

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM PTSL (PENDAFTARAN TANAH
SISTEMATIS LENGKAP) DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh:

SITI HAFSAH
NPM: 1503100124

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrohmanirrohiem

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera
Utara oleh :

Nama : **SITI HAFSAH**
NPM : 1503100124
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Padahari, tanggal : Rabu, 21 Agustus 2019
Waktu : Pukul 08.30 WIB s.d.selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs.SYAFRIZAL, M.Si.,Ph.D. (.....)
PENGUJI II : Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si (.....)
PENGUJI III : IDA MARTINELLY, SH., MM (.....)

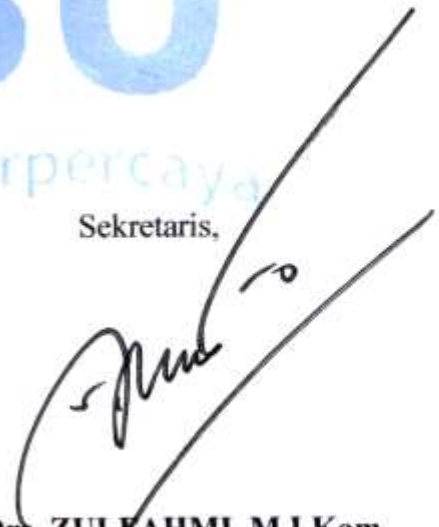
PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP



Drs. ZULFAHMI, M.I Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohiem

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama : **SITI HAFSAH**
NPM : 1503100124
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PTSL (PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG**

Medan, 21 Agustus 2019

Pembimbing

IDA MARTINELLY, SH., MM

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Siti Hafsah NPM: 1503100124 menyatakan dengan sesungguhnya-sungguhnya:

1. Saya menyadari memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat atau karya menjiplak dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dijukan untuk memperoleh keserjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan saya yang telah saya peroleh serta pembatalan dan penarikan kembali ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima

Medan, 21 Agustus 2019

Yang Menyatakan



Siti Hafsah

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PTSL (PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG

Oleh :

SITI HAFSAH
1503100124

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi guna memenuhi harapan masyarakat. PTSL adalah proses pendaftaran tanah untuk pertama kali, yang dilakukan secara serentak dan meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan di dalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu. Melalui program ini, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum atau hak atas tanah yang dimiliki masyarakat. Penelitian ini bertujuan bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tujuan dalam pelaksanaan program PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang belum tercapai. Hal ini terlihat dari jumlah masyarakat yang mengikuti program PTSL masih jauh dari target yang ditetapkan di Kantor Pertanahan Deli Serdang. Prosedur pelaksanaan sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan pemerintah karena menggunakan juknis dan juklak sebagai acuan dasar dalam melaksanakan program PTSL. Sasaran dalam program ini sudah tepat sasaran hanya saja kurangnya sosialisasi yang diberikan petugas pelaksana PTSL membuat program ini sedikit terhambat adapun hambatan lainnya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga aset tanah miliknya. Kompetensi SDM sudah sesuai dengan keahliannya dibidang masing masing hanya saja kurangnya jumlah pegawai atau petugas pelaksana PTSL memengaruhi kinerja pegawai sehingga kurang maksimal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji hanya untuk Allah SWT karena dengan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang”** dengan penuh semangat dan tanpa halangan apapun. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan tersusun baik tanpa dorongan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Walaupun penulis juga menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulisan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Terimakasih untuk Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi Ayahanda tersayang Ermanto dan Ibunda tercinta Rawati. Tidak bisa saya ucapkan dengan kata kata atas rasa syukur saya karena mempunyai Orangtua yang sangat luar biasa. Adik yang saya sayangi Suchi Mandasari. Terimakasih untuk setiap doa, dorongan dan semangat yang kalian berikan untuk saya.
2. Bapak Dr.Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr.Arifin Saleh,S.Sos.,M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Drs.Zulfahmi,M.Ikom selaku wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Abrar Adhani S.Sos,M.Ikom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nalil Khairiah S.IP,M.Pd selaku selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ananda Mahardika S.Sos,M.SP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Ida Martineli SH,M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak berjasa senantiasa memberikan ilmu.
10. Dan saya ucapkan terimakasih kepada Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sudah banyak membantu penulis.
11. Kantor Pertanahan Deli Serdang yang sudah memberikan saya izin untuk meneliti dan sudah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi.
12. Terimakasih kepada teman-teman yang saya sayangi Wiji rahayu, Eni lerian, Mutia putri, Dwi cahyani, Aldea viska, Riski mutia dewi, Ayu namira, M. Iqbal, Nitra Eka Syafitri dan semua teman-teman Prodi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan kepada saya. Semangat kita untuk masa depan. Terimakasih karena masih bersedia selalu sama-sama dari awal masuk perkuliahan hingga akhir perjuangan kita dikampus.

13. Sahabat-sahabat saya Ayu ndraha, Icha anggrayna, Reza aulia, Elvia swita dan Ridha khairiah karena telah memberikan semangat dan tiada hentinya untuk berjuang.
14. Untuk seluruh rekan-rekan Mahasiswa/i stambuk 2015 yang tergabung dalam jurusan Ilmu Administrasi Publik.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Medan, 21 Agustus 2019

Penulis

Siti Hafsah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kualitas.....	12
2.2 Pengertian Pelayanan.....	13
2.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Jenis Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27

2.3.2	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	28
2.3.3	Strategi meningkatkan kualitas pelayanan.....	31
2.4	Pengertian Pelaksanaan.....	35
2.5	Pengertian Program.....	37
2.5	Program Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).....	39
2.6.1	Tujuan PTSL.....	54
2.6.2	Persyaratan Pendaftaran Tanah Pertama Kali.....	54
2.6.3	Dasar Hukum PTSL.....	55

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	58
3.2	Kerangka Konsep.....	58
3.3	Definisi Konsep.....	59
3.4	Kategorisasi Penelitian.....	61
3.5	Narasumber.....	61
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.7	Teknik Analisis Data.....	63
3.8	Lokasi Penelitian.....	64
3.9	Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	64
3.9.1	Sejarah Singkat Kabupaten Deli Serdang.....	64
3.9.2	Visi dan Misi Kabupaten Deli Serdang.....	68

3.10	Gambaran Umum Kantor Pertanahan.....	69
3.10.1	Jumlah Pegawai dan Jabatan Kantor Pertanahan...	69

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	76
4.1.1	Adanya tujuan dalam pelaksanaan program PTSL...	76
4.1.2	Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas.....	79
4.1.3	Adanya sasaran.....	83
4.1.4	Adanya Kompetensi SDM.....	86
4.2	Pembahasan.....	89
4.2.1	Adanya tujuan dalam pelaksanaan program PTSL.....	90
4.2.2	Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas.....	91
4.2.3	Adanya sasaran.....	93
4.2.4	Adanya Kompetensi SDM.....	94

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran IX	: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran X	: Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk itu, institusi birokrasi perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan yang baik.

Di Indonesia dalam suatu instansi pemerintahan peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya yang belum memadai. Aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban memberikan pelayanan secara maksimal yang tercantumkan dalam tugas pokok masing-masing pegawai sesuai golongan sehingga kinerja yang dikerjakan tidak keluar dari hak dan kewajiban masing-masing pegawai. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas

barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat dan daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. 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, dan prosedur yang susah. Dalam administrasi negara pelayanan salah satu tujuan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

Sudah banyak inovasi yang dilakukan oleh beberapa instansi publik untuk mewujudkan 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 sebagian 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 obyek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan di dalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama

lainnya yang setingkat dengan itu. Melalui program ini, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum atau hak atas tanah yang dimiliki masyarakat.

Kepastian hukum penting untuk mengatur kehidupan masyarakat adil, dapat menghindari pelanggaran yang dapat dilakukan oleh masyarakat ataupun penegak hukum itu sendiri. Untuk itu diperlukan adanya kaidah hukum yang dapat dipergunakan negara dalam mengatur tatanan kehidupan masyarakat. Demikian pula mengenai lahan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria di dalam Pasal 19 menyatakan untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah. Pendaftaran tersebut meliputi:

- a. Pengukuran, perpetaan dan pembukuan tanah.
- b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut.
- c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Pendaftaran tanah diselenggarakan dengan mengingat keadaan Negara dan masyarakat, keperluan lalu lintas sosial ekonomi serta kemungkinan adanya setiap jengkal tanah di mata hukum keagrariaan harus jelas status hak dan pemegang haknya. Misalnya, tanah Hak Milik jelas bukan tanah Negara dan berbeda kriterianya dengan tanah-tanah Hak Guna Bangunan, Hak Guna

Usaha, Hak Pakai. Begitupun siapa-siapa saja yang boleh menguasai atau memilikinya serta peruntukan penggunaan tanahnya mempunyai kriteria-kriteria yang berbeda. Tanah hak milik ataupun tanah hak-hak lainnya wajib didaftarkan di kantor-kantor pertanahan (BPN). Bukti bahwa tanah tersebut telah terdaftar adalah sertifikat tanah yang sekaligus sebagai bukti penguasaan atau pemilikan pemegangnya atas tanah tersebut.

Tujuan pemerintah mengadakan pendaftaran tanah dan penerbitan sertifikat merupakan salah satu perwujudan dari tujuan pendaftaran tanah yang dimaksud. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), melalui Pasal 19 mengamanatkan bahwa pemerintah mengadakan pendaftaran tanah untuk seluruh wilayah Republik Indonesia dan bahwa sertifikat hak atas tanah merupakan bukti yang kuat mengenai suatu penguasaan atau pemilikan tanah.

