

PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIK LENGKAP DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG

¹Emilia Dewi Rosdiandari, ²Windi Solehatun

¹ Fakultas Hukum, Universitas Pamulang,

² Fakultas Hukum, Universitas Pamulang,

Email: emiliadewi707@gmail.com, windisolehatun@gmail.com

ABSTRAK

Dalam perkembangannya, PTSL dilaksanakan desa demi desa di wilayah kabupaten dan kelurahan demi kelurahan di wilayah perkotaan yang meliputi semua bidang tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia. Kebijakan ini dilaksanakan dengan konsep membangun data bidang tanah baru dan sekaligus menjaga kualitas data bidang tanah yang ada agar seluruh bidang-bidang tanah terdaftar lengkap dan akurat serta digital.

Dalam proses penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu pengumpulan data melalui observasi atau biasa disebut dengan data primer, dan menggunakan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang meliputi, Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty).

Kata Kunci: PTSL, Penelitian, Pendaftaran Tanah.

ABSTRACT

In its development, PTSL is implemented village by village in the district and village by village in urban areas covering all land parcels throughout the territory of the Republic of Indonesia. This policy is implemented with the concept of building new land parcel data and at the same time maintaining the quality of existing land parcel data so that all registered land parcels are complete, accurate and digital.

In the process of this research, the author uses qualitative methods, namely data collection through observation or commonly referred to as primary data, and uses secondary data. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the steps in the Complete

Systematic Land Registration service at the Tangerang City Land Office include, Direct Evidence (Tangibles), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Guarantee (Assurance), and Empathy (Empathy).

Keywords: *PTSL, Research, Land Registration.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tanah merupakan sumber daya penting yang menyangkut kehidupan dasar manusia. Dalam aktivitasnya, manusia banyak berhubungan dengan tanah. Misalnya seperti petani yang memanfaatkan tanah sebagai tempat bercocok tanam. Tanah tersebut juga merupakan tempat untuk membangun tempat tinggal, gedung apartemen, perkantoran dan untuk menguburkan orang yang sudah meninggal. Tanah harus dilindungi, digunakan, dan dilestarikan secara benar dan sebaik-baiknya untuk mewujudkan kesejahteraan, perlindungan, dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat (Arief 2007) ¹

Dari waktu ke waktu pentingnya dan fungsi Tanah bagi kehidupan manusia semakin meningkat. Subjek tanah dalam kehidupan manusia adalah hal yang umum. Kebutuhan akan pentingnya tanah merupakan fungsi dasar manusia. Tanah dapat dinilai memiliki karakter permanen karena menawarkan stabilitas yang dapat dicadangkan untuk kehidupan masa depan. Maka dari itu tanah memiliki arti penting bagi kehidupan bangsa Indonesia. Hal ini dikarenakan negara Indonesia merupakan negara agraris, sehingga segala kegiatan yang dilakukan oleh mayoritas penduduk Indonesia selalu membutuhkan dan melibatkan hal-hal yang berhubungan dengan pertanahan (Arief 2007).²

Karena pentingnya tanah bagi kelangsungan hidup masyarakat, maka diperlukan pengaturan penggunaan, pemanfaatan, pemilikan, dan penyusunan undang-undang terkait secara lengkap. Pendaftaran tanah adalah sejumlah kegiatan yang berkaitan dengan tanah. Pendaftaran properti adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara berkesinambungan dan teratur, yang meliputi pengumpulan, pengolahan, penagihan dan

¹ Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Bayumedia Publishing: Malang

² Ibid

verifikasi, serta pemeliharaan data fisik dan hukum berupa peta dan daftar satuan tanah dan rumah, termasuk memberikan bukti kepemilikan atas tanah yang telah memiliki hak milik dan hak atas satuan-satuan tempat tinggal dan hak-hak tertentu yang membebani pemilik tanah. Dengan memasukkan daftar tanah, pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah mengetahui status hukum atau lokasi tanah yang bersangkutan, lokasinya, luas dan batas-batasnya, pemilik dan pembebanannya (Tjiptono,1997).³

