

**IMPELEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENDAFTARAN  
TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL)  
(Studi Kasus Pada Desa Baturetno Dan Desa Watugede Kecamatan Singosari  
Kabupaten Malang)**

**Ayu Putri Utami<sup>1</sup>, Mohammad Mas'ud Said<sup>2</sup>, Retno Wulan Sekarsari<sup>3</sup>**  
Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang  
Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia  
Email: [ayuputriutami1798@gmail.com](mailto:ayuputriutami1798@gmail.com)

**ABSTRAK**

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan secara serentak bagi semua obyek pendaftaran tanah wilayah desa yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis. Tujuan dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ialah mengurangi permasalahan sengketa dan memberi kepastian hukum kepada para pemilik tanah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan pada program PTSL pada Desa Baturetno dan Desa Watugede beserta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pada program PTSL, dan juga solusi dari faktor penghambat program PTSL tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Model implementasi pada program PTSL tersebut menggunakan teori Edwards III (1980) dan juga menggunakan dasar-dasar hukum tentang pertanahan dan pelayanan publik. Namun, pada proses implementasi terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Dalam proses implementasi pelayanan faktor pendukung pada program PTSL ini juga menggunakan teori Moenir (2014: 88-119) ialah adanya lingkungan kerja yang baik, disiplin kerja yang baik serta adanya insentif dan juga motivasi yang diberikan oleh pemerintah desa maupun dari ketua beserta teman-teman petugas PTSL yang lain. Sedangkan, faktor yang menjadi penghambat dalam program menggunakan teori P. Siagian (2001) yaitu sumber daya yang baik petugas maupun masyarakatnya, dan juga sarana prasarana yang diberikan masih kurang maksimal. Implementasi program PTSL pada Desa Baturetno dan Desa Watugede sudah berjalan dengan baik. Semua sertifikat sudah berhasil diserahkan kepada masing-masing pemohon. Walaupun ada faktor yang mendukung dan menghambat program ini namun petugas tetap menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik. Namun dalam proses pelaksanaan petugas diharapkan melakukan prosedural dengan baik seperti memberikan penyuluhan secara jelas, membentuk petugas sesuai kebutuhan dan kemampuan dilapangan.

**Kata Kunci :** Impelementasi, Pelayanan Publik, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

**Pendahuluan**

Implementasi merupakan aspek yang penting dalam proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan suatu kebijakan tersebut. Dalam suatu pengimplementasian kebijakan perlu pelayanan yang maksimal dari suatu program tersebut. Pengoptimalan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan bukanlah pekerjaan yang mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah mebudaya dalam lingkaran kebijakan pemerintahan.

Implementasi atau pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-

Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Dalam hal ini pemerintah mengeluarkan program untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan sertifikat hak atas tanah yaitu program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Program ini merupakan kegiatan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis.

Tujuan dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini demi mengurangi permasalahan sengketa dan memberi kepastian hukum kepada para pemilik tanah.

Dalam meningkatkan implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang sesuai dengan Peraturan Menteri di Desa Watugede dan Desa Baturetno memperhatikan beberapa point yang tertera pada Peraturan Menteri tersebut. Dari beberapa uraian yang dipaparkan oleh penulis, ada beberapa hal yang menjadi urgensi bagi peneliti untuk mengangkat topik ini, yaitu : (1) Dasar Hukum, (2) Terkait dengan masalah pembiayaan di Desa Baturetno dan Desa Watugede yang berbeda. (3) Pembiayaan., dan (4) Keterbatasan Jangka Waktu.

Dengan adanya beberapa point diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian perihal adanya perbedaan beberapa hal tentang sistem Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), maka dari itu penulis mengambil penelitian tentang **“Impelementasi Pelayanan Publik Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Studi Kasus Pada Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang”**.

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pada implementasi program pelayanan publik program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang ?
3. Bagaimana solusi terhadap faktor penghambat pada implementasi program Pendaftaran Tanah Sistematis Legkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang ?

#### **Tinjauan Pustaka**

##### **Pengertian Implementasi**

Implementasi secara etimologis dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Implementasi mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi suatu kebijakan pemerintahan. Menurut Agustino, “implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri”.

##### **Faktor Implementasi**

Edwards III (1980) berpendapat dalam model implementasi kebijakannya bahwa

keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh sebagai berikut: (1) *Bureaucratic structure* (Struktur Birokrasi), (2) *Resoouces* (Sumber Daya), (3) *Disposition* (Sikap pelaksana), (4) *Communication* (Komunikasi).