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 dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak 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 pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap dilaksanakan

untuk seluruh obyek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dan mengatur percepatan pelaksanaan 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. Masyarakat masih ada yang belum begitu mengerti akan pentingnya suatu pendataan tanah. Pemegang hak atau tanah berhak mendapatkan bukti otentik yang berkekuatan hukum tentang kepemilikan tanahnya dari lembaga yang berwenang, yaitu Badan Pertanahan Nasional.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sebagaimana 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 di seluruh wilayah 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 untuk keperluan pendaftarannya.

Pendaftaran tanah pertama kali menjadi fokus penelitian agar bisa menjadi informasi dan bisa dimanfaatkan untuk masyarakat umum agar mengetahui prosedur, biaya dan waktu lamanya pelayanan. Dan masyarakat bisa menilai akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang.

Namun, tak semua masyarakat memiliki pengetahuan tentang cara pendaftaran tanah dan cara Kantor Pertanahan memproses pendaftaran tanah. Padahal masyarakat memiliki kesempatan jaminan hukum atas tanahnya lewat proses pendaftaran secara sistematis lengkap. Selain itu, faktor lain yang menghambat kualitas pelayanan program PTSL adalah kurangnya SDM dalam pelaksanaan program serta faktor masih rendahnya informasi yang diterima oleh masyarakat dan sosialisasi yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 1.1

No	Tahun	Kecamatan/Desa	Target/Sasaran
1	2017	<ul style="list-style-type: none"> • T. Morawa • Lubuk Pakam 	12.000 Bidang
2	2018	<ul style="list-style-type: none"> • Sunggal • Hampan Perak 	34.000 Bidang
3	2019	<ul style="list-style-type: none"> • Galang • P. Merbau 	34.000 Bidang

Tabel 1.2

**Data Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Kabupaten
Deli Serdang 2017**

No	Nama Desa	Realisasi
1	Bakaran Batu	82
2	Cemara	62
3	Lubuk Pakam III	12
4	Lubuk Pakam I-II	26
5	Lubuk Pakam Pekan	29
6	Pagar Jati	56
7	Pagar Merbau	40
8	Palu Kemiri	22
9	Pasar Melintang	44
10	Petapahan	3
11	Sekip	52
12	Syahmad	23
Jumlah		451

Tabel 1.3

**Data Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Kabupaten
Deli Serdang 2018**

No	Nama Desa	Realisasi
1	S.B Sekata	81
2	Mulioorejo	1391
3	Serba Jadi	276
4	Desa Lama	187
5	Sei Baharu	179
6	Hampan Perak	815
7	Telaga Sari	897
JUMLAH		3826

Data diatas menunjukkan belum semua target PTSL tercapai meskipun, sudah dilaksanakannya program PTSL tetapi belum dapat dibuktikan dari hasil data yang di input.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran tanah dari Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang terhadap program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Untuk itu penulis melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi berjudul **“Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Program PTSL**

(Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang”.

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus dirumuskan masalahnya terlebih dahulu apa yang menjadi masalahnya sehingga jelas dari mana harus dimulai. Perumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan penelitian serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan didalam latar belakang penelitian ini, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang”.**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Selaras dengan perumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah **“Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang”.**

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, sebagai salah satu media latihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan sesuai disiplin ilmu yang dipelajari.
- b. Bagi peneliti dan mahasiswa, sebagai data dasar dan tolok ukur bagi penelitian-penelitian selanjutnya sehingga dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Bagi Pemerintah Indonesia, sebagai masukan dalam mengambil kebijakan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat segala keputusan.

1.4 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini peneliti membuat suatu sistematika dengan membagi tulisan menjadi 5 (lima) bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Menguraikan pengertian dan konsepsi tentang Pengertian Kualitas, Pengertian Pelayanan, Pengertian Kualitas Pelayanan, Pengertian Program, Pengertian Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap).

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang jenis penelitian, defenisi konsep, kerangka konsep, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menguraikan tentang penyajian data dan analisa data hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Menguraikan tentang simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989: 467), kualitas dimaknai sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, dan setiap manusia memiliki pandangan dan pengertian masing-masing mengenai kualitas dan tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai.

Nasution (2004:41) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa.

Fandy Tjiptono (1997:28) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Juran (1993:4) mengatakan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu di dasarkan pada lima ciri utama berikut:

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu kehandalan.

- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas memuaskan.

Dari pengertian tersebut diatas dapat diambil sebuah garis besar kualitas yaitu kondisi yang menunjukkan kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataannya dimana dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan atau masyarakat.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989 : 504) disebutkan bahwa melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, meladeni, sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani, servis atau jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Endar Sugiarto (1999: 36) dalam Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Moenir (2008:27) juga menyampaikan pengertiannya mengenai pelayanan, bahwa Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Zulian Yamit (2005: 21) mengemukakan ada beberapa karakteristik jasa pelayanan yang dapat memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan, karakteristik jasa tersebut adalah :

- 1) Tidak dapat diraba (intangibility).
- 2) Tidak dapat disimpan (inability to inventory).
- 3) Produksi dan konsumsi secara bersama.
- 4) Memasukinya lebih mudah.
- 5) Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Loina (2001: 138), pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan orang lain dengan cara melalui sistem dan metode tertentu, sistem dan metode tersebut bisa berbentuk satu instansi atau organisasi khusus yang bergerak dibidang pelayanan jasa.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunaan jasa, penyelenggeran pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pembeli dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pendaftaran tanah dilaksanakan dengan asas sederhana, terjangkau, mutakhir, aman dan terbuka. Berikut penjelasannya :

1. Sederhana, dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokok maupun prosedurnya dengan mudah dapat dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, terutama para pemegang hak atas tanah.
2. Aman, dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara teliti dan cermat sehingga hasilnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum sesuai tujuan pendaftaran tanah itu sendiri.
3. Terjangkau, dimaksudkan keterjangkauan bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah.
4. Mutakhir, dimaksudkan kelengkapan yang memadai dalam pelaksanaannya dan kesinambungan dalam pemeliharaan data.
5. Terbuka, dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah harus transparansi dalam prosesnya.

Menurut Rasyid (1998:69) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sinambela (2010 : 128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hardiansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan publik merupakan segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi beberapa kelompok yaitu:

- a) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

- b) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

PTSL sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik kelompok administratif, dikarenakan dalam pelaksanaan pembuatannya termasuk ke dalam kriteria SOP administratif :

- a) Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.
- b) Berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis pelayan publik terbagi menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Namun PTSL sendiri termasuk dalam pelayanan administratif dikarenakan pelaksanaannya sesuai dengan kriteria SOP pelayanan administratif.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu, standar adalah sesuatu yang dilakukan sebagai suatu patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah).

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyesuaian

Waktu pelayanan yang ditetapkan saat sedang pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetisi Petugas dan Pemberi Pelayanan

Kompetisi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepatberdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/Pemerintah maupun lembaga independen yang

dibentuk oleh pemerintah, seperti badan usaha/badan hukum, yang diberikan wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada beberapa prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik kesepuluh prinsip tersebut adalah:

1) Kesederhanaan

pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal :

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan sengketa dalam pelayanan publik

3) Rincian biaya pelayanan publik dan cara pembayaran

4) Kepuasan Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

5) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

6) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

7) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atau penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8) Kelengkapan Saran dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, pendukung kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi.

10) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

11) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha

Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.

2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

3. Fokus perorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.

4. Kontrol/Pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.

5. Sistem penghargaan/ganjaran

Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.

6. Fokus pengukuran

Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Menurut Skelcher (1992) mengungkapkan tujuh prinsip pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu:

1. Standar, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat

pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat

2. Openness, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
3. Information, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan
4. Choice, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan
5. Non Discrimination, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin
6. Accessibility, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan
7. Redress, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip pelayanan publik adanya kejelasan, kesederhanaan, biaya, rincian waktu dan sebagainya dalam setiap proses yang dilaksanakan agar pelaksanaan dalam penyelenggaraannya tercapai.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23) Kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke

penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Jasfar (2005:47) Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.

Zeithamal dan Bitner (Arif, 2007:120), mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan.

Wyckof (Arief, 2007:118), mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2007:118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi guna memenuhi harapan masyarakat.

2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (Tjiptono, 2004:68), dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis.

Dimensi-dimensi tersebut adalah:

- 1) Kinerja (performance)
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)
- 3) Keandalan (reability)
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to spesifications).
- 5) Daya tahan (durability)
- 6) Serviceability
- 7) Estetika
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality).

Meskipun beberapa dimensi di atas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi sebagian besar dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufaktur.

Menurut Parasuraman (Jasfar, 2005:51), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

1. Bukti langsung (tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (Empathy) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik adalah proses yang di inginkan oleh setiap pengguna jasa pelayanan. Untuk itu pelayanan pasti berhubungan dengan kepentingan orang banyak dan proses yang dilewati pasti tidak mudah. Dalam setiap pelayanan pasti akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses pelayanan yaitu faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Wolkins dalam (Tjiptono 2002:75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Menurut H.A.S Moenir (2000:88) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi baik atau tidaknya suatu pelayanan dan sebaliknya bisa pula menjadi penghambat ataupun menjadi tantangan jika faktor tersebut tidak mendukung. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, sehingga manusia bisa menjadi subjek dan objek aturan. Aturan pada akhirnya akan menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, sehingga masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

3. Faktor Organisasi

Organisasi adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan yang lebih. Organisasi tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Didalam organisasi terdapat sistem, prosedur dan metode yang

berfungsi sebagai tata cara kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan Keterampilan adalah kemampuan merupakan suatu yang perlu dikuasai dalam manajemen organisasi. Tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki orang-orang dalam manajemen organisasi agar bisa berdaya guna dan berhasil, yaitu: kemampuan teknik (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsepsi (conceptual skill). Adanya kemampuan tersebut perlu didukung dengan keterampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana Pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor kesadaran, aturan,

organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana pelayanan.

