

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI DESA NGIJO KABUPATEN MALANG

Viona Krisnawati Emilia¹, Yaqub Cikusin², Taufiq Rahman Ilyas³

Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : viona.emilia21@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Program (Pendaftaran Tanah Sistematis) PTSL yang dicanangkan oleh pemerintah pusat selama beberapa tahun terakhir ini menjadi angin segar bagi masyarakat Desa khususnya Desa Ngijo Kabupaten Malang, dimana masyarakat Desa Ngijo Kabupaten Malang menjadi sangat terbantu dalam kemudahan pengurusan sertifikat tanah. Namun, Pada proses penyelenggaraan pelayanan (Pendaftaran Tanah Sistematis) PTSL berdasarkan problem empiris dari data sekunder secara umum dalam proses pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan, mulai dari tingkat kepaahaman sumber daya manusia, sosialisasi, koordinasi, dan ketepatan waktu penyelesaian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif berpendekatan kualitatif dengan teknik analisa data model milles huberman yang meliputi, pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan terakhir melakukan penarikan kesimpulan. Untuk menganalisa Pelayanan Program (Pendaftaran Tanah Sistematis) PTSL di Desa Ngijo Kabupaten Malang dalam penelitian ini berfokus pada sepuluh indikator efektifitas pelayanan publik yang meliputi aspek tangible, aspek reability, aspek responsive, aspek competence, aspek courtesy, aspek credibility, aspek security, aspek acces, aspek communication, dan terakhir aspek understanding. Kemudian faktor pendukung dan penghambat dari efektifitas pelayanan PTSL itu sendiri baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal organisasi. Hasil penelitian ini, Desa Ngijo sebagai salah satu ujung tombak pelaksanaan program PTSL di Kabupaten Malang dalam proses pelayanan (Pendaftaran Tanah Sistematis) PTSL dari hasil analisis menemukan terdapat beberapa catatan penting yakni, aspek security keamanan data masih belum aman karena ada beberapa berkas yang hilang, selanjutnya communication dan understanding karena masih seringnya terjadi persepsi yang berbeda antara masyarakat dan pihak desa tentang PTSL. Untuk saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah, upaya peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dan diharapkan pemerinath Desa Nhijo lebih aktif dalam melakukan kegiatan sosialisasi baik kepada masyarakat maupun petugas Desa itu sendiri agar pelayanan (Pendaftaran Tanah Sistematis) PTSL bisa berjalan secara maksimal.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, Pendaftaran Tanah Sistematis

Pendahuluan

Setiap tahun penambahan penduduk semakin meningkat yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan atas pertanahan dan berakibat juga pada meningkatnya masalah yang menyangkut dibidang pertanahan, sedangkan ketersediaan tanah yang sifatnya tetap. Sehingga menjadi salah satu penyebab tingginya potensi konflik dan kasus persengketaan tanah. Kasus sengketa tanah dan sengketa lahan sering kali terjadi di Indonesia. Hal ini bukanlah sesuatu yang mengherankan, karena banyak sekali status tanah yang belum memiliki sertifikat kepemilikan yang sah.

(Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) PTSL telah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 2 Tahun 2018. Program ini telah berjalan sejak tahun 2018 dan direncanakan akan berlangsung hingga tahun 2025. Dengan melaksanakan program ini, pemerintah akan memfokuskan pada peningkatan SDM. Kementerian ATR/BPN dalam

melaksanakan program PTSL akan memastikan penggunaan surveyor dan agen PTSL yang berkualitas dan kompeten, yang dimulai dari konsultasi, pendataan, pengukuran, siding antar panitia BPN, pengumuman lolos tidaknya dan pengesahan serta penerbitan sertifikat tanah. BPN juga memastikan seluruh proses program PTSL dilakukan secara efektif, efisien serta transparansi.

Pentingnya (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) PTSL di Kabupaten Malang juga sangat mempengaruhi peningkatan nilai investasi dan perkembangan Ekonomi. Kejelasan status tanah sangat penting dalam menarik investasi dan pengembangan ekonomi di suatu daerah. Kabupaten Malang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata dan industri. Dengan PTSL, maka investor dapat memperoleh informasi yang jelas tentang tanah yang akan mereka investasikan, sehingga memudahkan proses perizinan dan pengembangan proyek. Selain itu, PTSL juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam

transaksi tanah, mengurangi praktik ilegal seperti pemalsuan sertifikat, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (<https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-malang/>, 2022).

