Artinya privasi atas data-data masyarakat tidak disalahgunakan baik oleh panitia maupun pegawai Kantah Lamongan. Selain itu, jika masyarakat ingin mengetahui peta bidang tanahnya, masyarakat dapat mengakses secara mandiri melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Data-data pribadi masyarakat maupun berkas-berkas yang akan diajukan sebagai kelengkapan untuk pendaftaran, tidak dapat diakses oleh semua orang.

Akses tersebut hanya dimiliki oleh panitia adjudikasi yaitu kelompok masyarakat yang berada di setiap desa, serta pegawai Kantah Lamongan. Berbeda dengan data-data pribadi yang tidak dapat diakses oleh semua orang, peta bidang tanah yang sudah terukur dan bersertifikat dapat diakses secara pribadi melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui *gadget*, dalam aplikasi tersebut tersedia peta bidang tanah yang sudah terukur maupun bersertifikat. Jadi, ketika masyarakat ingin membeli suatu bidang tanah, sebelum melakukan proses pembelian masyarakat dapat memeriksa apakah tanah tersebut sudah terukur dan bersertifikat atau belum.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dalam indikator jaminan kerahasiaan setiap transaksi, selama penerapan pelayanan pada program PTSL oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan, dapat dikatakan sudah terjamin keamanannya. Hal tersebut dibuktikan dengan keterbatasan akses data-data pribadi maupun berkas-berkas kelengkapan pendaftaran program.

Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Pengetahuan dan kemampuan sangat dibutuhkan bagi setiap pegawai selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada saat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus memiliki pengetahuan dan kemampuan secara khusus mengenai pelayanan yang akan diberikan. Karena pegawai yang akan menghadapi masyarakat secara langsung, maka dibutuhkan pengetahuan dan kemampuan agar pegawai dapat melayani masyarakat dengan baik. Adanya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai, dapat mempercepat pelaksanaan proses pelayanan. Karena dengan adanya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan maupun menjawab sesuatu.

Setiap panitia adjudikasi harus memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik, tentunya pengetahuan dan

kemampuan mengenai program PTSL. Karena panitia adjudikasi yang bertemu secara langsung dengan pemohon, maka setiap panitia adjudikasi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai program PTSL untuk menghadapi pertanyaan dari para pemohon. Selain itu pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki panitia adjudikasi dapat mempercepat proses pelaksanaan program PTSL, serta hasil yang dikerjakan juga akan tepat dan akurat. Tidak semua panitia adjudikasi memiliki sertifikasi atas pengetahuan maupun kemampuannya, akan tetapi Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan menjamin bahwa setiap panitia adjudikasi memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai program PTSL. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan Hanif Widiyanto, S.ST selaku Kasi Survei dan Pemetaan:

“Tidak semua memiliki sertifikasi khusus, tapi semua dipastikan sudah memahami program. Karena pelaksanaan PTSL juga kan harus memiliki kredibilitas yang tinggi, secara biaya, komunikasi kan biar masyarakat mudah menerima informasinya.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Ketua POKMAS Karangtinggil mengatakan:

“Kalau dari POKMAS, kami memilih masyarakat yang sekiranya mudah memahami mengenai program ini. Walaupun latar belakang mereka berbeda-beda dan bukan dari masyarakat yang memang bekerja di bidang pertanahan.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Berdasarkan beberapa kutipan dari hasil wawancara mengenai pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai maupun panitia selama proses pelayanan PTSL, dapat dikatakan bahwa tidak semua pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan memiliki sertifikasi khusus dalam melakukan proses pelayanan PTSL. Begitu juga dengan POKMAS yang berada di setiap desa, tidak semua memiliki sertifikasi khusus tetapi dapat dipastikan bahwa memiliki pengetahuan selama proses pemberian pelayanan. Akan tetapi, setiap pegawai maupun POKMAS tentunya sudah memahami mengenai program PTSL. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sumpah di depan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan. Selain para pegawai, kelompok masyarakat yang berada di setiap desa juga belum memiliki sertifikat khusus. Akan tetapi, dalam pembentukan kelompok masyarakat ditentukan berdasarkan kemampuan individu dari setiap masyarakat dalam memahami program PTSL.