2.3.3 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah semuda membalikkan telapak tangan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Menurut Tjiptono (2004:88), ada beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap perusahaan jasa yang berupaya memberikan kualitas jasa pelayanan yang terbaik kepada para pelangganya perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar dan kemudian memperkirakan penilaian yang diberikan pasar terhadap perusahaan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga diketahui posisi reaktif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas pada aspek dominasi.

2) Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan melebih-melebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan mereka terpicat. Hal ini seperti dapat menjadi bomerang, karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat dipenuhi harapan pelanggan.

3) Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa

Mengelola bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan sebagai indikator seperti apa jasa yang akan diberikan (preservice expectation) dan seperti apa jasa yang telah diterima (post expectation).

4) Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5) Mengembangkan budaya kualitas jasa

Budaya kualitas pelayanan merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari: filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan

harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6) Menciptakan automating quality

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki. Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

7) Menindak lanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001). Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu:

1. Strategi pengembangan struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4. Strategi pengembangan budaya atau kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5. Strategi pengembangan kewirausahaan

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah perlunya dilakukan riset dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, mengelola harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji sesuai dengan kemampuan perusahaan, adanya sumber daya yang baik, adanya layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik dan saran membangun bagi perusahaan dan mengembangkan informasi yang di dapat guna melakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

2.4 Pengertian Pelaksanaan

Santoso Sastropetro (1982:183) mengemukakan bahwa Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya.

Abdullah syukur (1987:40) Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan,

suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

SP. Siagian (1985:120) menyatakan bahwa jika suatu rencana terealisasi telah tersusun dan jika program kerja yang “*achievement oriented*” telah dirumuskan maka kini tinggal pelaksanaannya. Lebih lanjut, Siagian mengatakan bahwa dalam pelaksanaan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Membuat rencana detail, artinya merubah rencana strategis (jangka panjang) menjadi rencana teknis (jangka pendek) dan mengorganisir sumber-sumber dan staf dan selanjutnya menyusun peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur tertentu.
2. Pemberian tugas artinya merubah rencana teknis menjadi rencana praktis, dan tujuan selanjutnya melakukan pembagian tugas-tugas dan sumber-sumber.
3. Monitor artinya pelaksanaan dan kemajuan pelaksanaan tugas jangan sampai terjadi hal-hal yang berhubungan dengan rencana praktis. Dalam hal ini diperlukan untuk memeriksa hasil-hasil yang dicapai.
4. Review artinya pelaporan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan, analisis pelaksanaan tugas-tugas, pemeriksaan kembali dan penyusunan dan jadwal waktu pelaksanaan selanjutnya dalam laporan diharapkan adanya saran dan perbaikan bila ditemui adanya perbedaan penyimpangan.

Berdasarkan uraian tentang pengertian pelaksanaan maka dapat ditarik kesimpulan pada dasarnya pelaksanaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

2.5 Pengertian Program

Menurut Charles O. Jones (1996:294) Program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dimana melalui hal tersebut bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk di operasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai.

Sedangkan Joan L. Herman yang dikutip oleh Farida (2008:9) mengemukakan definisi program sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh.

Hasibuan (2006: 72) juga mengungkapkan bahwa program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan.

Rohman (2009:101) Program adalah salah satu komponen dalam suatu kebijakan, program merupakan upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan.

Menurut Setiawan (2015:17) program yaitu rancangan mengenai asas serta usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian, dsb) yang akan dijalankan.

Program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Di dalam program dibuat beberapa aspek, disebutkan bahwa di dalam setiap program dijelaskan mengenai:

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai.
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan.
3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
5. Strategi pelaksanaan.

Berdasarkan uraian tentang pengertian program maka dapat ditarik kesimpulan program adalah segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk di operasionalkan.

2.6 Program Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) UUPA, kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan oleh Pemerintah, meliputi:

- a. Pengukuran, perpetaan dan pembukuan tanah
- b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut
- c. Pemberian surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Kegiatan pendaftaran tanah dalam Pasal 19 Ayat (2) UUPA dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yaitu:

- a. Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali (Opzet atau Initial Registration).

Yang dimaksud dengan pendaftaran tanah untuk pertama kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap objek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan Pasal 1 angka 9 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Keberadaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 berusaha memberikan kepastian hukum terhadap pemilik atau yang menguasai tanah untuk melakukan pendaftaran tanah. Hal ini terlihat dengan adanya sistem pendaftaran tanah secara sporadik dan sistem pendaftaran secara sistematis. Pendaftaran tanah yang dilakukan dengan sporadik, pemilik tanah yang aktif untuk melakukan pendaftaran tanah.

Pendaftaran tanah secara sistematis merupakan pendaftaran tanah yang melibatkan pemerintah (Badan Pertanahan Nasional) sebagai pelaksana dibantu oleh sebuah panitia independen. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Dalam melaksanakan pendaftaran secara sistematis, Kepala Kantor Pertanahan dibantu oleh sebuah panitia Ajudikasi yang dibentuk oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
- 2) Susunan Panitia Ajudikasi terdiri atas:
 - a) Seorang Ketua Panitia merangkap anggota yang dijabat oleh seorang pegawai Badan Pertanahan Nasional;
 - b) Beberapa orang anggota yang terdiri dari:
 - (a) Seorang pegawai Badan Pertanahan Nasional yang mempunyai kemampuan pengetahuan di bidang pendaftaran tanah;
 - (b) Seorang pegawai Badan Pertanahan Nasional yang mempunyai kemampuan pengetahuan di bidang hak-hak atas tanah;
 - (c) Kepala Desa/Kelurahan yang bersangkutan dan atau seorang Pamong Desa/Kelurahan yang ditunjuknya.
- 3) Keanggotaan Panitia Ajudikasi dapat ditambah dengan seorang anggota yang sangat diperlukan dalam penilaian kepastian data yuridis mengenai bidang-bidang tanah di wilayah desa/kelurahan yang bersangkutan.

4) Dalam melaksanakan tugasnya, Panitia Ajudikasi dibantu oleh satuan tugas pengukuran dan pemetaan, satuan tugas pengumpul dan yuridis dan satuan administrasi yang tugas dan susunannya diatur oleh menteri.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftaran.

Dalam kegiatan pendaftaran tanah sistematis lengkap selanjutnya disebut PTSL dilaksanakan oleh Panitia Ajudikasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 Susunan Panitia Ajudikasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap terdiri dari:

- a. Ketua Panitia merangkap anggota, yang dijabat oleh seorang pegawai Kantor Pertanahan
- b. Wakil ketua yang membidangi infrastruktur agraria merangkap anggota, yang dijabat oleh pegawai Kantor Pertanahan yang memahami urusan infrastruktur pertanahan
- c. Wakil ketua yang membidangi hubungan hukum agraria merangkap anggota, yang dijabat oleh pegawai Kantor Pertanahan yang memahami urusan hubungan hukum pertanahan

- d. Sekretaris, yang dijabat oleh pegawai Kantor Pertanahan
- e. Kepala Desa/Kelurahan setempat atau seorang Pamong Desa/Kelurahan yang ditunjuknya
- f. Anggota dapat ditambah dari unsur Kantor Pertanahan sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 6 Peraturan Menteri tersebut menyatakan bahwa Panitia Ajudikasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap memiliki tugas:

- a. Menyiapkan rencana kerja percepatan pendaftaran tanah.
- b. Mengumpulkan Data Fisik dan dokumen asli Data Yuridis semua bidang tanah yang ada di wilayah yang bersangkutan serta memberikan tanda penerimaan dokumen kepada pemegang hak atau kuasanya.
- c. Memberikan asistensi terhadap kelengkapan persyaratan bukti kepemilikan tanah sesuai dengan aturan yang berlaku.
- d. Memeriksa kebenaran formal Data Fisik dan data Yuridis alat bukti pemilikan atau penguasaan tanah.
- e. Mengumumkan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah yang sudah dikumpulkan.
- f. Memafisilitasi penyelesaian sengketa antara pihak-pihak yang bersangkutan mengenai data yang diumumkan.
- g. Mengesahkan hasil pengumuman sebagaimana dimaksud dalam huruf e yang akan digunakan sebagai dasar pembukuan hak atau pengusulan pemberian hak serta pendaftaran hak.

- h. Menyampaikan laporan secara periodic dan menyerahkan hasil kegiatan kepada Kepala Kantor Pertanahan.
- i. Melakukan supervise pelaksanaan dan hasil pekerjaan Satuan Tugas Fisik (Satgas Fisik) dan Satuan Tugas Yuridis (Satgas Yuridis).

Pendaftaran tanah secara umum meliputi: pengukuran, pemetaan dan pembukuan tanah, pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihannya, pemberian surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat, hal ini termuat dalam Pasal 19 UUPA.

Pelaksanaan pendaftaran tanah meliputi kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah, hal ini termuat dalam Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali meliputi:

1. Pengumpulan dan pengolahan data fisik.
2. Pembuktian hak dan pembukuannya, penerbitan sertifikat, penyajian data fisik dan data yuridis, penyimpanan daftar umum dan dokumen.