Desa Ngijo Kecamatan Karangploso di Kabupaten Malang adalah lokasi yang menarik untuk dijadikan objek penelitian mengenai penyelenggaraan (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) PTSL di Kabupaten Malang, karena berdasarkan informasi dan observasi di lapangan ditemukan beberapa kasus mengenai bagaimana penyelenggaraan (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) PTSL ini ternyata mengalami beberapa kendala yang diantaranya adalah sebagai berikut : Pertama, permasalahan mengenai sumber daya manusia. Kedua, permasalahan mengenai sosialisasi. Ketiga, permasalahan mengenai ketepatan waktu. Keempat, permasalahan mengenai koordinasi.

Tijauan Pustaka

A. Efektivitas

Menurut Siagian (2001:24) Efektivitas adalah *“utilizing certain predetermined amounts of resources facilities and infrastructure to prduce a certain amount of goods or services in the activities cerried out.”*

Pendapat lain mengatakan “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tujuan, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya terkesan atau ketegangan diantara pelaksanaanya” (Kurniawan, 2005:109). Sedangkan menurut Stoner (dalam Siswandoko, 2011:196) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan *“a broad concept that includes various factors inside and outside the organization, which are related to the level of organizational success in achievingorganizational goals or objectives.”*

B. Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah *“activities carried out by a person or group of people on the basis of material factors thought certain system, procedures and methods in ordes to fulfil the interests of others in accordance with their rights.”* Oleh karena itu, pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan dapat disebut sebagai proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin berkesinambungan yang meliputi kehidupan orang lain dalam masyarakat.

Pelayanan publik sangat identic dengan pemerintah, karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebab tanggung jawab terhadap masayrakat yang dilayani juga termasuk bagian dari pemenuhan pelayanan yang masuk dalam

penilaian kepercayaan publik terhadap pemerintah selaku pemberi layanan. Menurut Lewis dan Gilman (2005) (dalam Hayat, 2017:26), bahwa pelayanan publik adalah *public trust*. Pelayanan publik dilakukan harus dengan penuh tanggung jawab yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Efektivitas Pelayanan

Untuk mencapai sebuah efektivitas pelayanan maka kualitas pelayan publik yang diberikan harus memperhatikan kepuasan atau tidaknya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pada setiap instansi (Tjiptono & Diana, 2005:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan *“public service quality is the ability of public service organizations to provide services that can satisfy service users both throught technical and administrative services.”*

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) ; untuk mencapai sebuah efektivitas pelayanan yang maksimal terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang terletak pada sepuluh dimensi yaitu:

1. *Reliability*
Adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan integritas dan keandalan. Pelayanannya sesuai yang dijanjikan, fasilitas dan peralatan dapat berfungsi dengan baik.
2. *Responsiveness*
Ini merupakan layanan atau respon terhadap pemberi layanan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan. Penyedia layanan bersedia membantu bila diperlukan dan penyedia layanan merespon pertanyaan dengan baik.
3. *Competence*
Penyedia layanan mempunyai kendali dan kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat. Adanya pengetahuan dan keterampilan penyedia layanan.
4. *Credibility*
Kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tercipta reputasi yang baik juga.
5. *Security*
Pelanggan merasa bebas dari bayaha, resiko dan gangguan. Pemberi layanan dapat menjamin keamanan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.
6. *Courtesy*

Memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta melakukan dengan etika sopan, santun yang sesuai dengan etika pelayanan publik.

7. *Communication*

Kemampuan untuk menyajikan informasi dalam bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat mendengarkan inspirasi mereka. Penyedia layanan dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik.

8. *Understanding*

Pemberi layanan mempunyai usaha untuk mengenal pelanggan serta mengerti kebutuhan. Pemberi layanan berusaha mengenal pelanggan dengan baik.

9. *Access*

Adanya layanan yang memungkinkan penerima dengan mudah menghubungi penyedia layanan. Lokasi pelayanan yang mudah untuk dijangkau, tersedia saluran telepon yang informatif dan mudah dijangkau.