Menyusul pasal 33 ayat 3 UUD 1945, UUNo. 5 Tahun 1960 tentang Undang-Undang Dasar Pertanian atau yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Pertanian (UUPA). Bahwa dalam penjelasan umum UUPA, ada tiga tujuan dasar hukum agraria. Salah satu tujuannya adalah untuk “meletakkan dasar-dasar kepastian hukum atas hak atas tanah bagi rakyat secara keseluruhan. dengan asas dan semangat UUPA. Selain itu, dengan melaksanakan pendaftaran tanah atas bidang-bidang tanah di seluruh wilayah Indonesia yang bersifat Rechts Cadaster, yaitu pendaftaran tanah yang bertujuan untuk memberikan jaminan hukum atas hak atas tanah. Tujuan ketiga UUPA adalah kebalikan dari sifat hukum pertanian kolonial, yaitu hukum pertanian kolonial tidak memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah rakyat Indonesia, memberikan jaminan kepastian hukum (Rechts Cadaster), sedangkan untuk tanah-tanah yang tunduk pada hukum adat Tidak dilakukan pendaftaran tanah. Pokok-Pokok Pertanian atau yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Pertanian (UUPA). Tujuan UUPA sebagai tujuan legislasi pertanian nasional tertuang dalam penjelasan umum UUPA. Bahwa dalam penjelasan umum UUPA ada tiga tujuan hukum pokok ok agraria.Salah satu tujuannya adalah “Menetapkan kebijakan yang bertujuan memberikan kepastian hukum hak atas tanah bagi seluruh penduduk. Melaksanakan pendaftaran tanah atas tanah di seluruh wilayah Indonesia yang bersifat Rechts Cadaster, yaitu pendaftaran tanah yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah untuk menjamin kepastian hukum hak atas tanah rakyat Indonesia. Hak atas tanah yang tunduk pada hukum Barat didaftarkan oleh pemerintah Hindia Belanda dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum (Rechts Cadaster), sedangkan pendaftaran tanah tidak dilakukan untuk tanah yang tunduk pada hukum adat (Tjiptono, 1997).⁴

³ Fandy Tjiptono.1997. Prinsip- prinsip TotalQuality Service. ANDI: Yogyakarta.dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. ANDI: Yogyakarta

⁴ Fandy Tjiptono.1997. Prinsip- prinsip TotalQuality Service. ANDI: Yogyakarta.dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. ANDI: Yogyakarta

Dalam rangka mencapai kepastian hukum/perlindungan hukum hak atas tanah dan untuk meningkatkan kesejahteraan/kesejahteraan masyarakat dan perekonomian negara, pemerintah terus berupaya untuk mendaftarkan semua tanah di Indonesia. bahwa pendaftaran tanah adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh negara/pemerintah secara terus menerus dan berkala, berupa pengumpulan informasi atau data tertentu tentang harta benda tertentu di daerah tertentu, pengolahan, penyimpanan dan penyajiannya untuk kemaslahatan rakyat, untuk menjamin keamanan hukum di wilayah tanah, termasuk penerbitan pengujian dan pemeliharaan. Permohonan pendaftaran tanah meliputi kegiatan pendaftaran tanah awal dan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Pendaftaran awal real estat dapat dilakukan secara sistematis atau sporadis, seperti dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang P Daftar Tanah. Pendaftaran tanah sistematis adalah pendaftaran tanah pertama kali yang dilakukan dalam waktu bersamaan dan meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum terdaftar di wilayah atau sebagian wilayah suatu desa/kelurahan. Sedangkan pendaftaran tanah secara sporadis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali terhadap satu atau lebih obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau sebagian wilayah suatu desa/kelurahan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama (PP No. 24 Tahun 1997). Kavling tanah yang tidak terdaftar dalam Daftar Tanah Hindia Timur Belanda dan yang umumnya tergolong tanah adat dan menjadi sasaran utama pendaftaran. pembuktian dengan pemeriksaan fisik, yang sebenarnya berarti bidang-bidang tanah⁵ (Tjiptono, 1997).