Kegiatan pengumpulan dan pengolahan data fisik meliputi kegiatan pengukuran dan pemetaan, termasuk di dalamnya adalah pembuatan peta dasar pendaftarann, penetapan batas bidang-bidang tanah, pengukuran dan pemetaan bidang-bidang tanah dan pembuatan peta pendaftaran, pembuatan daftar tanah, serta pembuatan Surat Ukur. Pengukuran dan pemetaan dimaksud dilaksanakan bidang demi bidang dengan satuan wilayah desa/kelurahan. Sebelum dilaksanakan pengukuran, batas-batas tanah harus dipasang tanda batas dan ditetapkan batas-batasnya melalui asas kontradiksi

delimitasi (dihadiri dan disetujui oleh pemilik tanah yang letaknya berbatasan langsung) dengan bidang tanah dimaksud. Kegiatan tersebut dengan tujuan untuk menjamin kepastian hukum hak atas tanah, maka diselenggarakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah RI.

Percepatan pelaksanaan PTSL sebagaimana termuat dalam Pasal 3 ayat (3) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 dilakukan dengan tahapan:

- a. Penetapan lokasi kegiatan percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
- b. Pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
- c. Penyuluhan.
- d. Pengumpulan dan pengolahan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah.
- e. Pemeriksaan tanah.
- f. Pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis.
- g. Penerbitan keputusan pemberian Hak atas Tanah.
- h. Pembukuan Hak atas Tanah.
- i. Penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah; dan/atau
- j. Penyerahan sertipikat Hak atas Tanah.

Tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan subjek, objek, alas hak dan proses Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Dalam hal ini terjadi beberapa perbedaan tahapan dengan Pasal 3 ayat (4) Peraturan Menteri

Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017,
yaitu:

- a. Perencanaan dan persiapan.
- b. Penetapan lokasi kegiatan PTSL.
- c. Pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi PTSL.
- d. Penyuluhan.
- e. Pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah.
- f. Pemeriksaan tanah.
- g. Pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah serta pembuktian
- h. Penerbitan keputusan pemberian atau pengakuan Hak atas Tanah.
- i. Pembukuan dan penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah.
- j. Penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah.

Perbedaan tahapan tersebut tidak memengaruhi pelaksanaan PTSL karena pada dasarnya esensinya sama yaitu untuk percepatan dalam melakukan pendaftaran tanah secara sistematis dan untuk mendapatkan kepastian hukum serta perlindungan hukum.

Salah satu tahapan dari kegiatan pendaftaran tanah adalah kegiatan pengumpulan data fisik. Pengumpulan data fisik adalah kegiatan mengumpulkan data fisik yang meliputi:

1. Penetapan batas bidang tanah.
2. Pengukuran batas bidang tanah.
3. Pemetaan bidang tanah.

4. Pengumuman data fisik.
5. Menjalankan prosedur dan memasukkan data dan informasi yang berkaitan dengan data fisik bidang tanah di aplikasi KKP (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) dengan berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengukuran dan pemetaan bidang tanah.

Kegiatan pengukuran dan pemetaan bidang tanah sistematis lengkap berdasarkan Pasal 15 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017, memperoleh biaya yang berasal dari:

- a. Anggaran Pemerintah Pusat (APBN).
- b. Daftar Isian Program Anggaran (DIPA).
- c. Anggaran Pemerintah Daerah (APBD).
- d. Dana desa.
- e. Swadaya masyarakat.
- f. Swasta melalui program Corporate Social Responsibility (CSR).
- g. Dana lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Pengumpulan data fisik dalam rangka percepatan pendaftaran tanah sistematis lengkap akan optimal hasilnya apabila dalam pelaksanaan pengukuran dan pemetaan bidang tanah dilaksanakan secara sistematis mengelompok dalam satu wilayah desa/kelurahan lengkap, disamping harus didukung dengan adanya ketersediaan peta dasa pendaftaran tanah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 pengumpulan data yuridis ditentukan dengan adanya inventarisasi data yuridis yang kemudian dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kluster, yaitu:

a) **KLUSTER 1** (satu) yaitu bidang tanah yang data yuridisnya memenuhi syarat untuk sampai diterbitkan sertifikat hak atas tanahnya, meliputi:

1. Tanah Milik Adat

- 1) Girik, Pipil, Petuk, Verponding Indonesia atau sebutan lain yang sama/berlaku didaerah setempat atas nama peserta PTSL.
- 2) Girik, Pipil, Petuk, Verponding Indonesia atau sebutan lain yang sama/berlaku didaerah setempat, bukan atas nama peserta PTSL, maka perlu dilengkapi dengan riwayat perolehan tanahnya berupa bukti peolehan tanah di bawah tangan jika pembuatan hukumnya dilakukan sebelum tahun 1997. Akta Peralihan Hak dibuktikan dengan akta PPAT jika pembuatan hukumnya dilakukan setelah tahun 1997. Akta pembagian/Fatwa/Keterangan Waris, Akta Lelang jika diperoleh melalui lelang.
- 3) Girik, Pipil, Petuk, Verponding Indonesia atau sebutan lain yang sama/berlaku didaerah setempat, yang dijadikan dasar permohonan engakuan hak harus menunjuk lokasi peserta PTSL, kecuali dalam hal terjadi pemekaran wilayah administrasi pemerintah (desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota).

- 4) Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah berlaku terhadap semua permohonan (dokumen yuridis yang lengkap/ tidak lengkap/ tidak ada sama sekali).
- 5) Dalam hal tidak terdapat materai didalam surat pernyataan maka berlaku ketentuan UU No 13 Tahun 1985 tentang Bea Materai.
- 6) Identitas subyek peserta PTSL memenuhi syarat, yaitu:
 - Perorangan WNI, berupa KTP atau keterangan identitas lainnya
 - Badan Hukum Sosial keagamaan, berupa Akta Pendirian, Pengesahan Badan Hukum
 - Instansi pemerintah dan Pemerintah daerah, berupa peraturan perundangan tentang pembentukan instansi pemerintah/pemerintah daerah
 - Nazir, berupa KTP atau keterangan identitas lainnya dilengkapi Akta Ikrar Wakaf atau akta pengganti akta ikrar wakaf
 - Dikuasai dan dimanfaatkan sendiri oleh pemiliknya, baik langsung maupun tidak langsung
- 7) Dalam hal tanah yang diajukan merupakan harta bersama yang belum dibagi/dipisahkan dan dimohon oleh salah satu pihak baik dalam masa perkawinan maupun perceraian maka tetap diterbitkan atas nama suami istri.

8) Girik, Pipil, Petuk, Verponding Indonesia atau sebutan lain yang sama/berlaku di daerah setempat yang dipergunakan sebagai alat bukti PTSL yang menunjuk lokasi berbeda dari obyek PTSL, tidak dapat digunakan sebagai dasar pendaftaran tanah dan dokumentasi/berkas tersebut harus dikembalikan, dan sebagai pengganti adalah Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah.

2. Tanah Negara

- 1) Surat/Dokumen yang menunjukkan bukti penguasaan fisik
 - 2) Surat/dokumen yang menunjukkan bukti penguasaan fisik dilengkapi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah
 - 3) Dalam hal tanah garapan dimanfaatkan oleh pihak lain atas dasar sewa/perjanjian lain harus dibuktikan dengan adanya surat perjanjian sewa/perjanjian lainnya.
 - 4) Dalam hal tanah yang dimohon dikuasai bersama maka hak tanah dapat diterbitkan atas nama bersama
 - 5) Tidak termasuk dalam kawasan hutan.
- b) KLUSTER 2 (dua) yaitu bidang tanah yang data yuridisnya memenuhi syarat untuk diterbitkan sertifikat namun terdapat perkara di Pengadilan. Panitia Ajudikasi melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
1. Panitia Ajudikasi Percepatan dapat melakukan pembukuan hak dengan mengosongkan nama pemegang haknya

2. Panitia Ajudikasi Percepatan menerbitkan sertifikat hak atas tanah setelah ada putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dan amar putusannya menyatakan salah satu pihak sebagai yang berhak
 3. Kepala Kantor Pertanahan menandatangani dan menerbitkan sertifikat apabila putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap terbit setelah tahun anggaran kegiatan pendaftaran tanah sistematis berakhir, tanpa mengganti buku tanah yang telah ditandatangani Panitia Ajudikasi
- c) KLUSTER 3 (tiga) yaitu bidang tanah yang data yuridisnya tidak dapat dibukukan dan diterbitkan sertifikat karena:
1. Subyek WNA, Badan Hukum Swasta, subyek tidak diketahui, subyek tidak bersedia mengikuti PTSL
 2. Obyek merupakan tanah P3MB, Prk 5, Rumah Golongan III, oyek Nasionalisasi, Tanah Ulayat, Tanah Absente
 3. Obyek tanah milik adat, dokumen yang membuktikan kepemilikan tidak lengkap, peserta tidak bersedia membuat surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah. Terdapat tanah yang tidak dapat dibukukan dan diterbitkan sertifikatnya dicatat dalam daftar tanah.
- d) KLUSTER 4 (empat) yaitu bila mana subyek dan obyek tidak memenuhi syarat untuk PTSL karena sudah bersertifikat.