Berdasarkan analisis hasil penelitian pada indikator memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, dapat dikatakan bahwa para pegawai Kantor Pertanahan maupun kelompok masyarakat yang berada di setiap desa memiliki pengetahuan mengenai PTSL. Selain pengetahuan juga memiliki kemampuan dalam

memberikan pelayanan serta mampu memberikan informasi kepada masyarakat yang belum memahami mengenai program PTSL.

Dapat Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan merupakan faktor yang paling penting dalam proses pelayanan, karena kepuasan pelayanan yang dirasakan dapat diperoleh melalui kebutuhan pelanggan yang dapat terpenuhi. Pegawai harus mampu mengetahui dengan cepat mengenai apa yang telah menjadi kebutuhan pelanggan selama proses pelayanan. Agar dapat mengetahui apa yang telah menjadi keinginan serta kebutuhan pelanggan, pegawai harus mampu menyimak serta memahami perkataan dari pelanggan. Setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh para pemohon telah menjadi kewajiban bagi panitia adjudikasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan dikatakan prima jika kebutuhan pemohon dapat dipenuhi oleh panitia adjudikasi. Dalam pelaksanaan program PTSL, yang telah menjadi kebutuhan bagi para pemohon adalah informasi mengenai program PTSL. Setelah mendapatkan informasi mengenai program PTSL, yang telah menjadi kebutuhan selanjutnya bagi para pemohon adalah kuota PTSL, dan jika sudah mendapatkan kuota PTSL kebutuhan yang akhir yaitu adanya sertifikat. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Kasi Survei dan Pemetaan, Hanif Widiyanto, S.ST:

“Kebutuhan selama kegiatan ya bidang tanah wajib ukur dan sertifikat. Karena sekitar 50% bidang tanah di Lamongan yang sudah terukur dan bersertifikat, jadi kebutuhan masyarakat Lamongan selama ini sudah dapat terpenuhi. Walaupun 50% lainnya belum terpenuhi, tapi kan masih ada 3 tahun kedepan untuk menyelesaikan program ini.” (Wawancara 7 Desember 2022)

Ainun Najib selaku Kades Kesambi membenarkan hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau di Kesambi kebutuhan masyarakat selama ini ya dapat kuota PTSL, karena banyak masyarakat yang ingin mendapatkan sertifikat. Memang kami belum bisa memenuhi hal itu, tapi kami sudah mengusahakannya selama 3 tahun terakhir.” (Wawancara 9 Januari 2023)

Berbeda dengan hal tersebut, Ketua POKMAS Karangtinggil memberikan pernyataan bahwa:

“Kebutuhannya masyarakat itu sebenarnya gini, lebih ke saling membutuhkan sebenarnya. Antara pokmas dan masyarakat, timbal balik gitu. Masyarakat butuhnya cepat selesai, POKMAS juga butuh tanda tangan dan berkas lainnya dari masyarakat biar bisa cepat juga. Selebihnya sepertinya kebutuhannya patok sebagai batas tanah, penjelasan tentang program, kan pasti

masyarakat butuh itu dan sertifikat tentunya.”

(Wawancara 10 Januari 2023)

Berdasarkan uraian dari beberapa kutipan tersebut, menyatakan bahwa kebutuhan masyarakat yang terdaftar dalam program PTSL selama ini sudah berhasil terpenuhi. Adanya sertifikat dan patok batas tanah telah menjadi kebutuhan utama masyarakat selama pelaksanaan PTSL. Hal tersebut juga sudah terpenuhi oleh POKMAS dan Kantor Pertanahan.