10. *Tangible*

Tangible merupakan kualitas fisik dari layanan yang diberikan. Yakni berupa peralatan atau fasilitas yang tersedia untuk dapat digunakan oleh pengguna layanan.

D. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

PTSL adalah program yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan sertifikat tanah secara gratis. Sebab selama ini masyarakat hanya memiliki tanah yang tidak ada dasar hukum dalam kepemilikannya, oleh karena itu pemerintah membentuk program PTSL tersebut.

Dasar hukum PTSL adalah yang ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Republik Indonesia No. 6 Tahun 2018 tentang pendaftaran tanah sistematis menyeluruh. Peraturan ini diterbitkan pada tanggal 22 Maret 2018 dan berlaku mulai tanggal 11 April 2018. Ketentuan berlaku meskipun program ini dapat diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Ketentuan ini akan menentukan apakah anda memenuhi syarat sebagai penerima PTSL pemerintah gratis. Adapun persyaratan pengajuan PTSL yakni :

1. Kartu keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk berupa KTP.
2. Surat permohonan untuk pengajuan PTSL.

3. Penempatan penanda batas/patok sesuai dengan kesepakatan dengan pemilik tanah yang berdekatan.

4. Dokumen surat hak guna tanah (Letter C, akta jual beli tanah, akta bukti hibah serta berita acara kesaksian hibah tanah)

5. Bukti setoran dan BPHTB serta PPh dengan tanda kutip kecuali masyarakat yang berpendapatan rendah, maka dibebaskan dari kedua syarat tersebut.

Proses pembuatan PTSL dibagi menjadi enam tahapan. Tahapan ini dilakukan untuk memastikan penggunaan PTSL yang berkualitas, efektif dan sesuai dengan tujuan. Enam tahapan PTSL dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Konsultasi Penyuluhan / sosialisasi
Penyuluhan ini dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai proses PTSL.

2. Melakukan Pendaftaran
Staff BPN selanjutnya akan melakukan pendaftaran mengenai status kepemilikan tanah dan cara perolehan tanah tersebut diperoleh (hibah, warisan atau jual-beli tanah), serta bukti surat BPHTB dan PPh.

3. Pengukuran Tanah.
Setelah pendaftaran selesai dan tanah/lahan dinyatakan disetujui, selanjutnya petugas akan melakukan pengukuran tanah.

4. Sidang Panitia A
Sidang akan dilakukan oleh tiga staff dari BPN dan seorang perwakilan dari desa tertentu. Hal ini bertujuan untuk mengkonfirmasi data hukum, melakukan pemeriksaan lapangan, dan memperoleh informasi lain yang diperlukan sebagai bahan pertimbangan sidang.

5. Pengumuman dan Pengesahan PTSL
Setelah semua langkah tahapan diatas selesai, staff BPN akan mengumumkan dan menyetujui hasilnya dalam waktu dua minggu.

6. Penerbitan Sertifikat
Tahap terakhir yakni penerbitan oleh Kementerian ATR/BPN Republik Indonesia.

Pada prinsipnya biaya PTSL sepenuhnya gratis dan ditanggung oleh negara. Meski perorangan diwajibkan membayar biaya tertentu, namun biaya harus sesuai dengan Keputusan Menteri No. 3 tentang PTSL, program ini dikenakan biaya maksimal Rp 150.000,- dan tidak boleh melebihi jumlah tersebut. Jadi jika ada yang menarif lebih dari jumlah tersebut, maka dapat dikenakan sanksi.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Disebut pendekatan kualitatif karena penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi mengenai suatu fenomena di lapangan dengan mendeskripsikan sejumlah masalah yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada kenyataan yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

Fokus Penelitian

Ada dua fokus dalam penelitian ini yakni

1. Efektifitas pelayanan pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang diukur dengan menggunakan ;
 - a. *Reability*
 - b. *Responsiveness*
 - c. *Security*
 - d. *Competence*
 - e. *Credibility*
 - f. *Courtesy*
 - g. *Communication*
 - h. *Understanding*
 - i. *Access*
 - j. *Tangible*
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang :
 - a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal

Lokasi Dan Situs Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang, Jawa Timur. Sebagai instansi yang melakukan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Sedangkan situs penelitian ini adalah letak sebenarnya dimana peneliti mengadakan penelitian yakni di Kantor Desa Ngijo Kecamatan Karangploso.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara
2. Teknik Observasi
3. Teknik Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni :

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang

a. *Tangibles*

Aspek *tangibles* ini meliputi sarana dan prasarana seperti komputer, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan proses sehingga ketersediaan sarana dan prasarana yang baik serta memadai diharapkan mampu memberikan dampak yang baik bagi pelayanan di masyarakat.