Setelah pendaftaran tanah, tahap selanjutnya adalah pembuatan sertifikat tanah, dimana dalam pembuatan sertifikat tanah tidak dapat dipisahkan dari pendaftaran tanah, karena ini merupakan bagian dari pendaftaran tanah. Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 Pasal 5 Tentang Pendaftaran Tanah, Pendaftaran Tanah Diselenggarakan dan Diselenggarakan oleh Badan Nasional Wilayah Sesuai Pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24.

Tahun 1997 Pendaftaran Tanah ,

“Sertifikat adalah sertifikat pembuktian hak yang meliputi hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan-satuan rumah dan hak tanggungan yang masing-masing telah didaftarkan dalam daftar tanah yang bersangkutan.

Pendaftaran tanah diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Berdasarkan Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 24

⁵ Fandy Tjiptono.1997. Prinsip- prinsip TotalQuality Service. ANDI: Yogyakarta.dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management.ANDI: Yogyakarta

Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah bahwa pelaksanaan Pendaftaran Tanah meliputi kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Kegiatan pendaftaran tanah pertama kali diatur dalam Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Sedangkan pemeliharaan data pendaftaran tanah diatur dalam pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Pendaftaran tanah ini dilakukan berdasarkan macam-macam hak atas tanah yang telah dimuat dalam Pasal 16 UUPA dan Pasal 53 UUPA, dan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 tentang Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai Atas Tanah, LNRI Tahun 1996 No.58 – TLNRI No.3643. Macam-macam hak atas tanah yaitu Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, Hak Sewa Untuk Bangunan, Hak Membuka Tanah, Hak Memungut Hasil Hutan, Hak Gadai, Hak Usaha Bagi Hasil, Hak Menumpang dan Hak Sewa Tanah Pertanian⁶ (Moleong, 2007)

Hak Milik sebagai salah satu hak atas tanah merupakan hak turun-temurun, terkuat, dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah dengan mengingat ketentuan dalam Pasal 6. Turun-temurun artinya Hak Milik atas tanah dapat berlangsung terus selama pemiliknya masih hidup dan bila pemiliknya meninggal dunia, maka Hak Miliknya dapat dilanjutkan oleh ahli warisnya sepanjang memenuhi syarat sebagai subyek Hak Milik. Terkuat artinya Hak Milik atas tanah lebih kuat bila dibandingkan dengan hak milik atas tanah yang lain, tidak mempunyai batas waktu tertentu, mudah dipertahankan dari gangguan pihak lain dan tidak mudah hapus. Terpenuh artinya Hak Milik atas tanah member wewenang kepada pemiliknya paling luas bila dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain, dapat menjadi induk bagi hak atas tanah yang lain, tidak berinduk pada hak atas tanah yang lain, dan penggunaan tanahnya lebih luas bila dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain. Hak Milik atas tanah dapat dipunyai oleh perseorangan warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditunjuk oleh Pemerintah. Dalam menggunakan Hak Milik atas tanah harus memperhatikan fungsi sosial atas tanah, yaitu dalam menggunakan tanah tidak boleh menimbulkan kerugian bagi orang lain, penggunaan tanah harus disesuaikan dengan keadaan dan sifat haknya, adanya keseimbangan antara kepentingan pribadi dengan kepentingan umum, dan harus dipelihara dengan baik agar bertambah kesuburan mencegah kerusakannya⁷ (Florianus, 2007).

⁶ Moleong, J Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

⁷ Florianus SP Sangsun. 2007. Tata Cara Mengurus Sertifikasi Tanah. Visimedia: Jakarta.