Gambar 5. Penyerahan Sertifikat

Sumber: Dokumentasi peneliti

Selama penerapannya, yang telah menjadi kebutuhan masyarakat adalah kuota PTSL, patok batas bidang tanah dan sertifikat. Kebutuhan masyarakat terhadap adanya kuota PTSL tidak dapat terpenuhi secara menyeluruh, karena penetapan kuota PTSL dipengaruhi oleh anggaran pelaksanaan program PTSL. Walaupun kebutuhan kuota PTSL tidak dapat terpenuhi secara serentak, akan tetapi Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan dapat memenuhi kebutuhan tersebut secara bertahap hingga tahun 2025 nanti. Selain itu kebutuhan patok batas bidang tanah, sebenarnya patok tersebut menjadi kewajiban masyarakat untuk melakukan pemasangannya, akan tetapi hal tersebut juga bergantung pada kesepakatan antara masyarakat dengan POKMAS. Selama ini patok batas bidang tanah dapat terpenuhi melalui POKMAS yang ikut membantu melakukan pemasangan patok batas bidang tanah. Walaupun terdapat kasus seperti yang berada di desa Putatkumpul, bahwa patok batas bidang tanahnya ada yang belum terpasang. Hal tersebut disebabkan karena adanya banjir, sehingga pemasangan patok batas tanah tertunda. Kebutuhan yang selanjutnya yaitu sertifikat, dalam pelaksanaan program PTSL sertifikat akan dibagikan di tahun berikutnya setelah pendaftaran dilakukan.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dalam indikator memenuhi kebutuhan pelanggan. Dapat dikatakan dalam penerapan pelayanan pada program PTSL, kebutuhan pelanggan selama pelaksanaan dapat terpenuhi walaupun tidak secara langsung. Hal tersebut dibuktikan dengan pembagian kuota PTSL yang ditetapkan secara bertahap dalam setiap tahunnya, kemudian pemasangan patok batas tanah yang sudah terpasang di setiap desa walaupun ada salah satu desa

yang tertunda dalam pemasangannya, serta sertifikat yang sudah terbagi dalam setiap tahunnya.

Menjaga Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan pelanggan sangat perlu diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung. Karena dengan adanya kepercayaan pelanggan dapat memperbaiki citra instansi. Kepercayaan pelanggan dapat diperoleh melalui keterbukaan atau transparansi mengenai segala informasi yang layak untuk dijadikan sebagai informasi publik. Selain itu, adanya kepercayaan pelanggan juga menyebabkan pelanggan menyerahkan seluruh keperluannya kepada pegawai dengan rasa percaya dan tidak tumbuh rasa curiga. Kepercayaan para pemohon kepada panitia adjudikasi diperlukan selama berlangsungnya pelaksanaan program PTSL. Ketika para pemohon memiliki kepercayaan kepada panitia adjudikasi untuk menyelesaikan proses PTSL tanpa adanya kecurigaan, maka proses pelaksanaan PTSL juga dapat dilaksanakan dengan cepat. Selama proses pelaksanaan program PTSL, para pemohon percaya sepenuhnya kepada panitia adjudikasi, walaupun ditengah pelaksanaannya terdapat beberapa kesalahpahaman yang terjadi di lingkup Desa. Panitia adjudikasi juga berupaya dalam menjaga kepercayaan pemohon, dimana hal tersebut dijelaskan oleh Kasi Survei dan Pemetaan, Hanif Widiyanto, S.ST:

“Upaya kami ya mengerjakan sesuai durasi pengerjaan. Durasi pelaksanaan selama satu tahun anggaran harus terselesaikan, dan tahun berikutnya sertifikat siap dibagi.”
(Wawancara 7 Desember 2022)

Sejalan dengan penjelasan tersebut, Rokhim selaku Ketua POKMAS Karangtinggil juga menjelaskan:

“Dalam mengupayakan kepercayaan masyarakat, tentunya kami harus bekerja secara profesional dan akuntabel. Dalam penerapannya, selama proses pelayanan kami juga bekerja secara profesional dan akuntabel.” (Wawancara 10 Januari 2023)