##### **Pengertian Pelayanan Publik**

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 (1) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 yang dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu: Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi: (1) Persyaratan, (2) Jangka waktu pelayanan, (3) Biaya/tarif Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi: (a) Dasar hukum, (b) Jumlah Pelaksana/ Petugas.

##### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Objek Wisata**

###### a) Faktor Pendukung

Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu : (a) Faktor Kesadaran, (b) Faktor Aturan, (c) Faktor Organisasi, (d) Faktor Pendapatan,

###### b) Faktor Penghambat

Menurut P. Siagian (2001) efektivitas suatu program agar berjalan dengan baik ialah dengan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu untuk menghasilkan suatu kegiatan yang baik yang sedang dijalankannya.

Namun dalam Desa Baturetno dan Desa Watugede dua faktor yang telah disebutkan oleh P. Siagian menjadi faktor penghambat dalam proses pelaksanaan program PTSL. (a) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan Sumberdaya. (b) Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan. Kelengkapan sarana prasarana yang memadai mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

##### **Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pengertian PTSL**

Boedi Harsono merumuskan pengertian pendaftaran tanah sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara teratur dan terus menerus untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyajikan data tertentu mengenai bidang-bidang

atau tanah-tanah tertentu yang ada di suatu wilayah tertentu dengan tujuan tertentu.

### **Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan program PTSL in ialah : Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar- Dasar Pokok Agraria, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018, dan Peraturan Bupati Malang No.14 Tahun 2018 Tentang Pembiayaan Persiaoran Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang di bebaskan kepada Masyarakat.

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sukmadinata (2006:72) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

#### **Fokus Penelitian**

Dalam hal ini, peneliti akan memfokuskan penelitian sesuai dengan tema yang sudah diambil, dengan fokus sebagai berikut :

1. Impelementasi Pelayanan Publik Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menggunakan teori Edwards III (1980) berpendapat dalam model implementasi kebijakannya bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh sebagai berikut: (1) *Bureaucratic structure* (Struktur Birokrasi), (2) *Resoouces* (Sumber Daya), (3) *Disposition* (Sikap pelaksana), (4) *Communication* (Komunikasi). Dan juga berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu : (a) Persyaratan, (b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (c) Jangka waktu, (d) Biaya , (e) Dasar hukum, (f) Jumlah petugas
2. Faktor Pendukung Impelementasi Pelayanan Publik Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Studi Kasus Pada Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang : (1) Faktor Pendapatan, (2) Faktor Aturan, (3) Faktor Organisasi, (4) Faktor Kesadaran. Faktor penghambat Impelementasi Pelayanan Publik Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Studi Kasus Pada Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten

Malang. (1) Faktor Sarana, (2) Faktor Sumberdaya.

3. Memfokuskan pada solusi terhadap faktor penghambat implementasi Pelayanan Publik Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Studi Kasus Pada Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu tempat dimana peneliti menemukan fenomena dari objek yang akan diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah di Kantor Desa Baturetno dan kantor Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

### **Sumber Data**

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana berasalnya sumber data yang didapat oleh peneliti. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer  
Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Adapun wawancara akan dilakukan dengan informan atau narasumber yang memiliki data tentang Impelementasi Pelayanan Publik Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL),informan atau narasumber dari penelitian ini antara lain : (1) Kepala Desa Baturetno dan Kepala Desa Watugede. (2) Sekretaris Desa Baturetno dan Sekretaris Desa Watugede. (3) Ketua dan beberapa anggota dari Petugas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Desa Baturetno. (4) Ketua dari Petugas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Desa Watugede. (5) Beberapa masyarakat dari Desa Baturetno dan Desa Watugede.
- b. Data Sekunder  
Merupakan data yang diperoleh peneliti berdasarkan telaah dokumen yang berhubungan dengan Implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dengan membandingkan hasil wawancara yang didapatkan.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan peneliti menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman, yang dibagi melalui beberapa tahap, yaitu:

- a) Pengumpulan Data,
- b) Reduksi Data,
- c) Penyajian Data
- d) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/ Verification).