Untuk fasilitas sarana dan prasarana dalam pelayanan PTSL yang ada di Kantor Desa Ngijo Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup terfasilitasi hal ini dibuktikan dengan temuan peneliti di lapangan yakni, peralatan, personel serta alat-alat komunikasi tersedia serta bisa difungsikan dengan baik seperti komputer, wifi, printer. Untuk hal yang perlu ditambahi hanyalah kursi tunggu dan papan informasi yang harus selalu update informasi yang diinfokan terakhir ruang pelayanan bisa diperluas agar masyarakat yang dilayani semakin nyaman dan tidak berdesakan.

b. *Reability*

Aspek *reability* kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan dituntut untuk bisa memenuhi dan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya. Dari segi aspek *reability* kehandalan pegawai bisa dikatakan sudah cukup baik. Kemampuan pegawai kantor Desa Ngijo dalam memberikan pelayanan PTSL sudah baik. Dari temuan peneliti di lapangan ditemukan bahwasanya ketepatan serta kecermatan sangat diperhatikan dalam proses pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang dilakukan kepada masyarakat.

c. *Responsiveness*

Pada aspek ini, kesiapan dan kesigapan pegawai menjadi perhatian dalam menanggapi dan merespon setiap keluhan yang dialami oleh masyarakat. Untuk daya tanggap pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan PTSL di Kantor Desa Ngijo dapat dikatakan sudah baik yang dimana dalam proses pelayanan PTSL rasa tanggung jawab dari pemberi jasa pelayanan yakni para petugas desa Ngijo dalam kesiapan dan kesigapan membantu sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan PTSL di Kelurahan Desa Ngijo merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

d. *Competence*

Aspek *competence* ini yakni *competence* dari sumber daya manusia yang ada di kantor Desa Ngijo Kabupaten Malang keseluruhan pegawai yang ada cukup memiliki

pengetahuan yang baik baik dari segi penguasaan Teknologi Informasi, Software dan kebutuhan masyarakat lainnya. Hal ini didasarkan pada sumber daya manusia yang disediakan oleh Kantor Desa Ngijo mampu melakukan pelayanan dengan kompetensi bidang masing masing selain ditunjang dengan pegawai yang memiliki usia masih muda serta berpendidikan yang lebih tinggi dari pegawai yang lebih tua.

e. Credibility

Dari segi credibility yang ada di Kantor Desa Ngijo dalam kasus pelayanan PTSL bisa dikatakan cukup baik hal ini dibuktikan dengan pegawai yang ada sudah mengerjakan setiap beban pekerjaannya khususnya PTSL dikerjakan sesuai sebagaimana mestinya. Kemudian untuk waktu jam kerja terutama bagian pelayanan telah melakukan pekerjaan dengan giat dan rajin sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing masing, para pegawai datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

f. Courtesy

Aspek Courtesy atau sikap sopan santun dan perilaku pegawai yang ada di Kantor Desa Ngijo disaat memberikan pelayanan PTSL kepada masyarakat keramahan dari pegawai itu sendiri sudah sesuai dengan prosedur yakni, dengan menghargai setiap keluhan yang diberikan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan pemamaparan dari masyarakat itu sendiri selaku penerima pelayanan yang menyatakan bahwa selama melakukan pelayanan pengurusan PTSL pegawai yang ada bersikap ramah tamah dan sopan. Selain itu pegawai yang ada di Kantor Desa Ngijo ketika melakukan pelayanan tidak membedakan dalam artian siapapun yang datang akan dibantu dalam mengurus dokumen. Sikap sopan santun, ramah dan tidak membedakan menjadi salah satu penunjang bagi kenyamanan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Kenyamanan masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk menjadikan suatu pelayanan yang baik dan berkualitas.