Ketentuan mengenai Hak Milik ini diatur dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a UUPA, Pasal 20 UUPA sampai Pasal 27 UUPA. Berdasarkan Pasal 50 ayat (1) UUPA, ketentuan lebih lanjut mengenai Hak Milik diatur dengan undang-undang. Setiap terjadinya peralihan Hak Milik, pembebanan dengan hak-hak lain, dan hapusnya Hak Milik atas tanah harus didaftarkan ke Kantor Pertanahan Kabupaten setempat. Pendaftaran ini merupakan alat pembuktian yang kuat berdasarkan Pasal 23 UUPA bahwa :

- (1) Hak Milik, demikian pula setiap peralihan, hapusnya dan pembebanannya dengan hak-hak lain harus di daftarkan menurut ketentuan-ketentuan yang dimaksud dalam pasal 19.
- (2) Pendaftaran termaksud dalam ayat (1) merupakan alat pembuktian yang kuat mengenai hapusnya hak milik serta sahnya peralihan dan pembebanan hak tersebut.

Pendaftaran tanah untuk pertama kalinya atas Hak Milik diterbitkan tanda bukti hak berupa sertipikat. Proyek Nasional Agraria atau PRONA adalah suatu usaha pemerintah dengan suatu subsidi untuk melakukan pendaftaran tanah secara massal. Bertolak dari beberapa proyek yang pernah dilakukan di beberapa daerah, maka percepatan pendaftaran tanah itu dilakukan dan hal ini juga disebutkan sebagai program pemerintah. Dalam rangka membantu golongan masyarakat ekonomi lemah, usaha penerbitan sertifikat secara massal dilanjutkan. Sehubungan dengan itu oleh pemerintah telah diterbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 189 tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria. Dalam menimbang dari Peraturan tersebut dinyatakan bahwa pensertifikatan massal itu bertujuan untuk jaminan kepastian hukum bagi penguasaan dan pemilikan tanah sebagai bukti yang kuat, pengelakan sengketa tanah dan untuk mengurangi kerawanan/ kepekaan di bidang pertanahan sebagai usaha untuk menciptakan stabilitas sosial politik di kalangan masyarakat. Dalam pelaksanaan oprasional maka Gubernur / Bupati / Walikota/madya Kepala Daerah bertanggung jawab untuk daerahnya masing-masing. Kemudian dengan edaran dari Derpatemen Dalam Negeri Nomor 594.3/4642/Agr maka diperjelas bahwa pensertifikatan tanah diatur dengan dua cara yaitu pertama untuk golongan ekonomi lemah yang diatur dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 220 Tahun 1981. Kedua untuk golongan mampu yang diatur dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 jo Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 266 Tahun 1982. Dengan suksesnya pelaksanaan PRONA, maka Bupati / Walikota/madya Kepala Daerah Tingkat II setiap tahunnya menetapkan lokasi yang telah ada sasaran keagrariannya (Florianus, 2007)⁸.

⁸ Florianus SP Sangsun. 2007. Tata Cara Mengurus Sertifikasi Tanah. Visimedia: Jakarta.

Pada tahun 2016 Pemerintah telah menggantikan Program Nasional Agraria (PRONA) dengan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Pendaftaran tanah sistematis lengkap ini diatur dalam Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang kemudian digantikan dengan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Setelah itu diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap⁹ (Moenir, 2000).

PTSL merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu. PTSL yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya (Pasal 1, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018). Penyelesaian kegiatan PTSL dikelompokkan menjadi 4 (empat) Kluster meliputi Kluster 1 (K1), Kluster 2 (K2), Kluster 3 (K3), dan Kluster 4 (K4). K1 yaitu bidang tanah yang data fisik dan data yuridisnya memenuhi syarat untuk diterbitkan sertipikat hak atas tanah (eviden sertipikat). K2 yaitu bidang tanah yang data fisik dan data yuridisnya memenuhi syarat untuk diterbitkan Sertipikat hak atas tanah, namun terdapat perkara di pengadilan dan/atau sengketa. K3 yaitu bidang tanah yang data fisik dan/atau data yuridisnya tidak dapat dibukukan dan diterbitkan Sertipikat Hak Atas Tanah karena subyek dan/atau obyek haknya belum memenuhi persyaratan tertentu. K4 yaitu bidang tanah yang obyek dan subyeknya sudah terdaftar dan sudah bersertipikat hak atas tanah, baik yang belum maupun yang sudah dipetakan namun Strategi Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Provinsi Kepulauan Riau melalui Pendekatan Analisis Portofolio tidak sesuai dengan kondisi lapangan atau terdapat perubahan data fisik wajib dilakukan pemetaannya kedalam Peta PTSL. Tujuan K4 adalah dalam rangka pembangunan sistem pemetaan bidang tanah dalam satu kesatuan wilayah administrasi desa/kelurahan secara lengkap (Pasal 25, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018). Dengan