### **Teknik Keabsahan Data**

Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menempatkan keabsahan data yaitu :

1. Kepercayaan (*credibility*)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Ketergantungan (*dependability*)
4. Kepastian (*confirmability*)

## **Pembahasan**

### **Implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede**

Dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) memberikan pelayanan terkait implementasi program PTSL tersebut. terkait dengan adanya implementasi pelayanan publik pada hal ini penulis menggunakan Teori Edward III (1980) yang berpendapat dalam model implementasinya bahwa keberhasilan suatu implementasi dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:

1. Struktur Birokrasi Dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) terdapat petugas dimana jumlah petugas PTSL pada masing- masing desa berjumlah 10 orang. Dimana dalam struktural panitia ini terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, anggota dan juga operasional IT. Namun terjadi penambahan petugas Desa Baturetno karena petugas IT di anggap masih kurang, sehingga ketua beserta pemerintah desa berdiskusi untuk menambah 3 petugas yang akan membantu dalam operasional IT. Namun untuk di Desa Watugede sendiri jumlah petugas induk Desa terdiri dari 10 orang, namun petugas tersebut meminta bantuan kepada pihak ketua RT/RW setempat dalam proses pemberkasan dan pengukuran dimana hal ini bertujuan untuk mempercepat proses pendataan beserta pengukuran, sehingga proses penerbitan tanah akan terlaksana secara tepat waktu.
2. Sumber Daya, adanya sumber daya yang berkualitas serta mumpuni merupakan hal yang penting bagi suatu kegiatan apapun. Pada proses implementasi program PTSL

Desa Baturetno dan Desa Watugede merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat. Karena, masyarakat pada suatu Desa memiliki karakteristik dan pemahaman masing- masing, pemikiran masing- masing individu juga berbeda, sehingga jika ada masyarakat yang masih kurang percaya akan program pemerintah, hal ini menjadikan semangat bagi petugas PTSL yang bekerja dan pemerintah Desa untuk membuktikan bahwasannya program ini memang program yang baik dan bermanfaat.

3. Sikap Pelaksana, Para petugas maupun sumber daya manusia juga harus memiliki sikap dalam proses pelaksanaan implementasi, karena jika tidak diimbangi dengan sikap yang baik maka suatu implementasi tidak akan berjalan sesuai apa yang di harapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui proses implementasi pelayanan program PTSL sendiri ialah jangka waktu. Maksud dari jangka waktu ini ialah proses pembagian sertifikat dimana pembagian sertifikat ini menjadi beberapa tahapan.
4. Komunikasi, Setiap kegiatan apapun komunikasi juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan sangat dibutuhkan, dimana dengan adanya komunikasi yang baik, maka suatu implementasi akan berjalan dengan baik.

Seperti halnya komunikasi terkait proses biaya/tarif pelayanan pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Salah satu indikator dalam implementasi program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah biaya pendaftaran untuk sertifikasi tanah. Proses pelaksanaan pelayanan publik pada program PTSL juga dapat dilihat dari standart pelayanan publik menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Berikut ini akan dipaparkan hasil dan pembahasan penelitiannya

Pertama, dalam implementasi pelayanan publik program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) salah satu mekanisme atau prosedur yang pertama kali dilaksanakan sebelum melakukan pendaftaran yaitu adanya sosialisasi dari petugas kepada masyarakat untuk memberikan penjelasan, tujuan, dan manfaat serta persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kedua, setelah adanya sosialisasi dan pembagian formulir yang dilakukan oleh petugas, petugas melakukan pendataan, Pada tahap ini, petugas akan meneliti data yuridis. Ketiga yaitu proses pengukuran, petugas akan mengukur dan meneliti batas-batas kepemilikan lahan. Pada tahap ini, pemohon harus dapat menunjukkan letak, bentuk bidang, luas tanah, serta batas bidang tanah.

Selain itu, pengukuran lahan juga memerlukan persetujuan dari pemilih tanah yang

berbatasan. Proses pengukuran ini dilakukan oleh pemerintah desa, BPN, serta ketua PTSL masing-masing desa dan juga pemilik tanah tersebut. Kelima proses sidang, dimana proses ini dilakukan oleh BPN dan didampingi oleh pemerintah desa dan petugas PTSL dari masing-masing desa, petugas beserta BPN akan menanyakan riwayat kepemilikan tanah, seperti pemilik sebelumnya, dasar kepemilikan (apakah merupakan hibah, warisan, atau jual beli), dan riwayat pajak (BPHTB dan PPh). Dalam proses sidang ini pemohon diperlihatkan berkas miliknya dan dipertanyakan sesuai penjelasan diatas.