Berdasarkan Petunjuk Teknis Nomor 01/JUKNIS-300/2016 tujuan dari pelaksanaan pengukuran dan pemetaan bidang tanah secara sistematis

lengkap mengelompok dalam satu wilayah desa/kelurahan lengkap diantaranya:

- 1) Waktu pelaksanaan relative lebih cepat dibandingkan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan bidang tanah secara sporadic
- 2) Mobilisasi dan koordinasi petugas ukur lebih mudah dilaksanakan
- 3) Dapat sekaligus diketahui bidang-bidang tanah yang belum terdaftar dan yang sudah terdaftar dalam satu wilayah desa/kelurahan
- 4) Dapat sekaligus diketahui bidang-bidang tanah yang bermasalah dalam satu wilayah desa/kelurahan
- 5) Persetujuan batas sebelah menyebelah (asas *contradictoir delimitatie*) relative lebih mudah dilaksanakan
- 6) Dapat memperbaiki/melengkapi peta dasar pendaftaran.

Agar Pelaksanaan PTSL dapat berlangsung secara efiseiensi dan efektif, maka Kepala Kantor Pertanahan menetapkan penyebaran target PTSL yang dikonsentrasikan pada beberapa kabupaten/kota dalam satu provinsi secara bertahap, Kepala Kantor Wilayah BPN dapat melakukan mobilisasi/penugasan pegawai dari Kantor Wilayah BPN dan dari Kantor Pertanahan ke Kantor Pertanahan lain dengan memperhatikan dan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya manusia yang ada di lingkungan Kantor Pertanahan dan Kantor Wilayah BPN.

b. Kegiatan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah

Pendaftaran yang dilakukan terhadap tanah yang sudah terdaftar. Hal ini disebabkan karena diharuskan data yang mutakhir (data yang sama dengan di lapangan). Dalam hal ini terjadi perubahan data fisik dan data yuridis. Pendaftaran yang berupa perbuatan hukum harus dilakukan dengan perjanjian dan perjanjian tersebut harus dibuat oleh dan dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).

Kegiatan pelaksanaan Pendaftaran Tanah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dilakukan dengan jangka waktu 60 (enam puluh) hari, sedangkan untuk pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 dilakukan dengan jangka waktu 14 (empat belas) hari. Hal ini yang menyebabkan PTSL dapat berjalan secara efektif dibanding dengan Pendaftaran Tanah Sistematis. Sedangkan untuk pelaksanaannya, Pendaftaran Tanah Sistematis dilakukan oleh Panitia Ajudikasi sedangkan PTSL dilakukan oleh satgas.

Kemudian untuk biaya yang ditanggung pemohon atau peserta Pendaftaran Tanah Sistematis besarnya dan cara pembayaran diatur dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Dalam Pelaksanaan PTSL 2017 biaya yang dikeluarkan oleh pemohon atau peserta PTSL hanyalah berupa biaya pemasangan pathok/batas dan biaya administrasi berupa fotokopi, materai, dan alat tulis (jika diperlukan),

sedangkan untuk biaya pendaftaran dan pengukuran di tanggung oleh Pemerintah. Biasanya biaya yang ditanggung oleh Pemohon sekitar Rp 147.000 –Rp 159.000.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut:

- a. Pengawasan Melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan Fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepuasan akan sangat tergantung pada tingkat intrinsik dan ekstrinsik serta bagaimana persepsi hasil kerja terhadapnya. Intrinsik disini menyangkut nilai (value) dari suatu hasil kerja. Value ini dapat meliputi aspek sosial, ekonomis, kultural, keamanan, serta prestis yang dapat diraih dari hasil pekerjaan tersebut dan terakses dalam satu hasil pekerjaan kepada mereka sehingga seseorang akan mendapatkan kepuasan.

2.6.1 Tujuan PTSL (Program Tanah Sistematis Lengkap)

Tujuan dari pelaksanaan pengukuran dan pemetaan bidang tanah secara sistematis lengkap mengelompok dalam satu wilayah desa/kelurahan lengkap diantaranya:

1. Waktu pelaksanaan relatif lebih cepat dibandingkan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan bidang tanah secara sporadik;
2. Mobilisasi dan koordinasi petugas ukur lebih mudah dilaksanakan;
3. Dapat sekaligus diketahui bidang-bidang tanah yang belum terdaftar dan yang sudah terdaftar dalam satu wilayah desa/kelurahan;
4. Dapat sekaligus diketahui bidang-bidang tanah yang bermasalah dalam satu wilayah desa/kelurahan;
5. Persetujuan batas sebelah menyebelah (asas *contradictoir delimitatie*) relative lebih mudah dilaksanakan.
6. Dapat memperbaiki/melengkapi peta dasar pendaftaran.

2.6.2 Persyaratan Pendaftaran Tanah Pertama Kali (Pemberian Hak Milik Perorangan)

Berdasarkan peraturan yang sudah ditetapkan, adapun persyaratan dalam pendaftaran tanah pertama kalinya oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut:

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan

3. Fotocopy identitas (KTP, KK) Pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Asli bukti perolehan tanah / Alas hak
5. Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) atau rumah yang didari pemerintah
6. Fotocopy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukkan (pada saat pendaftaran hak)
7. Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan

2.6.3 Dasar Hukum PTSL (Program Tanah Sistematis Legkap)

Berikut adalah dasar hukum di selenggarakkanya program PTSL (Pendaftaran tanah sistemtis lengkap) :

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Pokok Agraria;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Tentang Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai atas Tanah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
5. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

6. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.
7. Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2018 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di seluruh wilayah Republik Indonesia.
8. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan 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.
9. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pemberian dan Pembatalan Hak Atas Tanah Negara dan Hak Pengelolaan.
10. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
11. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan penelitian, terlebih dahulu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas didalam penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi mendalam dari pada luas atau banyaknya informasi.

Data deskriptif adalah sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri. Sedangkan metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.

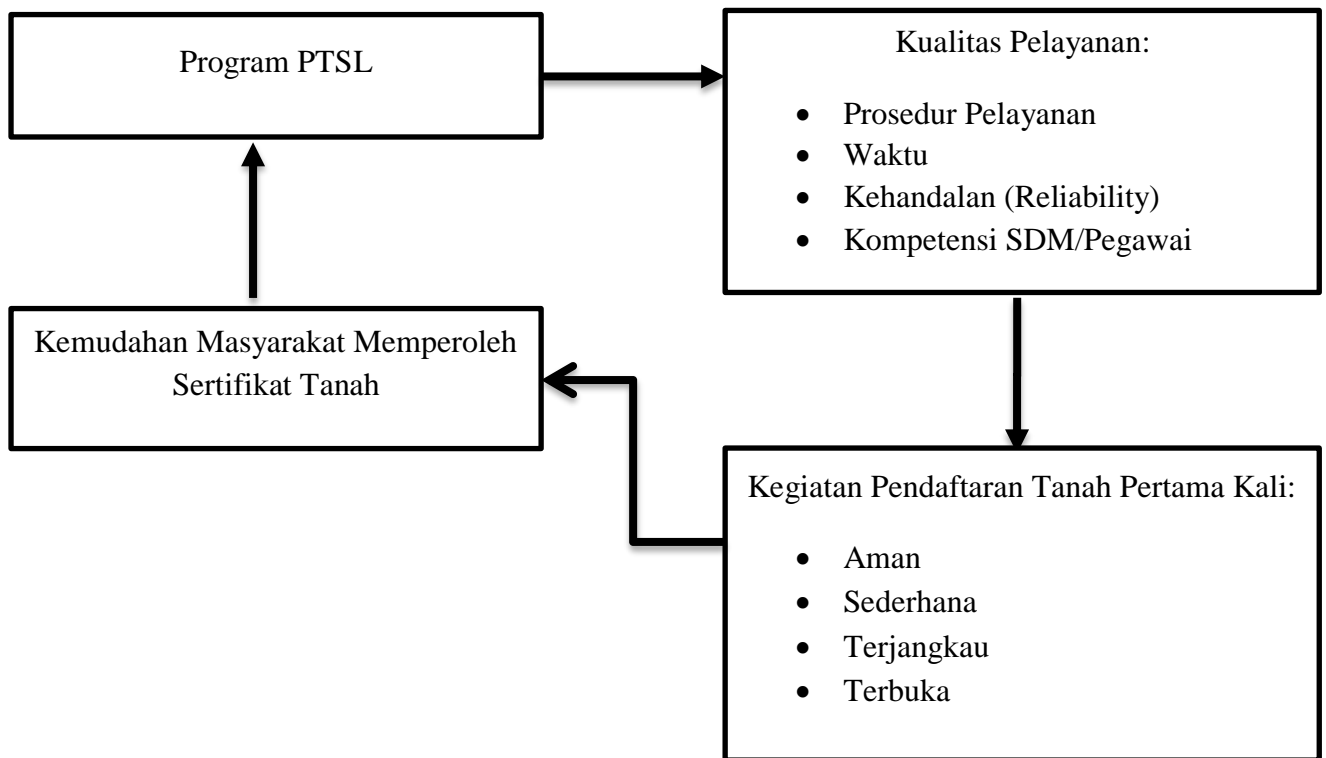
3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang akan dideskripsikan dan digambarkan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pihak Kantor Pertanahan terhadap program PTS; dalam membuat program tersebut berjalan dengan baik.

