TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SECARA MASSAL MELALUI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIK LENGKAP (PTSL) (STUDI PADA KANTOR PERTAHANAN KABUPATEN SORONG DAN KELURAHAN MAKOTYAMSA)

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

MUHAMMAD IQBAL KAMIL

NIM. 530041965

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2023

ABSTRACT
QUALITY OF MASS LAND REGISTRATION SERVICES THROUGH COMPLETE SYSTEMATIC LAND REGISTRATION (PTSL) (STUDY AT THE SORONG REGENCY LAND OFFICE AND MAKOTYAMSA VILLAGE)

Muhammad Iqbal Kamil
iqbalkamilm@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

Complete Systematic Land Registration is performed in accordance with Regulation No. 6 of 2018 by the Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning/Head of the National Land Agency, which requires the recognition of land rights in the form of land certificate ownership. To facilitate this, the PTSL program was developed as a subsidized mass land certificate program for low-income communities. This study used a descriptive qualitative research design, utilizing three data collection techniques: interviews, observations, and documentation. The study aimed to determine and analyze the process and quality of land registration services through PTSL, as well as the factors that supported or hindered these services at the Land Office of Sorong Regency and Makotyamsa Village. The study resulted in three conclusions. *First*, the process of providing PTSL services by the Sorong Regency Land Office has been conducted in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) as stipulated in the 2020 PTSL Technical Guidelines. However, the service was not completed on time, as per the predetermined schedule. *Second*, the researchers found that the PTSL services offered by the Sorong Regency Land Office in Makotyamsa Sub-district are of low quality as they only fulfill 2 out of the 5 dimensions of servqual (service quality). *Third*, this conclusion is supported by the employees' abilities and support from the Sorong Regency Manpower and Transmigration Office. Meanwhile, several factors are hindering the PTSL services, including limited human resources, especially in the survey and mapping sections, inadequate facilities and infrastructure supporting PTSL activities, budget constraints, low community participation in the PTSL program in Sorong District, implementation of the delimitation contradiction principle in the field, the time-consuming collection of juridical data, disputes over the boundaries of customary/ulayat land ownership of customary law communities, and many old settlement areas designated as forest areas, absentee land issues, maximum excess, and abandoned land, and the influence of the Covid-19 pandemic. Based on the conclusions above, the researcher suggests three recommendations: (1) improving the PTSL service process provided by the Sorong District Land Office to ensure compliance with the 2020 PTSL Technical Guidelines and timely completion in the following year; (2) enhancing the quality of PTSL services in Sorong Regency based on the five dimensions of service quality; and (3) evaluating the supporting and inhibiting factors for PTSL services at the Sorong Regency Land Office to serve as evaluation material and service guidelines for the following year.

Keywords: Service Quality, Land Registration, PTSL

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Secara Massal Melalui Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL) (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong dan Kelurahan Makotyamsa)

Muhammad Iqbal Kamil
iqbalkamilm@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Penelitian ini dilandasi atas dasar kebutuhan akan pengakuan hak atas tanah yang berupa kepemilikan sertipikat tanah. Atas dasar inilah disusunlah program PTSL, suatu program sertipikat tanah massal bersubsidi yang diperuntukkan bagi masyarakat ekonomi rendah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses pelayanan pendaftaran tanah melalui PTSL, kualitas pelayanan pendaftaran tanah melalui PTSL, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendaftaran tanah melalui PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong dan Kelurahan Makotyamsa. Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan. *Pertama*, proses pelayanan PTSL yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong telah dilaksanakan sesuai dengan SOP, sebagaimana diatur dalam Petunjuk Teknis PTSL Tahun 2020. Namun, tidak selesai tepat waktu, sesuai jadwal yang telah ditentukan. *Kedua*, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan PTSL yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong di Kelurahan Makotyamsa dapat dikatakan belum berkualitas, karena hanya memenuhi 2 (dua) dari 5 (lima) dimensi *servqual* (kualitas pelayanan). *Ketiga*, hal ini didukung dengan (1) kemampuan pegawai, dan (2) dukungan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sorong. Sedangkan yang menghambat pelayanan PTSL yaitu (1) keterbatasan jumlah SDM khususnya pada seksi survei dan pemetaan; (2) terbatasnya sarana dan prasarana pendukung kegiatan PTSL; (3) anggaran PTSL; (4) rendahnya partisipasi masyarakat dalam program PTSL di Kabupaten Sorong; (5) pelaksanaan asas kontradiktur delimitasi di lapangan; (6) lamanya waktu pengumpulan data yuridis; (7) permasalahan sengketa batas kepemilikan tanah adat/ulayat masyarakat hukum adat dan banyak kawasan permukiman lama yang ditetapkan sebagai kawasan hutan; (8) permasalahan tanah *absentee*, kelebihan maksimum, dan tanah terlantar; serta (9) pengaruh pandemi covid 19. Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran antara lain (1) meningkatkan proses pelayanan PTSL yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong agar dilaksanakan sesuai dengan Petunjuk Teknis PTSL Tahun 2020 dan agar pada tahun berikutnya dapat selesai tepat waktu; (2) meningkatkan kualitas pelayanan PTSL di Kabupaten Sorong berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan; dan (3) mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong, sebagai bahan evaluasi dan pedoman pelayanan pada tahun berikutnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Tanah, PTSL

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama/NIM : Muhammad Iqbal Kamil / 530041965
Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Secara Massal Melalui Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL) (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong dan Kelurahan Makotyamsa)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 90% sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Sorong, 19 Oktober 2022