g. Security

Aspek security atau keamanan pada pelayanan pengajuan PTSL yang ada di Kantor Desa Ngijo bisa dikatakan belum aman. Hal ini dibuktikan dengan meskipun jaminan keamanan sertipikat sesuai data yang di ajukan oleh masyarakat pemohon mengacu pada Peraturan Undang-Undang yang berlaku dan tidak ada kasus seperti di desa kota lain dimana ditemukan adanya penomoran ganda untuk satu nomor pemohon di isi dua sampai tiga orang pemohon sebagai ajukan PTSL cadangan apabila pemohon

berani mengeluarkan tambahan biaya untuk pengurusan PTSL tersebut. Namun ada sedikit masalah pada proses penginputan ulang data dimana berkas ajukan hard copy milik si pengaju PTSL ada beberapa yang hilang sehingga diminta untuk menyetorkan berkas ulang sebagai ajukan validitas kembali.

h. Access

Dari temuan analisa di lapangan untuk segi akses yang ada di Kantor Desa Ngijo dapat dikatakan mudah dijangkau dan dari segi kemudahan pegawai yang ada dapat dengan mudah untuk ditemui dikarenakan adanya dua orang staff bagian pelayanan yang apabila salah satu tidak bisa masuk masih ada satu staff yang lain serta adanya jam kerja yang sesuai dengan instruksi dari ketentuan yang ada sudah sesuai.

i. Communication

Dari segi komunikasi khususnya pemberian informasi kepada masyarakat dari analisa ditemukan dilapangan bisa dikatakan cukup baik. Mengenai syarat dan prasyarat yang dibutuhkan masyarakat untuk ajukan PTSL masyarakat merasa bahwa dalam memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan sudah dijelaskan dengan detail melalui grup WA di tiap RT di Desa Ngijo. Selanjutnya yang harus dilakukan adalah staff pegawai dari kantor Desa Ngijo harus memberikan informasi tambahan dan juga penjelasan administratif dengan baik dan benar sesuai dengan instruksi yang ada sehingga masyarakat dapat menerima informasi dengan baik sesuai dengan apa yang sedang dibutuhkan dan apa yang akan dipersiapkan untuk ajukan PTSL tersebut.

j. Understanding

Dari aspek *understanding* pelayanan PTSL yang ada di Kantor Desa Ngijo, pegawai bisa dikatakan sudah memahami akan kebutuhan masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengajuan PTSL. Sikap petugas pelayanan atau pegawai yang ada sudah menunjukan yakni, berusaha memahami akan kebutuhan yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat dengan upaya memberikan pengertian se jelas jelasnya apa saja yang harus dilakukan dalam persiapan khususnya syarat syarat yang dibutuhkan dalam ajukan PTSL di Desa Ngijo Kabupaten Malang melalui berbagai macam informasi baik dari media sosial atau lainnya.

Faktor pendukung dan Penghambat Dalam Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang

Faktor Pendukung

Dari temuan di lapangan yang menjadi faktor pendukung dari efektivitas pelayanan PTSL di Kantor Desa Ngijo adalah adanya sumber daya

manusia yang mumpuni baik dari segi usia maupun pendidikan dapat memudahkan serta memahami akan kebutuhan masyarakat, kemudian tersedianya alat kerja kantor beserta infrastrukturnya dan juga sumberdaya manusia dalam penguasaan kemajuan teknologi seperti komputer yang sangat dibutuhkan untuk melakukan online data dinilai mampu untuk mendukung suatu pelayanan bisa berjalan dengan baik dan berkualitas.

Faktor Penghambat

Dari temuan di lapangan yang menjadi faktor penghambat dari efektifitas pelayanan PTSL adalah lebih kepada faktor pengetahuan dan kephahaman masyarakat tentang PTSL itu sendiri karena beberapa masyarakat mengira bahwasanya PTSL itu untuk semua kalangan dan tidak ada kuota, selain itu masyarakat terkadang kurang begitu memahami persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan bagaimana mekanisme persiapannya.