Keenam, yaitu proses pengumuman dan pengesahan, dimana selama 14 hari, pengumuman persetujuan pengajuan sertifikat tanah akan ditempel di kantor desa, kelurahan, atau kantor pertanahan setempat. Pengumuman tersebut berisi daftar nama, luas, letak tanah, peta bidang tanah, serta informasi lainnya. Ketujuh, proses yang sangat ditunggu oleh masyarakat yaitu penerbitan sertifikat tanah. Proses sertifikat tanah ini setiap desa memiliki kebijakan tersendiri dalam melakukan pembagian sertifikat. Pada Desa Baturetno proses pembagian sertifikat tanah menjadi 4 tahapan dikarenakan jumlah pemohon yang begitu banyak sehingga berkas yang masuk dan yang di input oleh petugas kepada BPN tidak semua ke input secara bersamaan.

#### **Faktor pendukung pada implementasi pelayanan publik program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.**

Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan atau dapat dikatakan yang mendukung proses pelaksanaan yaitu:

1. Pertama, faktor pendukung pada program PTSL ini ialah faktor kesadaran, dimana faktor ini menunjukkan jiwa seseorang untuk proses pelaksanaan. Seperti halnya ialah kesadaran dalam disiplin kerja, setiap petugas harus memiliki disiplin kerja yang harus ditanamkan dalam diri, karena menyangkut tanggungjawab moral pegawai pada tugas dan kewajibannya. bahwa untuk mengukur kedisiplinan kerja petugas PTSL ini adalah dengan berhasilnya sertifikat yang sudah tercetak, dan masyarakat pun tidak kecewa dengan hasil pelayanan yang telah dilaksanakan oleh petugas PTSL.
2. Kedua, faktor aturan dimana aturan merupakan perangkat penting dalam segala hal tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan. Sebagaimana dijelaskan pada rumusan masalah ke 1 perihal dasar hukum

terkait proses pelaksanaan dan proses pembiayaan pendaftaran. Dimana pada masing-masing desa memiliki kebijakan dan peraturan masing-masing.

3. Ketiga, faktor organisasi, dimana dengan adanya organisasi yang baik dan strukturalnya juga jelas maka juga akan menghasilkan lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja yang baik juga akan membawa dampak positif bagi petugas PTSL pada masing-masing desa, untuk lingkungan kerja di Desa Baturetno dan Desa Watugede memang sudah baik dan tidak ada yang berbeda, karena mereka mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, sehingga para petugas pun dapat menyelesaikan proses pemberkasan dan peng-inputan data dengan tepat waktu, dan juga sertifikat masyarakat sudah jadi.
4. Selain itu faktor pendukung yang terakhir ialah faktor pendapatan/ imbalan seseorang yang dimana hal ini juga tidak jauh-jauh dari faktor motivasi kerja kepada petugas baik itu berupa semangat ataupun dalam bentuk reward baik secara finansial maupun dalam bentuk reward yang lain. Dorongan keinginan pada diri seorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam didalam bekerja motivasi yang kerja memang sangat dibutuhkan, karena dalam menyelesaikan tanggung jawab sebagai petugas PTSL memanglah tidak mudah, sehingga dibutuhkan komunikasi antara ketua ke anggota, dan anggota satu dengan anggota yang lainnya, sehingga tercipta kekompakan dalam kerja tim tersebut.

#### **Faktor penghambat pada implementasi pelayanan publik program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.**

Menurut P. Siagian (2001) efektivitas suatu program agar berjalan dengan baik ialah dengan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu untuk menghasilkan suatu kegiatan yang baik yang sedang dijalankannya. Berdasarkan definisi tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan program akan berjalan dengan efektif dan berhasil dengan didukung oleh faktor-faktor pendukung seperti pemanfaatan sumber daya yang baik dan tersedianya sarana serta prasarana yang mumpuni. Namun dalam Desa Baturetno dan Desa Watugede dua faktor yang telah disebutkan oleh P. Siagian menjadi faktor penghambat dalam proses pelaksanaan program PTSL.