⁹ H. A. S. Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta

prosedur yang lebih sederhana dan target yang lebih besar, diharapkan seluruh bidang tanah di Indonesia terdaftar. Oleh karena itu, pemerintah menargetkan sampai dengan tahun 2025 seluruh bidang tanah di Indonesia tuntas didaftarkan sebagaimana tercantum pada Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024. Dalam perkembangannya, PTSL dilaksanakan desa demi desa di wilayah kabupaten dan kelurahan demi kelurahan di wilayah perkotaan yang meliputi semua bidang tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia. Kebijakan ini dilaksanakan dengan konsep membangun data bidang tanah baru dan sekaligus menjaga kualitas data bidang tanah yang ada agar seluruh bidang-bidang tanah terdaftar lengkap dan akurat serta digital. Desa/Kelurahan Lengkap dapat terbentuk apabila seluruh bidang tanah pada desa/kelurahan tersebut telah terpetakan yang dinilai dengan 3 (tiga) variabel yaitu validasi buku tanah, validasi persil, dan warkah digital/terscan sebagaimana termaktub pada Petunjuk Teknis Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Tahun 2021. Jadi, kinerja PTSL, disamping mengejar kuantitas, juga harus diikuti dengan kualitas data yang dihasilkan yang seluruhnya tersaji dengan terpetakannya seluruh bidang tanah sehingga membentuk Desa/Kelurahan Lengkap pada setiap penetapan lokasi PTSL dengan memenuhi persyaratan ketiga variabel tersebut¹⁰ (Moenir, 2000).

Masih banyaknya tanah yang belum terdaftar dan belum bersertifikat di Kota Tangerang, Pemerintah dan Badan Nasional Wilayah Kota Tangerang melaksanakan kebijakan dengan memberikan kemudahan dan kemudahan bagi pemegang hak atas tanah berupa kemudahan pembiayaan dan percepatan proses penyelesaian sertifikasi dengan pendaftaran tanah melalui proyek strategis pendaftaran tanah nasional sistematis (PTSL) Pada tahun 2017, data dari kantor pertanahan kota Tangerang menunjukkan bahwa dari 5 juta bidang tanah di kawasan Kantor Pertanahan Kota Tangerang, hanya 214. 000 yang telah telah dibangun.

Penelitian tentang pendaftaran tanah dilakukan oleh Suriyanto dan Munir¹¹ (2021) dimana penelitian yang berjudul “Strategi Percepatan Pendaftaran Tanah Secara Menyeluruh dan Sistematis di Provinsi Kepulauan Riau Melalui Pendekatan Analisis Portofolio” sampai pada kesimpulan bahwa berdasarkan hasil dan pembahasan, faktor strategis internal dalam pelaksanaan PTSL Di lingkungan Kantor Wilayah BPN Provinsi Kepulauan Riau, diketahui kekuatan dapat dikelompokkan menjadi lima faktor, yaitu sumber daya manusia yang kompeten dan energik, anggaran yang cukup, cukup peralatan dan dokumen teritorial, IT, prosedur yang jelas dan sederhana. Sedangkan kelemahannya adalah SDM yang tidak

¹⁰ H. A. S. Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta

¹¹ Suriyanto, Munir. (2021). Strategi Percepatan Pendaftaran Tanah Secara Menyeluruh dan Sistematis di Provinsi Kepulauan Riau Melalui Pendekatan Analisis Portofolio

proporsional, penghematan anggaran, dokumen pertanahan yang tidak teratur dan tidak valid serta ruang penyimpanan yang terbatas, gangguan IT, prosedur yang tidak dilakukan secara maksimal.