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr. H. Amiruddin Matutu, M.M.	Dr. Muhammad G. Tafalas, S.E., M.Si.
NIP. 19591010 198703 007	NIP. 19730531 200801 14

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Secara Massal Melalui Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL) (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong dan Kelurahan Makotyamsa) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang di kutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari ternyata di temukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Sorong, 19 Oktober 2022
Yang Menyatakan



MUHAMMAD IQBAL KAMIL
NIM. 530041965

PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Secara Massal Melalui Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL) (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong dan Kelurahan Makotyamsa)
Penyusun TAPM	:	Muhammad Iqbal Kamil
NIM	:	530041965
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/ Tanggal	:	Kamis, 9 Februari 2023

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. H. Amiruddin Matutu, M.M.
NIP. 195910101198703007

Pembimbing I,

Dr. Muhammad Guzali Tafalas, S.E., M.Si.
NIP. 1973053120080114

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik dan Mengelola Program Magister Administrasi Publik pada Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Hj. Rulinawaty, S.Sos., M.Si.
NIP. 197803242001122002

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Muhammad Husni Arifin, S.Ag., M.Si., Ph.D.
NIP. 197708282005011002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	: Muhammad Iqbal Kamil
NIM	: 530041965
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	: Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Secara Massal Melalui Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL) (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong dan Kelurahan Makbusamsa)

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka

pada	:
Hari/Tanggal	: Kamis, 9 Februari 2023
Waktu	: 08.00 - 09.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

	Tanda tangan
Ketua Komisi Penguji Safriansyah, S.Sos., M.Si.	.....
Penguji Ahli Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA.	.....
Pembimbing I Dr. Muhammad Guzali Tafalas, S.E., M.Si.	.....
Pembimbing II Dr. H. Amiruddin Matutu, M.M.	.....

Daftar Pustaka

a. Buku

Alamsyah, N. dan Wahyudi, A. (2016). *Materi Pokok Administrasi Pertanahan, Cet.12 Ed. 2*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Arba, H. M. (2015). *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Cet.14*. Jakarta: Rineka Cipta.

Batinggi, H. A. dan Achmad, B. (2016). *Materi Pokok Manajemen Pelayanan Umum, Cet.13 Ed.2*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Darmanto., dkk. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi. Cet.1 Ed.2*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Hamdi, M. dan Ismaryati, S. (2016). *Materi Pokok Metode Penelitian Administrasi, Cet.4 Ed.2*. Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.

Harsono, B. (2013). *Hukum Agraria Indonesia (Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan pelaksanaannya) Jilid I Hukum Tanah Nasional*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.

Irawan, P., dkk. (2009). *Materi Pokok Metode Penelitian, Cet.6 Ed.1*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. Cet.1*. Yogyakarta: LeutikaPrio.

Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Ed.3*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian, Cet.8*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik, Cet.9*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, L. P., dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprapto. (2015). *Materi Pokok Metode Penelitian Kualitatif, Cet.2 Ed.2*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriadi. (2016). *Hukum Agraria, Ed.1 Cet.7*. Jakarta: Sinar Grafika.

Suwitri, S., dkk. (2019). *Materi Pokok Teori Administrasi, Cet.3 Ed.2*. Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.

Thoha, M. (2015). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer, Cet.6 Ed.1*. Jakarta: Prenada Media.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Ed.4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Ed.4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

b. Jurnal

Andayani, T. R. (2012). Studi Meta-analisis: Empati dan Bullying. *Buletin Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada*. vol.20, no.1-2, 36-51, doi: 10.22146/bpsi.11947

Deda, C., Kusnadi, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional). *The World of Public Administration Journal (WPAJ)*. vol.4 no.1, 63-74.

Faristurahman, I. D. (2021). Kualitas Pelayanan PTSL pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol.2, no.2, 135-140.

Rahman, D., Syafari, M. R., Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*. vol.6, no.1, 26-38, doi 10.35722/pubbis.v6i1.568

Ridho, F., Warsono, H. dan Djumiarti, T. (2014). Perencanaan Formasi Pegawai di Kanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*. vol.3, no.2, doi: 10.14710/jppmr.v3i2.5148

Saifudin, Rafiqoh, P. A. H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru. *Prosiding Seminar Nasional Lingkungan Lahan Basah*. vol.6 no.3.

Sumardjono, M. S. W. (2016). Ihwal Hak Komunal atas Tanah. *Digest Epistema*. vol.6, 4-6.

c. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pembentukan Provinsi Papua Barat Daya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Surveyor Berlisensi.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2021 tentang Surveyor Berlisensi.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penatausahaan Tanah Ulayat Kesatuan Masyarakat Hukum Adat.

Keputusan Bersama Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, Menteri Dalam Negeri, Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor: 25/SKB/V/2017, Nomor: 590-3167A Tahun 2017, Nomor: 34 Tahun 2017 tentang Pembiayaan Persiapan Pendaftaran Tanah Sistematis.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengakuan dan Perlindungan Masyarakat Hukum Adat.

Petunjuk Teknis Nomor 1/JUKNIS-100.HK.02.01/III/2020 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

d. Internet

Peta Administrasi Kabupaten Sorong. Diambil 12 Februari 2021, dari situs World Wide Web: https://petatematikindo.wordpress.com/2013/02/02/administrasi-kabupaten-sorong/

Visi Misi Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Sorong 2017-2022. Diambil 6 Juni 2021, dari situs World Wide Web: https://sorongkab.go.id/Visi_misi