

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia dalam suatu instansi pemerintahan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisiennya bentuk pelayanan serta sumber daya belum juga memadai aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban memberikan pelayanan secara maksimal yang tercantumkan dalam tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai sesuai golongan sehingga kinerja yang dikeluarkan tidak keluar dari hak dan kewajibannya masing-masing pegawai.

Kualitas pelayanan adalah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari tahun ketahun semakin besar.¹ Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit belit, lambat, mahal

¹ Wily, Yana and Adji Suradji, Muhammad and Edison, Edison (2021) *Efektifitas Reformasi Agraria Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bintan*. S1 thesis, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

dan prosedur yang susah. Dalam administrasi negara pelayanan salah satu tujuan dalam mewujudkan pemerintah yang baik (*Good Governance*).

Sudah banyak inovasi yang dilakukan oleh beberapa instansi publik untuk mewujudkan bentuk pelayanan yang baik, mudah dan terjangkau oleh masyarakat. Dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang selama ini masih kurang memuaskan dari segala kalangan masyarakat yang mengurus perizinan seperti proses pengurusan yang terlalu berbelit-belit, memakan waktu yang lama dan biaya yang mahal. Dan salah satu inovasi terbaru tersebut adalah program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). PTSL adalah proses pendaftaran tanah untuk pertama kali, yang dilakukan secara serentak dan meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum terdaftar didalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu². Melalui program ini, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum atas tanah yang dimiliki masyarakat.

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

² Mirza, Tony. 2019. Implementasi Kebijakan Pelaksanaan Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Jurnal Program Studi Ilmu Pemerintah STIA & P ADS Palembang. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/691>. Diakses pada tanggal 30-10-2020

yang bersangkutan. Dalam Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata Ruang/Kepala badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang mengatur pendaftaran tanah sistematis lengkap dilaksanakan untuk seluruh objek pendaftaran tanah sistematis lengkap.

Atas dasar ketentuan di atas, perlu adanya tindakan pemerintah serta kesadaran masyarakat dalam rangka pendataan tanah demi terwujudnya tertib administrasi, tertib hukum dan memenuhi tuntutan masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan pendaftaran tanah akan menghasilkan suatu produk akhir yaitu berupa sertifikat sebagai tanda bukti kepemilikan hak atas tanah.

Namun dalam pelaksanaannya, pasti ada hambatan, baik dalam pelaksanaan administrasi maupun dari masyarakat itu sendiri. Berikut ini beberapa hambatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok:

1. Masyarakat masih ada yang belum begitu mengerti akan pentingnya suatu pendataan dan pendaftaran tanah.
2. Kurangnya SDM dalam pelaksanaan program.

Permasalahan lain yang muncul dalam pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kota Depok tersebut yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang terpenting dalam pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yaitu Petugas Ukur. Jumlah Petugas Ukur di

Kantor Pertanahan Kota Batu yang sedikit dibanding dengan luas tanah di Kota Depok menyebabkan proses pengukuran di Kota Depok berlangsung lama. dapat diketahui bahwa satu tim petugas ukur yang terdiri dari dua orang dapat mengukur lima hingga sepuluh bidang tanah per harinya. Namun ketika letak tanahnya berjauhan maka satu hari hanya bisa mengukur lima bidang tanah. Tanah yang diukur di Kota Depok didominasi oleh tanah yang cukup luas.

3. Penyelesaian PTSL Kota Depok Belum sesuai target

Hambatan intern berupa kurangnya koordinasi dilapangan membuat target yang sudah direncanakan tidak sesuai dengan kondisi dilapangan dengan berbagai kendala yang menghambat pendaftaran tanah, diantaranya yaitu sengketa antara tetangga tidak bisa didaftarkan tanah karena masuk dalam zona hijau, dan juga dengan belum adanya surat tanah yang dikeluarkan dari desa atau surat girik menjadi salah satu hambatan dalam pendaftaran tanah sistematis lengkap di Kota Depok.

Pendaftaran tanah sistematis lengkap sebagai mana dirumuskan dalam pasal 1 angka (2) Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi

semua obyek pendaftaran tanah diseluruh Republik Indonesia dalam satu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat, dengan itu yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah di daerah Jawa Barat, khususnya kota Depok untuk keperluan pendaftarannya.pada tahun 2019 sampai tahun 2021 Program Pendaftaran Tanah Sitematis Lengkap telah menyelesaikan sebanyak 200 ribu sertifikat untuk wilayah Jawa barat dan untuk Kota Depok sudah tercapai sebanyak 5000 sertifikat

Tabel 1.1

Hasil Pencapaian PTSL Nasional

Tahun	Target	Realisasi
2019	10,5 Juta	11,2 Juta
2020	7,2 Juta	7,1 Juta
2021	9 Juta	10,7 Juta

Sumber badan pertanahan nasional Republik Indonesia

Berdasarkan tabel diatas, hasil pencapaian PTSL Nasional pada tahun 2019 memiliki target sebesar 10,5 juta bidang tanah yang akan dijadikan sertipikat, namun angka tersebut terealisasi dengan capaian angka 11,2 Juta. Kemudian pada tahun 2020, Badan Pertanahan Nasional menargetkan sebanyak 7,2 Juta bidang tanah yang akan didaftarkan untuk dijadikan sertipikat, namun nyata karena adanya pandemi target tersebut hanya mencapai di angka 7,1 Juta. Lalu pada tahun 2021 era new normal,

Pemerintah menaikkan target menjadi 9 Juta dan terealisasi dengan angka mencapai 10,7 Juta.