Sedangkan pada penelitian lain dengan topik yang sama, Lahae dkk¹² (2021) juga melakukan dengan judul “Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Tanah Tongkonan” dan penelitian ini menyimpulkan bahwa terhadap semua metode Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Menyeluruh (PTSL) dengan melalui konsep sosialisasi dan kepemimpinan, akumulasi data hukum oleh satuan tugas hukum, budidaya dan verifikasi data, dan penyelidikan wilayah, pemberitahuan dan publikasi keputusan pengadilan dan fokus pada hak, pengumpulan data dan pemberian sertifikat Klaster 1 (K1) atau informasi yang lengkap dan bebas masalah dapat direkam secara gratis dalam waktu yang relatif singkat. berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati. Disepakati bahwa semua anggota kelompok biasanya diurus oleh ma'kampai tongkonan, tetapi ada juga pemegang sertifikat yang tidak memiliki ma'kampai tongkonan, mereka dapat menjadi anggota kelompok lain yang seharusnya memiliki kepercayaan pada perwakilan dan jelas didasarkan pada hipotek. Proses pengubahan tanah Tongkonan menjadi hak milik melalui program PTSL di Kabupaten Toraja Utara harus mendapat persetujuan anggota keluarga melalui surat perjanjian keluarga yang ditandatangani oleh seluruh kelompok keluarga.

Melihat fenomena seperti yang telah dijelaskan dalam penelitian di atas, serta masih banyaknya tanah yang belum memiliki sertifikat di Kantor Pertanahan di Wilayah Tangerang, serta program pemerintah terkait dengan PTSL, maka Peneliti memutuskan untuk mengambil suatu penelitian dengan judul “Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kota Tangerang”

Rumusan Masalah

Bagaimana Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang ?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang

¹² Lahae, dkk. (2021). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Tanah Tongkonan

METODE PENELITIAN

Dalam proses penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, atau biasa disebut dengan data primer, dan menggunakan data sekunder. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analitis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau metode kuantifikasi untuk tujuan lain. Tujuan penelitian kualitatif adalah peneliti melakukan penelitian intensif, peneliti berpartisipasi di lapangan dalam jangka waktu lama, mencatat dengan cermat apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan dan menulis laporan penelitian secara rinci¹³ (Soetopo,2002)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data Observasi, Pengumpulan Data Wawancara, Teknik Pengumpulan Data Dokumen dan Triangulasi. Whistleblower dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan informan kunci, yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan dan mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya pada topik penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dan mendapatkan data yang spesifik. Whistleblower adalah orang yang berkecimpung dalam bidang penelitian, yaitu orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi konteks penelitian, sehingga harus memiliki banyak pengalaman, masalah penelitian dan menjadi sumber informasi secara sukarela, walaupun bersifat nonformal, dapat diekspresikan dalam nilai, sikap, bangunan, proses dan budaya yang menopang penelitian lokal. Informan yang dimaksud adalah Kabag Humas dan Personalia, Kasubbag Penanggulangan Kerusuhan Teritorial untuk penanganan sengketa, konflik dan kasus pertanahan Teknik analisis data dalam penelitian ini menurut Soetopo (2002) mengemukakan ada 3 tahapan dalam analisis data yaitu reduksi data, visualisasi data dan verifikasi perkembangan kesimpulan.

¹³ H. B. Sutopo. 2002. Metode Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian. UNS Press: Surakarta

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Konsep Pelayanan

Untuk mengkaji secara konseptual pelayanan publik, perlu dibahas makna kata per kata dari definisi pelayanan publik yang akan dijelaskan berikut ini:

Menurut HAS Moenir¹⁴ (2000:1617) pelayanan diartikan sebagai suatu proses pemuasan kebutuhan untuk melalui kegiatan orang lain secara langsung. Dalam beberapa definisi dalam kepustakaan pelayanan sering disamakan dengan pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono¹⁵ (1997:23-24) yang dia definisikan pelayanan atau service sebagai pelayanan atau jasa adalah segala tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh subjek lain yang secara substansial tidak berwujud (tidak ada bentuk fisik) dan tidak menentukan properti Produksi layanan dapat dikaitkan dengan produksi fisik dan berperahu menurut jasa atau jasa fandy tjiptono¹⁶ (1997: 23) adalah kegiatan, manfaat atau tawaran kepuasan untuk dijual. Contohnya, lokakarya, perbaikan, kursus, institusi, layanan telekomunikasi, transportasi dan lainnya. Inti dari jasa adalah tidak berbentuk dari fenomena itu sendiri.