Agar kerangka konsep tersebut dapat dijelaskan maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:

Gambar 3.1

Kerangka Konsep



3.3 Defenisi Konsep

Dalam penelitian ini, penulis memberikan definisi konseptual dengan maksud untuk memberi batasan mengenai konsep yang digunakan dan bertujuan agar tidak terjadi perbedaan pemahaman antara peneliti dan pembaca. Definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas yaitu kondisi yang menunjukkan kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataannya dimana dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan atau masyarakat.
- b. Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan orang lain dengan cara melalui sistem dan metode tertentu, sistem dan metode tersebut bisa berbentuk satu instansi atau organisasi khusus yang bergerak dibidang pelayanan jasa.
- c. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi guna memenuhi harapan masyarakat.
- d. Pelaksanaan adalah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penujang
- e. Program adalah adalah segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk di operasionalkan.
- f. Program PTSL adalah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftaran.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi diartikan sebagai salah satu tumpukkan dan seperangkat yang disusun atau dasar pikir, institusi, dan kriteria tertentu (metodologi penelitian:2015). Kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Adanya tujuan dalam pelaksanaan program PTSL.
- b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas.
- c. Adanya sasaran yaitu masyarakat yang belum mendaftarkan tanah.
- d. Adanya Kompetensi SDM atau keahlian Pegawai dalam melaksanakan program PTSL.

3.5 Narasumber

Adapun narasumber dalam penelitian ini sebanyak 5 Orang yakni:

1) Kaur.Umum & Kepegawaian

Nama : Sabirin S.H

Umur : 53 Tahun

Agama : Islam

2) Kasi Hubungan Hukum Pertanahan

Nama : Timbul Manurung S.H

Umur : 56 Tahun

Agama : Kristen Protestan

3) Kasubsi Pengukuran & Pemetaan

Nama : Iman Kurnia Yulianto S.H

Umur : 46 Tahun

Agama : Islam

4) Masyarakat (Ibu Rumah Tangga)

Nama : Supriyanti

Umur : 42 Tahun

Agama : Islam

5) Masyarakat (Wiraswasta)

Nama : Erna

Umur : 53 Tahun

Agama : Islam

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Teknik Pengumpulan Data Primer

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap responden yang berkaitan dalam penelitian yang berlangsung secara lisan guna mendengarkan secara langsung informasi dan keterangan.

b. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi dan bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Penelitian ini dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan studi dokumenter.

3.7 Teknik Analisis Data

Data dalam metode Kualitatif mencerminkan interpretasi yang dalam dan menyeluruh atas fenomena tertentu. Data dikelompokkan dalam kelas-kelas tidak menurut angka-angka (Mikkelsen:2003). Maleong mendefinisikan analisis data sebagai proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola. Kategori dan satuan uraian dasar dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Kriyantono:2007).

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif yang merupakan pengukuran dengan menggunakan data nominal yang menyangkut klasifikasi atau kategori sejumlah variabel ke dalam beberapa sub kelas nominal. Melalui pedekatan kualitatif, data yang diperoleh dari lapangan diambil kesimpulan yang bersifat khusus kepada yang bersifat umum kemudian disajikan dalam bentuk narasi. Melalui metode kualitatif kita dapat mengenal subyek penelitian secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan defenisi mereka sendiri tentang dunia dan komunikasi yang

mereka lakukan. Metode kualitatif memungkinkan kita menyelidiki konsep-konsep yang dalam pendekatan lainnya akan hilang (Bogdan:2002).

3.8 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, dan waktu penelitian dari bulan Februari 2019 sampai dengan bulan Maret 2019.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Singkat Kabupaten Deli Serdang

Kabupaten Deli Serdang adalah sebuah kabupaten di provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini berada di Lubuk Pakam. Kabupaten Deli Serdang dikenal sebagai salah satu daerah dari 33 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatra Utara. Kabupaten yang memiliki keanekaragaman sumber daya alamnya yang besar sehingga merupakan daerah yang memiliki peluang investasi cukup menjanjikan. Selain memiliki sumber daya alam yang besar, Deli Serdang juga memiliki keanekaragaman budaya, yang disebarkan oleh hampir semua suku-suku yang ada di Nusantara. Adapun suku asli penghuni Deli Serdang adalah Suku Melayu yang penamaan kabupaten ini juga di ambil dari dua kesultanan, yaitu Melayu Deli dan Melayu Serdang. Suku Karo, dan Simalungun; serta beberapa suku pendatang yang dominan seperti dari suku Jawa, Batak, Minang, Banjar, dan lain-lain juga menempati kabupaten ini. Dahulu, wilayah ini disebut *Kabupaten Deli dan Serdang*, dan pemerintahannya berpusat di Kota Medan. Memang dalam sejarahnya,

sebelum kemerdekaan Republik Indonesia, wilayah ini terdiri dari dua pemerintahan yang berbentuk kerajaan (kesultanan) yaitu Kesultanan Deli berpusat di Kota Medan, dan Kesultanan Serdang berpusat di Perbaungan.

Sebelum Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia 17 Agustus 1945, Kabupaten Deli Serdang yang dikenal sekarang ini merupakan dua pemerintahan yang berbentuk kerajaan (Kesultanan) yaitu Kesultanan Deli yang berpusat di Kota Medan, dan Kesultanan Serdang berpusat di Perbaungan (\pm 38 km dari Kota Medan menuju Kota Tebing Tinggi).

Dalam masa pemerintahan Republik Indonesia Serikat (RIS), keadaan Sumatra Timur mengalami pergolakan yang dilakukan oleh rakyat secara spontan menuntut agar NST (Negara Sumatra Timur) yang dianggap sebagai prakarsa Van Mook (Belanda) dibubarkan dan wilayah Sumatra Timur kembali masuk Negara Republik Indonesia. Para pendukung NST membentuk Permusyawaratan Rakyat se-Sumatra Timur menentang Kongres Rakyat Sumatra Timur yang dibentuk oleh Front Nasional.

Akhirnya Pemerintah NRI meminta kepada Republik Indonesia Serikat (RIS) untuk mencari kata sepakat dan mendapat mandat penuh dari NST dan NIT untuk bermusyawarah dengan NRI tentang pembentukan Negara Kesatuan dengan hasil antara lain Undang-Undang Dasar Sementara Kesatuan yang berasal dari UUD RIS diubah sehingga sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Atas dasar tersebut terbentuklah Kabupaten Deli Serdang seperti tercatat dalam sejarah bahwa Sumatra Timur dibagi atas

5 (lima) *Afdeling*, salah satu di antaranya Deli en Serdang, *Afdeling* ini dipimpin seorang Asisten Residen beribu kota Medan serta terbagi atas 4 (empat) *Onderafdeling* yaitu Beneden Deli beribu kota Medan, Bovan Deli beribu kota Pancur Batu, Serdang beribu kota Lubuk Pakam, Padang Bedagai beribu kota Tebing Tinggi dan masing-masing dipimpin oleh Kontrolir.

Selanjutnya dengan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Sumatra Timur tanggal 19 April 1946, Keresidenan Sumatra Timur dibagi menjadi 6 (enam). Kabupaten ini terdiri atas 6 (enam) Kewedanaan yaitu Deli Hulu, Deli Hilir, Serdang Hulu, Serdang Hilir, Bedagai / Kota Tebing Tinggi pada waktu itu ibu kota berkedudukan di Perbaungan. Kemudian dengan Besluit Wali Negara tanggal 21 Desember 1949 wilayah tersebut adalah Deli Serdang dengan ibu kota Medan meliputi Lubuk Pakam, Deli Hilir, Deli Hulu, Serdang, Padang dan Bedagai.

Pada tanggal 14 November 1956. Kabupaten Deli dan Serdang ditetapkan menjadi Daerah Otonom dan namanya berubah menjadi Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1948 yaitu Undang-Undang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah dengan Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956. Untuk merealisasikannya dibentuklah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dan Dewan Perwakilan Daerah (DPD).

Tahun demi tahun berlalu setelah melalui berbagai usaha penelitian dan seminar-seminar oleh para pakar sejarah dan pejabat Pemerintah Daerah

Tingkat II Deli Serdang pada waktu itu (sekarang Pemerintah Kabupaten Deli Serdang), akhirnya disepakati dan ditetapkanlah bahwa Hari Jadi Kabupaten Deli Serdang adalah tanggal 1 Juli 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1984, ibu kota Kabupaten Deli Serdang dipindahkan dari Kota Medan ke Lubuk Pakam dengan lokasi perkantoran di Tanjung Garbus yang diresmikan oleh Gubernur Sumatra Utara tanggal 23 Desember 1986. Demikian pula pergantian pimpinan di daerah ini pun telah terjadi beberapa kali. Dulu daerah ini mengelilingi tiga “Daerah Kota Madya” yaitu Kota Medan yang menjadi ibu kota Provinsi Sumatra Utara, kota Binjai dan kota Tebing Tinggi disamping berbatasan dengan beberapa kabupaten yaitu Langkat, Karo, dan Simalungun, dengan total luas daerah 6.400 km² terdiri dari 33 Kecamatan dan 902 Kampung.

Daerah ini, sejak terbentuk sebagai kabupaten sampai dengan tahun tujuh puluhan mengalami beberapa kali perubahan luas wilayahnya, karena Kota Medan, Tebing Tinggi dan Binjai yang berada di daerah perbatasan pada beberapa waktu yang lalu meminta/mengadakan perluasan daerah, sehingga luasnya berkurang menjadi 4.397,94 km².

Diawal pemerintahannya Kota Medan menjadi pusat pemerintahannya, karena memang dalam sejarahnya sebagian besar wilayah kota Medan adalah “Tanah Deli” yang merupakan daerah Kabupaten Deli Serdang. Sekitar tahun 1980-an, pemerintahan daerah ini pindah ke Lubuk Pakam, sebuah kota kecil

yang terletak di pinggir Jalan Lintas Sumatra lebih kurang 30 kilometer dari Kota Medan yang telah ditetapkan menjadi ibu kota Kabupaten Deli Serdang.