Tabel 1.2

Hasil Pencapaian PTSL BPN Kota Depok

Tahun	Target	Realisasi
2019	50 ribu	30 ribu
2020	45 ribu	23 ribu
2021	73 ribu	40 ribu

Sumber Badan Pertanahan Nasional Kota Depok

Berdasarkan tabel diatas, memberikan pernyataan bahwa pada tahun 2019 Badan Pertanahan Nasional Kota Depok menargetkan 50 ribu bidang tanah yang akan dijadikan sertipikat, dan terealisasi hanya mencapai angka 30 ribu sertipikat saja. Lalu pada tahun 2020, menargetkan 45 ribu bidang tanah yang akan dijadikan sertipikat, namun angka terealisasi hanya mencapai 50 persen saja, yakni sebesar 23 ribu sertipikat. Kemudian pada tahun 2021, Badan Pertanahan Nasional Kota Depok menargetkan dengan angka 73 ribu, dan terealisasi dengan angka mencapai 40 ribu sertipikat.

Kantor Pertanahan kota Depok yang beralamat di Jalan Boulevard Raya Kota Kembang Depok memberikan berbagai pelayanan untuk masyarakat yang berkaitan dengan administrasi pertanahan, adapun beberapa jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat yaitu Pendaftaran Hak Tanah, Penghapusan Hak (Roya), Balik nama sertifikat (AJB), Pendaatran Hak Tanggungan, Penurunan Hak, Peningkatan Hak dan Perpanjangan Hak Guna Bangunan dan admisitrase pertanahan lainnya. Pelayanan untuk masyarakat dilakukan mulai pukul 08:00 sampai dengan pukul 16:00 adapun jumlah pegawai yang ditugaskan dikantor badan Pertanahan Nasional Kota Depok yang terbagi di beberapa seksi :

Sub bagian Tata Usaha	14 Orang
Seksi Survei dan pemetaan	10 Orang
Seksi Penetapan hak dan pendaftaran	17 Orang
Seksi Penataan dan pemberdayaan	5 Orang
Seksi Pengadaan tanah dan pendataan	4 Orang
Seksi Pengendalian dan Penataan Sengketa	4 Orang

Pelayana pendaftaran tanah di kota Depok menjadi hal penting untuk masyarakat, karena dengan didaftarkan tanah di kantor pertanahan kota Depok maka dengan itu juga masyarakat dapat mengamankan hak kepemilikan yang nanti akan dicatat dan diarsipkan di kantor pertanahan kota Depok guna untuk keperluan dimasa mendatang, namun dengan belum

adanya pengalaman dan juga pengetahuan masyarakat dan dengan ditakutkan dengan permasalahan biaya dan rumitnya proses pendaftaran, hasilnya masyarakat enggan segera mendaftarkan tanah yang dimiliki dari masalah tersebut terbitlah Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau sering juga disebut PTSL untuk menarik minat masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya agar lebih aman dan juga menghindari konflik pertanahan atau sengketa, namun pada praktik dilapangan program tersebut masih terjadi beberapa kendala antara lain berkaitan dengan proses hasil pengukuran yang terkadang tidak sinkron dengan surat Later C atau surat girik yang dimiliki oleh masyarakat.

Merujuk pada permasalahan tersebut, peneliti ingin meyakinkan bahwa kualitas pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap mempengaruhi ketertiban administrasi yang berkaitan dengan agraria diharapkan tidak ada permasalahan dalam hal pengurusan administrasi pertanahan, dengan ini peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok Tahun 2019-2021 ”** Dengan alasan, untuk mengetahui kualitas pelayanann yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Depok pada masyarakat yang akan mendaftarkan tanah melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan juga penulis menggunakan perbandingan tahun tersebut berguna untuk membandingkan tingkat keberhasilan program pada masa sebelum pandemi dan juga masa pandemi datang

Maka dari itu dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memperluas gagasan dalam konteks kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap khususnya di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan permasalahan tersebut, penulis melakukan penentuan rumusan permasalahan yang dibahas yaitu:

1. Bagaimana kualitas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok pada tahun 2019 – 2021?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok?
3. Apa upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Nasional kota Depok dalam Menangani kendala Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap?

1.3 Tujuan Penulisan

Merujuk pada perumusan masalah tersebut, dapat diidentifikasi bahwa tujuan dari penelitian yang akan diraih studi ini ialah:

1. Untuk mengetahui kualitas program PTSL di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok pada tahun 2019 – 2021?

2. Untuk mengetahui kendala dalam program PTSL di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok?
3. Upaya yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional kota Depok dalam meangani kendala dalam PTSL?

1.4 Manfaat Penelitian

Studi ini memiliki kegunaan penelitian di antara lain :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memperdalam wawasan terkait kualitas pelayanan pada Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap khususnya di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok
2. Studi ini diharapkan mampu berguna untuk peningkatan administrasi publik mengenai pengaruh kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Nasional Kota Depok

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Menjadi bahan pertimbangan pengelola kualitas dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam tingkat administrasi provinsi dalam menjadikan program tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas.
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini untuk dipergunakan sebagai referensi, melaksanakan penelitian sejenis atau mengenai penelitian lebih lanjut.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam mendapatkan gambaran serta memberi kemudahan dalam pembahasan skripsi, dapat disajikan sistematika penulisan yang menjadi gambaran umum skripsi, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama akan memuat latar belakang dari permasalahan, perumusan masalah, tujuan, manfaat dari penelitian, serta sistematika skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini akan diuraikan mengenai kajian putaka dan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, pengumpulan data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan mengenai hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan atas hasil pengelolaan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab kelima merupakan bagian dari penutup yang mengemukakan beberapa poin simpulan dan saran berdasarkan hasil dari pembahasan bab sebelumnya.