1. Inseparability, karena jasa bukanlah objek tetapi merupakan rangkaian kegiatan atau proses dimana produksi dan konsumsi berlangsung dalam waktu yang bersamaan, oleh karena itu pada suatu tingkat sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. pra-produksi untuk lebih mengontrol kualitas sebelum dijual dan dikonsumsi¹⁷ (Ratminto dan Atik, 2006).

2. Ketersediaan, karakteristik yang menetapkan ketidakmampuan untuk menyimpan layanan seperti barang. Jika rencana lepas landas dengan hanya setengah dari kapasitas kursinya, kursi kosong tidak dapat dijual dalam hari ke depan dan kapasitas kursi akan hilang.

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang

Pemerintah kota Tangerang dituntut untuk lebih baik dalam melayani masyarakat. Setiap warga ingin Pemkot memberi kemudahan segala urusan yang menyangkut birokrasi termasuk pengurusan berbagai pendaftaran sertifikasi tanah. Sebaik apapun konsep yang ditawarkan oleh aparat mengenai pelayanan masyarakat dan sekuat apapun usaha yang mereka lakukan untuk mewujudkannya, penilaian terakhir tetap berada ditangan pengguna

¹⁴ H. A. S. Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta.

¹⁵ Fandy Tjiptono. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. ANDI: Yogyakarta. dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. ANDI: Yogyakarta.

¹⁶ Fandy Tjiptono. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. ANDI: Yogyakarta. dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. ANDI: Yogyakarta.

¹⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

layanan tersebut. Kantor Pertanahan Kota Tangerang merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan jasa, maka untuk mengetahui kualitas pelayanan tergantung kepada penilaian yang diberikan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada beberapa kriteria yang mencerminkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan. Kriteria tersebut yaitu :

1. Bukti Langsung (Tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Emphaty)

Untuk lebih lengkapnya, berikut penjelasan mengenai kriteria penilaian kualitas pelayanan tersebut :

1. Bukti Langsung (Tangibles)

Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras maupun perangkat lunak merupakan hal sangat vital, karena itulah Kantor Pertanahan Kota Tangerang melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang dapat semakin baik dan maksimal. Peralatan tersebut berupa perangkat keras, seperti meja, kursi, ruang tunggu, loket, TV, AC, perangkat lunak seperti komputer dan aplikasinya.

2. Keandalan

Kantor Pertanahan Kota Tangerang merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pembuatan dan urusan mengenai tanah, Kantor Pertanahan Kota Tangerang sebagai instansi pemerintah tidak hanya mengemban misi organisasi, tetapi juga misi yang lebih luas, salah satunya yaitu “peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T)”. Dengan kata lain, Kantor Pertanahan Kota Tangerang berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam pemanfaatan tanah bagi masyarakat. Oleh karena itu, keandalan dari petugas Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sangatlah penting. Keandalan

Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam melayani kebutuhan pemohon (masyarakat), dapat ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan), Kantor Pertanahan Kota Tangerang bahkan berusaha untuk mempercepat tenggang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu sertifikat tanah.

Daya Tanggap

Daya tanggap Kantor Pertanahan Kota Tangerang juga dapat terlihat dari tanggapan petugas dalam menanggapi kebutuhan pemohon (masyarakat). Kantor Pertanahan Kota Tangerang harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pemohon (masyarakat) yang semakin kompleks. Kantor Pertanahan Kota Tangerang berusaha memberikan yang terbaik untuk pemohon (masyarakat) sikap tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan). Dalam pelaksanaan pemerintahan aparat harus senantiasa berorientasi pada publik, mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Pertanahan Kota Tangerang selain berdasarkan pada SPOPP yang berlaku juga berdasarkan pada prinsip New Public Service, salah satu prinsipnya yaitu mengutamakan kepentingan umum (publik).