Salah satu yang menjadi penghambat pada program PTSL ini ialah keterbatasan sarana dan prasarana. Pihak pemerintah desa memang sudah memberikan sarana dan prasarana yang cukup, namun sarana dan prasarana yang dimiliki ini menurut petugas masih kurang sesuai, dimana untuk ruangan yang digunakan pada saat itu di Desa Baturetno ialah menggunakan ruangan sekretariat desa dan aula kecil yang baru saja direnovasi. Namun untuk jaringan wifi sudah tersedia. Faktor penghambat lainnya ialah keterbatasan kemampuan dan ketrampilan sumber daya manusia baik pada masyarakat maupun pada petugas itu sendiri, dimana masing- masing desa ini keterbatasan SDM nya berbeda.

### **Solusi faktor penghambat pada implementasi pelayanan publik program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Baturetno dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.**

Faktor penghambat yang pertama ialah keterbatasan sarana prasarana, dimana sarana dan prasarana dalam desa Baturetno ialah perihal tentang tempat yang dipakai oleh petugas, pada saat itu petugas menggunakan ruangan sekretaris desa sebagai tempat mereka bekerja. Solusi yang diberikan dalam keterbatasan sarana dan prasarana di desa Baturetno yang diberikan oleh pemerintah desa yaitu ruangan sekretaris sepenuhnya dipakai, beserta aula dan balai yang digunakan untuk pembagian sertifikat, serta aula dan juga ruangan sekdes yang digunakan sebagai tempat pemberkasan dan proses input data pemohon.

Selain itu solusi yang diberikan dengan adanya keterbatasan sarana dan prasarana Desa Watugede ialah dengan memberikan penutup untuk penyimpanan berkas, dan berkas- berkas yang sudah menjadi arsip petugas. Namun selebihnya untuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah desa juga sudah baik menurut petugas karena masih banyak sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah desa.

Faktor penghambat yang kedua ialah faktor kemampuan dan ketrampilan sumber daya, baik petugas maupun asyarakat sekitar. Solusi yang dapat diberikan dengan keterbatasan sumber daya ini dalam proses implementasi pelayanan pada program PTSL Desa Baturetno ini adalah terletak pada kurangnya petugas yang ahli dalam IT atau dalam mengoperasikan komputer/laptop sehingga pada musyawarah awal pada saat pembentukan awal yang tercantum hanya 11 orang petugas, namun pada saat musyawarah kedua untuk proses penyuluhan atau sosialisasi dan musyawarah perihal pembiayaan, ketua beserta pemerintah desa akhirnya merekrut 2 orang petugas yang mampu mengoperasikan komputer dimana hal ini bertujuan untuk menambah petugas IT yang nantinya akan bertugas dalam proses PTSL ini.

Namun untuk di Desa Watugede keterbatasan SDM terletak pada partisipasi masyarakat, dimana masyarakat masih ada yang tidak percaya, namun pada saat sertifikat tahap pertaa jadi masyarakat pun akhirnya mendaftarkan diri, sehingga petugas dan pemerintah desa mengajukan penambahan kuota. Namun, hal ini tidak terlalu membuat proses PTSL terhambat, setiap desa memiliki kebijakan masing- masing untuk mengatasi faktor- faktor seperti ini.

Solusi yang diberikan pada saat itu ialah pihak pemerintah desa membuka kuota pendaftaran 1.000 kuota, terbagi menjadi 2 tahapan pembagian sertifikat tanah. Dengan suksesnya kuota awal pembagian sertifikat ini, membuat masyarakat percaya bahwa program ini program yang baik dan masyarakat beranggapan bahwa program ini bukan program penipuan, setelah itu, banyak masyarakat yang mengajukan, sehingga membuat petugas beserta pemerintah desa membuat pengajuan ke pihak BPN yang dimana hal ini bertujuan untuk menambah kuota pendaftaran kepada BPN, dan pihak BPN pun menyetujui dan menambahkan kuota sebesar 1.700.

## **Kesimpulan**

### **1. Implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Desa Baturetno dan Desa Watugede.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait implementasi pelayanan publik program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dengan menggunakan indikator standart pelayanan publik sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan juga menggunakan teori Edward III telah terlaksana dengan baik, hal ini dapat dibuktikan dengan terpenuhinya enam (6) standart implementasi yang baik, antara lain persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur dalam prosedur ini terdapat beberapa tahapan lagi yang dilakukan oleh petugas yaitu melakukan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat dalam proses ini petugas melaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP pelayanan, setelah melakukan penyuluhan atau sosialisasi petugas melakukan pendataan dimana masyarakat melakukan pendaftaran dan mengisi formulir yang telah dibagikan oleh petugas pada saat proses penyuluhan, setelah itu ialah melakukan proses pengukuran dimana dalam proses ini petugas dan masyarakat harus benar- benar bekerja sama namun dalam hal ini petugas sudah melakukan pelayanan dalam proses pengukuran sesuai dengan SOP pelayanan, setelah itu ialah tahapan sidang dimana petugas akan menanyakan riwayat kepemilikan tanah dan

data pemohon serta kebenaran luas tanah tersebut, setelah itu petugas memberikan pengumuman awal dimana hal ini bertujuan agar masyarakat melihat ulang perihal data mereka.