Adanya beberapa kutipan hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa pegawai Kantor Pertanahan maupun POKMAS selama ini telah berupaya dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Masyarakat juga memiliki kepercayaan kepada POKMAS untuk melakukan pendaftaran PTSL, karena masyarakat merasa pelayanannya lebih mudah dengan adanya POKMAS di setiap desa. Masyarakat mempercayakan pelaksanaan program PTSL kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan. Hal tersebut disebabkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan melalui pengerjaan program PTSL yang sesuai dengan durasi penyelesaiannya, yaitu selama satu tahun anggaran. Selain itu, dari kelompok masyarakat yang

berada di setiap desa juga mengupayakan untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui bekerja secara profesional dan akuntabel. Masyarakat juga mengaku bahwa dengan adanya program ini, dan bantuan dari kelompok masyarakat dapat mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya, ditambah lagi dengan biaya yang relatif murah jika dibandingkan dengan mendaftar secara mandiri.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dalam indikator menjaga kepercayaan pelanggan, dapat dikatakan bahwa masyarakat selama ini mempercayakan pelaksanaan program PTSL kepada POKMAS yang berada di setiap desa. Masyarakat dapat mempercayakan hal tersebut kepada POKMAS karena cara kerja yang profesional dan akuntabel. Selain itu masyarakat juga dapat mempercayakan pengukuran tanahnya melalui program PTSL, karena Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan yang mampu menyelesaikan pengukuran tersebut di setiap tahunnya, dan tidak berbelit-belit prosesnya dibandingkan dengan pendaftaran tanah lainnya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian yang telah dianalisis dalam pembahasan mengenai penerapan pelayanan prima pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan dapat diketahui secara keseluruhan, bahwa penerapan pelayanan tersebut sudah diterapkan secara optimal dan dilihat dari adanya karyawan yang baik, ditunjukkan dengan sikap pegawai Kantah Lamongan selama proses pelaksanaannya, dilaksanakan dengan sopan dan santun, serta etos kerja dan kedisiplinan yang tinggi dibuktikan dengan ketaatan dalam mengikuti peraturan yang berlaku, serta melaksanakan pelayanan selama satu minggu penuh tanpa hari libur. Sarana dan prasarana selama ini dapat dipenuhi oleh Kantah Lamongan dengan baik dan dalam kondisi yang baik pula.

Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh Kantah Lamongan sudah dilaksanakan mulai dari perencanaan hingga pasca pelaksanaan program PTSL. Kemudian memiliki kemampuan secara cepat dan tepat, dalam penerapan pelayanan selama program PTSL berlangsung. Kantah Lamongan juga mampu berkomunikasi, ditunjukkan selama proses pelaksanaan program PTSL, pegawai maupun kelompok masyarakat mampu menerapkan bentuk komunikasi untuk menjelaskan mengenai informasi program PTSL. Pemberian jaminan kerahasiaan setiap transaksi juga sudah dilaksanakan dan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Masyarakat merasa bahwa selama pelayanan program PTSL data-data pribadinya tidak disalahgunakan.

Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai selama pelayanan dalam program PTSL dapat dikatakan baik, walaupun tidak semua panitia adjudikasi (baik pegawai maupun kelompok masyarakat) memiliki sertifikasi khusus.

Kebutuhan masyarakat selama pelaksanaan program PTSL adalah kuota PTSL, patok batas, dan sertifikat. Kebutuhan terhadap kuota PTSL dapat terpenuhi secara bertahap hingga tahun 2025. Masyarakat dapat mempercayai Kantah Lamongan dalam pelayanan program PTSL, melalui penyelesaian program sesuai dengan durasi, bekerja secara profesional, dan akuntabel. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa Penerapan Pelayanan Prima pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah diterapkan secara optimal oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan. Walaupun selama pelaksanaan tersebut terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan kesalahpahaman, tetapi hal tersebut dapat diselesaikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, juga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi selama ini timbul karena kurangnya kerja sama dan komunikasi yang baik dari masyarakat dengan POKMAS, Kades, maupun Kantah Lamongan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran baik untuk penerapan pelayanan pada program PTSL oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan, maupun saran bagi penelitian selanjutnya:

1. Sikap tidak bijak dari masyarakat merupakan tugas atau PR untuk pemerintah desa, dan lebih meningkatkan lagi terkait mediasi serta konsolidasi antara masyarakat dengan pemerintah desa;
2. Seharusnya POKMAS (kelompok masyarakat) diatur dalam hukum mengenai ketentuan dan pembentukannya agar lebih dapat mengayomi masyarakat;
3. Komunikasi antara Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan dengan seluruh Kades mengenai kuota PTSL dan penetapan lokasi agar lebih ditingkatkan lagi, baik mengenai kriteria maupun persyaratan bagi desa yang akan mendapatkan kuota PTSL.
4. Mewajibkan pelatihan atau ujian sertifikasi khusus bagi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan, khususnya yang menjabat sebagai panitia adjudikasi dalam program PTSL.