Pada tahun 2004, Kabupaten ini kembali mengalami perubahan baik secara Geografi maupun Administrasi Pemerintahan, setelah adanya pemekaran daerah dengan lahirnya Kabupaten baru Serdang Bedagai sesuai dengan UU No. 36 Tahun 2003, sehingga berbagai potensi daerah yang dimiliki ikut berpengaruh. Dengan terjadinya pemekaran daerah, maka luas wilayahnya sekarang menjadi 2.394,62 km² terdiri dari 22 kecamatan dan 403 desa/kelurahan, yang terhampar mencapai 3,34% dari luas Sumatra Utara.

Kabupaten Deli Serdang terdiri dari 22 kecamatan sebagai berikut: Bangun Purba, Batang Kuis, Beringin, Biru-Biru, Deli Tua, Galang, Gunung Meriah, Hampan Perak, Kotalimbaru, Labuhan Deli, Lubuk Pakam (*ibukota kabupaten*), Namo Rambe, Pagar Merbau, Pancur Batu, Pantai Labu, Patumbak, Percut Sei Tuan, Sibolangit, Sinembah Tanjung Muda Hilir, Sinembah Tanjung Muda Hulu, Sunggal, Tanjung Morawa.

3.9.2 Visi dan Misi Kabupaten Deli Serdang

- Visi kabupaten Deli Serdang :

"Deli Serdang Yang Maju, Berdaya saing, Religius dan Bersatu dalam Kebhinnekaan"

- Misi kabupaten Deli Serdang :

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

2. Pengembangan wilayah dan pembangunan infrastruktur yang berwawasan lingkungan.
3. Membangun perekonomian yang kokoh dan berkeadilan.
4. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama, peran sosial kemasyarakatan dan budaya daerah.
5. Meningkatkan kinerja kelembagaan pemerintah, profesionalisme aparatur dan supremasi hukum

3.10 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang

3.10.1 Jumlah Pegawai dan Jabatan Pada Dinas Kantor Pertanahan

I. SUB BAGIAN TATA USAHA

No	Nama	Gol	Jabatan
1	Drs. Hiskia Simarmata, M.Si	IV/b	Kepala Kantor
2	Yayuk Supriaty, SH	III/d	Ka.Subbag. Tata Usaha
3	Sabirin, SH	III/d	Kaur.Umum & Kepegawaian
4	Surianto	II/c	Pengadministrasi Umum
5	Juliyanto	II/a	Pengadministrasi Umum
6	Licawati	II/a	Pengadministrasi Umum
7	Kurnia Saragih, SH	III/d	Kaur. Perenc, Evaluasi & Pelaporan
8	Monalisa Aritonang, S.Sos	III/d	Kaur Keu & BMN
9	Siti Hamidah Siregar A.Md	II/d	Bendahara Pengeluaran

10	Juliyanti, SP	III/b	Bendahara
11	Supriyanto	II/d	Pengadministrasi Umum

II. SEKSI SURVEY, PENGUKURAN DAN PEMETAAN (Seksi- I)

No	Nama	Gol	Jabatan
1	Irwan Muslim, ST	III/d	Kepala Seksi Infrastruktur Pert.
2	Iman Kurnia Yulianto, SH	III/a	Kasubsi Pengukuran & Pemetaan
3	Parulian Manurung	II/c	Pengelola Urusan Rumah Tangga
4	Sakti Hamonangan Marizon L	II/c	Petugas Ukur
5	Niko Demus Simarmata, SH	III/a	Petugas Ukur
6	Fernandes Sembiring	II/c	Petugas Ukur
7	Hutomo Yogo P.Tambunan	II/b	Pengadministrasi Umum
8	Zulwar	II/a	Pengadministrasi Umum
9	Victor Agus Ginting	II/b	Petugas Ukur
10	Harlen Tuah Damanik	II/b	Petugas Ukur
11	M. Ali Safiin	II/a	Pengadministrasi Umum
12	Sriulina Shinta Lingga, S.Si	III/a	Surveyor Pemetaan Ahli Pertama

13	Anugrah Perpetua Siagian, A.P	II/a	Petugas Ukur
14	Ichtus Abizier M, A.P	II/a	Petugas Ukur
15	Syintia Gustina Suardi, A.P	II/a	Petugas Ukur

III. SEKSI HAK TANAH DAN PENDAFTARAN TANAH (Seksi - II)

No	Nama	Gol	Jabatan
1	Timbul Manurung, SH	III/d	Kasi Hubungan Hukum Pertanahan
2	Syarifuddin, A.Ptnh	III/d	Kausbsi Penetapan Hak & Pemberdayaan Hak Tanah Masy.
3	Yusni Elizar, SH	III/d	Analisis Permohonan Hak Tanah & Pendaft. Tanah
4	Tetty Irsani Harahap	III/b	Pengadministrasi Umum
5	Chrysilla Devina, SH	III/a	Analisis Permohonan Hak Tanah & Pendaft. Tanah
6	Bahsan	III/b	Pengadministrasi Umum
7	Viana Indria Rezkita Barus,SH	III/a	Analisis Permohonan Hak Tanah & Pendaft. Tanah
8	Freddy Lumban Gaol, SH	III/d	Kasubsi Pendaft. Hak Tanah
9	Nurani, S.Sos.	III/d	Pengelola Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran

10	Hopnidawati	III/b	Pengadministrasi Umum
11	Junaidi Koto	II/c	Pengadministrasi Umum
12	Ali Musa Lubis	II/b	Pengelola Urusan Rumah Tangga
13	Novie Syafrina Siahaan	II/b	Pengadministrasi Umum
14	Rinsa Dilow Rensi Naibaho	II/b	Pengadministrasi Umum

IV. SEKSI PENGATURAN DAN PENATAAN PERTANAHAN (Seksi –
III)

No	Nama	Gol	Jabatan
1	Marangkup Simanulang, SH	III/d	Kasi Penataan Pertanahan
2	Dra. Helen Napitupulu	III/d	Kasubsi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu
3	Ferdiana Irwanti, SH.,M.Kn	III/d	Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah
4	Maria Magdalena T. Manurung, S.ST	III/b	Analisis Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah
5	Imelda Murni Sihaloho, A.Md	II/d	Pengadministrasi Umum

V. SEKSI PENGENDALIAN DAN PEMBERDAYAAN (Seksi – IV)

No	Nama	Gol	Jabatan
1	Edi Rabuddin, S.IP	III/d	Kasi Pengadaan Tanah
2	Suarni Zebua, SH	III/d	Kasubsi Pemanfaatan Tanah Pemerintah & Penilaian Tanah
3	Eliana Ginting	II/c	Pengelola Urusan Rumah Tangga
4	Elsaria Tarigan, SH	III/d	Kasubsi Fasilitasi Pengadaan & Penetapan Tanah Pemerintah
5	Juriah Siagian, SH	III/c	Analisis Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

VI. SEKSI SENGGKETA, KONFLIK DAN PERKARA (Seksi- V)

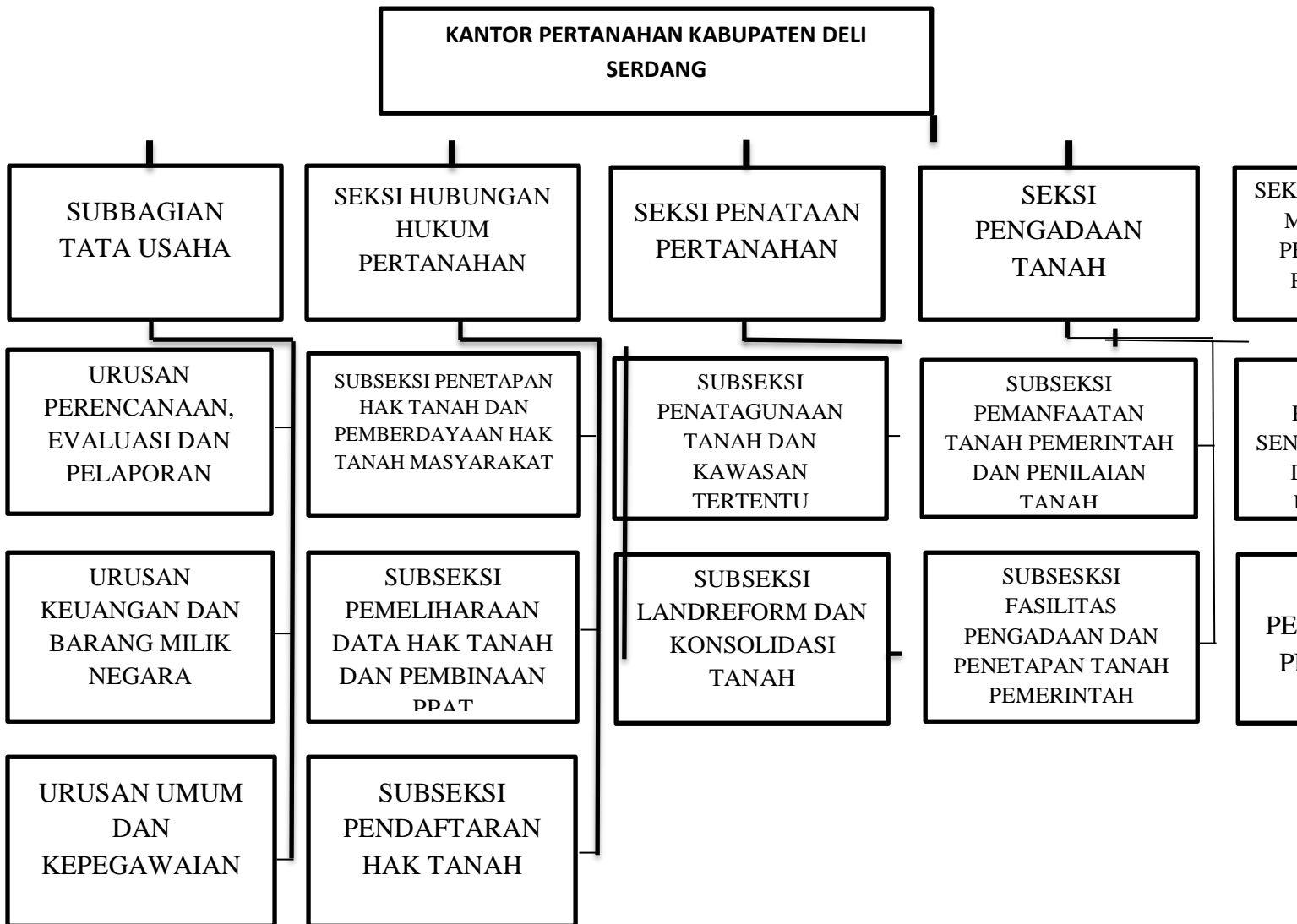
No	Nama	Gol	Jabatan
1	Sujono, SH	III/d	Kasi Penanganan Masalah & Pengendalian Pertanahan
2	Erwin Alexander Manurung, S.ST	III/b	Kasubsi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan
3	Anthony Samuel, SH	III/a	Analisis Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