Kesimpulan

Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang

Untuk aspek *tangible* atau fasilitas sarana dan prasarana dalam pelayanan PTSL yang ada di Kantor Desa Ngijo Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup terfasilitasi hal ini dibuktikan dengan temuan peneliti dilapangan yakni, peralatan, personel serta alat-alat komunikasi tersedia serta bisa difungsikan dengan baik. Aspek *reability* kehandalan pegawai bisa dikatakan sudah cukup baik. Kemampuan pegawai kantor Desa Ngijo dalam memberikan pelayanan PTSL sudah baik hal ini dibuktikan dengan ketepatan serta kecermatan sangat diperhatikan dalam proses pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang dilakukan kepada masyarakat.

Aspek *responsive* daya tanggap pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan PTSL di Kantor Desa Ngijo dapat dikatakan sudah baik hal ini dibuktikan bahwa pegawai kantor Desa Ngijo sudah tanggap dan reaktif dalam pelayanan. Aspek *competence* dari sumber daya manusia yang ada di kantor Desa Ngijo Kabupaten Malang keseluruhan pegawai yang ada cukup memiliki pengetahuan yang baik hal ini dibuktikan dengan penguasaan teknologi informasi yang cukup baik. Aspek *credibility* yang ada di Kantor Desa Ngijo dalam kasus pelayanan PTSL bisa dikatakan cukup baik hal ini dibuktikan dengan pegawai yang ada sudah mengerjakan setiap beban pekerjaana khususnya PTSL dikerjakan sesuai sebagaimana mestinya.

Aspek *courtesy* perilaku pegawai sudah sesuai dengan prosedur yakni, dengan menghargai setiap keluhan yang diberikan masyarakat. Aspek *security* pada pelayanan pengajuan PTSL yang ada di Kantor Desa Ngijo bisa dikatakan belum aman hal

ini dibuktikan dengan berkas ajuan hard copy milik si pengaju PTSL ada beberapa yang hilang sehingga diminta untuk menyetorkan berkas ulang sebagai ajuan validitas kembali. Dari segi *access* yang ada di Kantor Desa Ngijo dapat dikatakan mudah dijangkau dibuktikan dengan kemudahan pegawai yang ada dapat dengan mudah untuk ditemui. Dari segi komunikasi khususnya pemberian informasi kepada masyarakat dari temuan dilapangan bisa dikatakan cukup baik hal ini dibuktikan dengan kemudahan informasi yang diakses oleh masyarakat. Dan terakhir aspek *understanding* pelayanan PTSL yang ada di Kantor Desa Ngijo pegawai bisa dikatakan sudah memahami akan kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan PTSL.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ngijo Kabupaten Malang

Faktor pendukung dari efektifitas pelayanan PTSL di Kantor Desa Ngijo adalah adanya sumber daya manusia yang mumpuni baik dari segi usia maupun pendidikan dapat memudahkan pelayanan bisa berjalan dengan baik dan berkualitas. Kemudian faktor penghambat dari efektifitas pelayanan PTSL adalah lebih kepada faktor pengetahuan dan kephahaman masyarakat tentang PTSL itu sendiri karena beberapa masyarakat mengira bahwasanya PTSL itu untuk semua kalangan dan tidak ada kuota, selain itu masyarakat terkadang kurang begitu memahami persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan bagaimana mekanisme persiapannya.

Saran

Ada tiga saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini yakni :

1. Sebaiknya pihak kantor Desa Ngijo dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya sehingga semakin lebih baik lagi.
2. Sebaiknya pihak Kantor Desa Ngijo memberikan sosialisasi terkait persyaratan lengkap PTSL agar masyarakat faham akan persyaratan yang dibutuhkan.
3. Sebagai salah satu kantor pelayanan publik dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebaiknya pihak Kantor Desa Ngijo Kabupaten Malang menyediakan kotak kritik saran dibagian *front office* sebagai bentuk evaluasi pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT Raja Grafindo Persada.

- Instruksi Presiden (Inpres) No. 2 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).
- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan.
- Moenir, A.S. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakaerta : Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyowati, wiwik. 2018. Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo : Cetakan Pertama Agustus 2018, Umsida Press.
- Tjiptono. 2005. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi offset