DAFTAR PUSTAKA

Anas, S., Dewi, S. F., & Indrawadi, J. (2019). FAKTOR PENYEBAB KONFLIK TANAH ULAYAT

- ANTARA PELADANG PENDATANG VS MASYARAKAT ADAT DI DESA TAMIAI KABUPATEN KERINCI. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 14(1), Art. 1. <https://doi.org/10.14421/jsr.v14i1.1702>
- Ardani, M. N., Yusriyadi, Y., & Silviana, A. (2022). Persoalan Tertib Administrasi Pertanahan Melalui Kegiatan Pendaftaran Tanah Yang Berkeadilan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(3), 494–512. <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i3.494-512>
- Badoa, M. D., Kapantow, G. H. M., & Ruauw, E. (2018). FAKTOR–FAKTOR PENYEBAB ALIH FUNGSI LAHAN PERTANIAN DI KECAMATAN TOMOHON SELATAN KOTA TOMOHON. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 14(2), 195. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.2.2018.20583>
- Dinas Kominfo Jawa Timur. "Pemprov Jatim Raih Peringkat Satu Penghargaan Provinsi Berkinerja Terbaik Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kemendagri dengan Skor 99,36%". <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita>, (diakses pada 5 Januari 2023)
- Ilvira, M. L. (2021). PTSL SEBAGAI SARANA MASYARAKAT DALAM MEMPEROLEH LEGALITAS KEPEMILIKAN HAK ATAS TANAH. *Jurnal Lex Justitia*, 3(1), Art. 1. <https://doi.org/10.22303/lex>
- Isbandono, P., dan Dhiah A. P. 2019. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN DI BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURABAYA. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 4(1), 48-54
- Kartiwi, M. (2020). PERAN PEJABAT PEMBUAT AKTA TANAH DALAM MEMINIMALISIR SENGKETA TANAH. *Res Nullius Law Journal*, 2(1), 35–47. <https://doi.org/10.34010/rnlj.v2i1.2888>
- Oktariyanda, T dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press
- Ombudsman RI. (2021). "Survei Ombudsman, Hanya 9 Pemda di Jatim Raih Kepatuhan Tinggi Pelayanan Publik". ombudsman.go.id/perwakilan/news, (diakses pada 5 Januari 2023)
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
- Prabawati, I., & Meirinawati. (2017). *The Basic Administration Service Strategy to Create the Prime*. 7(22), 65–70.
- Rahman, A., Wahyuningsih, W., Andriyani, S., & Mulada, D. A. (2021). SOSIALISASI PENTINGNYA LEGALITAS FORMAL DALAM KEPEMILIKAN TANAH DI DESA SENTELUK KECAMATAN BATU LAYAR KABUPATEN LOMBOK BARAT. *Abdi Insani*, 8(1), 100–110. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v8i1.382>
- Ratna, L. (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM KEPEMILIKAN HAK MILIK ATAS TANAH MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL)*. 8.
- Riani, Ni Ketut. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1(11), 2443–2453
- Ristriannisa, F., dan Indah, P. 2022. EVALUASI PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DESA RANGKAH KIDUL KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, Vol. 10(2), 543–556
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). FAKTOR PENYEBAB BELUM OPTIMALNYA KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN. *Caraka Prabu : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22 - 36. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Siregar, M. A., & Koto, Z. (2015). Hukum Agraria Atas Keberadaan Bangunan Pada Ruang Atas Tanah. *Jurnal Nuansa Kenotariatan*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.31479/jnk.v1i1.62>