Setelah proses pengumuman dan pengesahan, 1-2 bulan selanjutnya penerbitan sertifikat, jangka waktu pembagian sertifikat ini setiap desa berbeda-beda namun hal ini tidak dikarenakan karena pemberkasan yang telah dikumpulkan oleh pemohon. Setelah itu ialah proses pembiayaan, dan dasar hukum yang digunakan, pembiayaan ini pada dasarnya menurut peraturan Bupati memang sudah ada ketentuan namun dapat di musyawarahkan lagi apabila operasional masih kurang. Setelah itu ialah jumlah petugas yang menjalankan program ini. Sejauh ini proses pelaksanaan PTSL berjalan dengan baik dan banyak sertifikat yang terbit.

## 2. **Faktor Pendukung dan faktor penghambat pada implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Desa Baturetno dan Desa Watugede.**

Faktor pendukung implementasi : faktor kesadaran petugas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dengan cara disiplin kerja maksudnya yaitu petugas mampu menyelesaikan proses penerbitan sertifikat tanah. Ada juga faktor organisasi yang struktural dan lingkungan kerja memadai sehingga mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi petugas- petugas dan pemohon yang akan mendaftar. Faktor pendapatan didukung juga dengan motivasi kerja yang diberikan oleh ketua ataupun pemerintah desa agar mereka juga semangat dalam melayani serta menyelesaikan segala berkas pemohon dan menerbitkan sertifikat pemohon.

Hal ini juga didukung dengan adanya aturan- aturan yang telah berlaku, seperti halnya perihal pembiayaan, jika tidak ada aturan yang dibuat sebagai patokan maka petugas akan memberikan harga pendaftaran yang sangat membebaskan masyarakat. Namun dengan adanya peraturan ini petugas menjadikan patokan dalam menentukan proses pembiayaan.

Faktor penghambat implementasi : kurangnya ketrampilan dan kemampuan sumber daya manusia dalam memahami prosedural PTSL ini dan juga proses pembentukan petugas yang kurang baik sehingga menambah petugas yang ahli dalam mengoperasikan komputer/ laptop atau biasa disebut dengan petugas IT. Sarana dan prasarana yang diberikan juga kurang memadai, namun hal ini sebenarnya tidak

membuat semangat petugas berkecil hati. Petugas PTSL tetap menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat.

## 3. **Solusi dari faktor penghambat pada implementasi pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Desa Baturetno dan Desa Watugede.**

Faktor penghambat yang pertama ialah keterbatasan sarana prasarana, dimana sarana dan prasarana dalam desa Baturetno ialah perihal tentang tempat yang dipakai oleh petugas, pada saat itu petugas menggunakan ruangan sekretaris desa sebagai tempat mereka bekerja.

Solusi yang diberikan dalam keterbatasan sarana dan prasarana di desa Baturetno yang diberikan oleh pemerintah desa yaitu ruangan sekretaris sepenuhnya dipakai, beserta aula dan balai yang digunakan untuk pembagian sertifikat, serta aula dan juga ruangan sekdes yang digunakan sebagai tempat pemberkasan dan proses input data pemohon.

Solusi yang diberikan dengan adanya keterbatasan sarana dan prasarana Desa Watugede ialah dengan memberikan penutup untuk penyimpanan berkas, dan berkas- berkas yang sudah menjadi arsip petugas. Faktor penghambat yang kedua ialah faktor kemampuan dan ketrampilan sumber daya, baik petugas maupun asyarakat sekitar.

Solusi yang dapat diberikan dengan keterbatasan sumber daya ini dalam proses implementasi pelayanan pada program PTSL Desa Baturetno ini adalah terletak pada kurangnya petugas yang ahli dalam IT atau dalam mengoperasikan komputer/laptop sehingga ketua beserta pemerintah desa akhirnya merekrut 2 orang petugas yang mampu mengoperasikan komputer dimana hal ini bertujuan untuk menambah petugas IT yang nantinya akan bertugas dalam proses PTSL ini.