Jaminan

Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemohon (masyarakat) sebagai pengguna jasa. Hal ini berarti, kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat). Dalam memberikan jaminan atas pelayanan kepada pemohon (masyarakat), selain kemampuan ada hal penting yaitu jaminan keamanan terhadap produk yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang, yaitu keamanan dalam penerbitan sertifikat tanah.

Empati

Kantor Pertanahan salah satu bagian dari instansi pemerintah Kota Tangerang yang beralamatkan di Jl. Perintis Kemerdekaan Kav.5, Cikokol, Tangerang, Babakan. Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15111. Lokasi tersebut termasuk berada ditengah kota, dekat atau berada dipinggir jalan raya dan dilalui oleh jalur angkutan umum, sehingga mudah untuk di jangkau oleh masyarakat. Lokasi fasilitas jasa yang dekat dengan jalan raya, berada ditengah-tengah kota dan mudah

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang meliputi, Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty). Bukti Langsung (Tangibles) Kantor Pertanahan Kota Tangerang memberikan pelayanan yang langsung dapat dirasakan atau tampak berupa penyediaan peralatan kerja, perlengkapan kerja maupun fasilitas pelayanan yang diharapkan dapat mendukung petugas pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Kehandalan (Reliability) Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam melayani kebutuhan pemohon (masyarakat) dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Daya Tanggap (Responsiveness) Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam menanggapi dan memahami kebutuhan pemohon sudah baik. Sikap tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP). Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar berusaha selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pemohon (masyarakat). Jaminan (Assurance) Petugas pelayanan Kantor Pertanahan dengan memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) dan sertifikat tanah yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Empati (Emphaty) dari petugas di Kantor Pertanahan Kota Tangerang dapat dilihat ketika pemohon (masyarakat) datang untuk mengajukan permohonan sertifikat tanah, pemohon dapat dengan mudah menemui petugas, mudah diajak berkomunikasi dan bertukar pendapat karena selalu berada di Kantor Pertanahan Kota Tangerang dan pemohon mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang pelayanan, baik dari segi prosedur, biaya, jangka waktu ataupun persyaratan. Dengan pelayanan INTAN (Informasi Interaktif Pertanahan), maka pemohon (masyarakat) dapat mengetahui informasi yang dibuthkan hanya melalui SMS.

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang sudah baik, pelayanan harus terus ditingkatkan demi memberikan kepuasan bagi pemohon (masyarakat). Untuk membangun kesadaran kepada masyarakat yang masih kurang dalam memahami pentingnya sertifikat tanah, Kantor Pertanahan Kota Tangerang diharapkan dapat terus memberikan penyuluhan-penyuluhan serta informasi-informasi yang jelas dan akurat kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan supaya masyarakat betul-betul mengerti dan dapat memanfaatkan keberadaan Kantor Pertanahan Kota Tangerang

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Bayumedia Publishing: Malang. UNS Press: Surakarta.
- Fandy Tjiptono.1997. Prinsip- prinsip Total Quality Service. ANDI: Yogyakarta. dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. ANDI: Yogyakarta.
- Florianus SP Sangsun. 2007. Tata Cara Mengurus Sertifikasi Tanah. Visimedia: Jakarta.
- H. B. Sutopo. 2002. Metode Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya
- H. A. S. Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta.
- Lahae, dkk. (2021). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Tanah Tongkonan
- Moleong, J Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja PP 24 Tahun 1997
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. PustakaPelajar: Rosdakarya
- Surianto, Munir. (2021). Strategi Percepatan Pendaftaran Tanah Secara Menyeluruh dan Sistematis di Provinsi Kepulauan Riau Melalui Pendekatan Analisis Portofolio Yogyakarta.