Namun untuk di Desa Watugede keterbatasan SDM terletak pada partisipasi masyarakat, dimana masyarakat masih ada yang tidak percaya, namun pada saat sertifikat tahap pertaa jadi masyarakat pun akhirnya mendaftarkan diri, sehingga petugas dan pemerintah desa mengajukan penambahan kuota. Kuota pertama sejumlah 1.000 petugas mengajukan permohonan lagi sebesar 1.700 .

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuarikan sebagai salah satu tanggungjawab pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin.

Sehingga program PTSL pada Desa Baturetno dan Desa Watugede ini dapat berjalan dengan baik. Dan jika ada tahap kedua program PTSL ini petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan :

- a. Pembentukan petugas pelaksanaan PTSL yang disesuaikan dengan peraturan dan juga kebutuhan dalam menjalankan program PTSL.
- b. Memberikan penyuluhan atau sosialisasi yang jelas kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengerti dengan baik dan jelas.
- c. Memperluas sarana dan prasarana karena hal ini juga menjadi penghambat jika program ini memerlukan ruangan yang sangat besar yang digunakan petugas dan digunakan untuk pembagian di tahap- tahap yang akan datang.
- d. Masyarakat seharusnya juga berperan aktif, dan mengetahui manfaat dengan adanya program PTSL ini sehingga dapat menyukseskan program PTSL ini
- e. Petugas memaksimalkan layanan kepada masyarakat.

#### Daftar Pustaka

- Luna, Arya (2019). *Hukum Agraria dan Pendaftarannya*. Jakarta: Gramedia.
- Harsono, Boedi. 2003. *Hukum Agraria Indonesia. Sejarah Pembentukan UUPA. Isidan Pelaksanaannya*. Djambatan: Jakarta.
- Syahrudin. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Bandung: Nusa Media
- Fathoni. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia* : Rineka Cipta.
- Hariandja. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Grasindo
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sudarmayanti, 2001. *Dasar Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung : Mandar Maju.
- Nugroho, Dwi. 2019. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Citra Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjha Mada University Press.
- Purwanto, Erwan Agus. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ismaya, Samun. 2013. *Hukum Administrasi Pertanahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Akib, Haedar. 2010. *Impelentasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana*. Jurnal Universitas Negeri Makassar. <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/289>. Diakses pada 26-10-2020.
- 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
- Aulia, Diana Sarah. *Implementasi Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Bpn Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Upaya Mencegah Sengketa Pertanahan*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14346/1/Sarah%20Diana%20Aulia%2C%20160106101%2C%20FSH%2C%20IH%2C%20085262013399.pdf> Diakses pada 27-11-2020.
- Hanida Gayuh Saena. *Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kabupaten Sleman Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017*. Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2018. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8137/SKRIPSI%20HANIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sheila Pratiwi Tahun 2019. *Efektivitas Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Rangka Pemberian Sertifikat Tanah Gratis Di Kecamatan Medan Marelan Kota Medan*. <https://docplayer.info/196094548-Skripsi-oleh-sheila-pratiwi-npm-program-studi-ilmu-administrasi-negara-konsentrasi-administrasi-pembangunan.html>
- Lina Agusti Rasiska Tahun 2019. *Impelentasi Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kabupaten Lampung Tengah*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung.

<http://dihttps://docplayer.info/193653742-Implementasi-kebijakan-pendaftaran-tanah-sistematis-lengkap-pts-l-di-kabupaten-lampung-tengah.html>.

Helianto Putro Tahun 2018. Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Menurut Peraturan Desa Nomor 4 Tahun 2018 (Di Desa Dadapayam, Kecamatan Suruh, Kabupaten Semarang). Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

<https://docplayer.info/137650755-Penyelenggaraan-pendaftaran-tanah-sistematis-lengkap-pts-l-menurut-peraturan-desa-nomor-4-tahun.html>

Agostiono, Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn, <https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>, hlm 139

Peraturan Bupati Malang No 14 Tahun 2018 *Tentang Pembiayaan Persiapan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang Dibebankan Kepada Masyarakat.*

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018

Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1960 *Tentang Peraturan Dasar Pokok- Pokok Agraria*

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 *Tentang Pendaftaran Tanah.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*