4	Bongis Simanjuntak	III/b	Kasubsi Pengendalian Pertanahan
5	Zainuddin	II/d	Pengadministrasi Umum
6	Nurhafendi	II/a	Pengadministrasi Umum
7	A.Parulian Sidabutar, BA.	III/c	Pengolah Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

- 1. Tata Usaha = 11**
- 2. Seksi 1 = 15**
- 3. Seksi 2 = 14**
- 4. Seksi 3 = 4**
- 5. Seksi 4 = 6**
- 6. Seksi 5 = 7**
- Total Keseluruhan = 5**

GAMBAR 3.2

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas dan diuraikan hasil temuan dari lapangan mengenai Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Proses pengolahan data adalah kegiatan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian terhadap objek penelitian. Dalam proses penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa hasil jawaban dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti ke lokasi penelitian.

Setelah memperoleh dan mengumpulkan data-data dari hasil wawancara peneliti kemudian melakukan tindakan analisis terhadap data-data yang diberikan.

Berikut ini adalah penyajian data berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber. Penyajian data yang dilakukan bersifat deskriptif atau bersifat menceritakan seperti yang terjadi ketika dilakukan wawancara kepada narasumber tersebut.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Adanya tujuan dalam pelaksanaan Program PTSL.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 21 Maret 2019 dengan Bapak Sabirin S.H selaku Kaur.Umum & Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, tujuan pelaksanaan

program PTSL. Menurut beliau, tujuannya adalah agar tanah-tanah masyarakat di Indonesia dipastikan secara keseluruhan telah terdaftar secara resmi dipemerintahan. Kemudian pertanyaan tentang target dalam pelaksanaan program PTSL sudah tercapai atau belum menurut beliau, untuk TA 2017-2018 sudah tercapai namun untuk tahun 2019 sedang berjalan. Adapun hambatan dalam pelaksanaan program PTSL menurut beliau, hambatannya sebagian dari pada kepala desa yang kurang mendukung terlaksananya program PTSL di wilayahnya dikarenakan kehilangan peluang untuk pekerjaan mereka dalam pengurusan surat-surat tanah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Timbul Manurung S.H selaku Kasi Hubungan Hukum Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, tujuan pelaksanaan program PTSL menurut beliau, mempermudah mengetahui bidang-bidang tanah yang belum terdaftar dan yang sudah terdaftar dalam satu wilayah desa dan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang termuat dalam pasal 11 PP Nomor 24 tahun 1997. Menurut beliau, program PTSL harus tercapai karena ini merupakan bidang tanah. Adapun pertanyaan tentang hambatan dalam pelaksanaan program PTSL dan menurut beliau hambatannya antara lain masalah eksternal dan internal. Masalah internal yaitu sumber daya manusia (SDM) sedangkan eksternal adalah masyarakat yang masih kurang memahami fungsi penting dari pendaftaran tanah dan masyarakat desa beranggapan jika melalui program ini maka tarif PBB akan naik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Iman Kurnia Yulianto S.H selaku Kepala SubSeksi Pengukuran & Pemetaan Kadastral di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, tujuan pelaksanaan program PTSL dan diperoleh hasil, bahwa pemerintah ingin memberikan jaminan dan kepastian hukum atau hak atas tanah yang dimiliki masyarakat. Karna PTSL adalah proses pendaftaran tanah pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah diseluruh wilayah indonesia dalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu. Melalui program ini pemerintah memberikan kepastian hukum dan jaminan terhadap tanah. Sehingga jelas tanahnya, letaknya, batas-batasnya karna sudah terpetakan, jelas objeknya, jelas pemiliknya dan jelas luasnya. Kemudian pertanyaan tentang target dalam pelaksanaan program PTSL sudah tercapai atau belum dan diperoleh hasil, kalau target kita wajib mencapai target. Target kita sekarang adalah 34.000 bidang tanah ditahun 2019 pendaftaran tanah. Untuk sekarang sudah berapa target tercapai? Beliau menjelaskan untuk sekarang dibulan maret pengukuran sudah mencapai 19.000 bidang tanah. Hambatan dalam pelaksanaan program PTSL yaitu pertama, masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendaftaran tanah. Yang kedua, kurangnya tenaga kerja. Karna ini proyek besar maka banyak tenaga (SDM) yang dibutuhkan. Yang ketiga, masih banyaknya sengketa batas. Karna belum adanya kesadaran masyarakat memasang tanda batas dan sengketa kepemilikan waris.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Supriyanti selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Dengan pertanyaan, tujuan pelaksanaan program PTSL dan diperoleh hasil, bahwa program ini merupakan program dari pemerintah untuk masyarakat yang tanahnya belum pernah terdaftar. Adapun target dalam pelaksanaan program PTSL menurut beliau tanah-tanah masyarakat yang secara resmi belum terdaftar sehingga petugas melakukan pengukuran dan lainnya. Hambatan dalam pelaksanaan PTSL yaitu banyak tanah masyarakat yang masih dalam sengketa batas dan sosialisasi yang masih kurang dilakukan oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Tujuan program PTSL ini adalah mendaftarkan tanah masyarakat yang belum terdaftar dipemerintahan secara resmi. Kemudian pertanyaan tentang target dalam pelaksanaan program PTSL menurut beliau belum seluruhnya tercapai karna masih banyaknya konflik antar keluarga soal batas tanah sehingga sedikit menyulitkan petugas. Adapun hambatan dalam pelaksanaan program ini hambatannya ada pada masyarakat itu sendiri karna masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui batas-batas tanahnya sendiri.

4.1.2 Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis 21 Maret 2019 dengan Bapak Sabirin S.H selaku Kaur.Umum & Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, bagaimana

prosedur pelaksanaan program PTSL dan diperoleh hasil yaitu masyarakat harus turut serta mendaftarkan tanah dengan menyiapkan data-data seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), PBB, dan Alas hak dan persyaratan lainnya. Pertanyaan tentang apakah pelaksanaan program PTSL sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan? Menurut beliau tentu saja, kita melaksanakan PTSL mengacu pada juklak ataupun juknis dari kementerian ATR/BPN. Menurut beliau program ini sangat mempermudah masyarakat karna proses tidak memakan waktu yang lama karna langsung diukur. Karna mau atau tidak mau masyarakat dalam program pendaftaran tanah ini harus bersedia tanahnya diukur karna ini adalah pendaftaran tanah sistematis lengkap sehigga peta desa itu sudah termonitor di BPN secara nasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Timbul Manurung S.H selaku Kasi Hubungan Hukum Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Prosedur pelaksanaan program PTSL yaitu diadakannya sosialisasi terlebih dahulu kemudian menyiapkan alat dan bahan berupa blanko-blanko dan sebagainya. Disaat proses peyuluhan berlangsung maka petugas PTSL menyebutkan hak dan kewajiban masyarakat setelah itu melakukan pendataan yuridis dengan meminta persyaratan berkas-berkas kepada masyarakat desa. Prosedur pelaksanaan program PTSL sudah sesuai aturan yang ditetapkan oleh pemerintah dan program ini mempermudah masyarakat karna mereka turun langsung jemput bola kedesa-desa dan syarat-syarat pun dipermudah serta tidak dipungut biaya bahkan pemerintah kabupaten deli serdang

memberikan semacam keringan pemotongan pajak sampai 75% yang tertuang dalam perda Tahun 2011.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Iman Kurnia Yulianto S.H selaku Kepala SubSeksi Pengukuran & Pemetaan Kadastral di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Prosedur pelaksanaan program PTSL pertama, adalah penetapan lokasi. Kedua, diadakan penyuluhan. Ketiga, melakukan penancangan pemasangan tanda batas. Keempat, proses pengukuran, pendataan yuridis (pemberkasan) dan yang terakhir adalah proses pengumuman tanah yang sudah diukur dan dijadikan peta maka hasil pendaftaran yuridis dengan fisik diumumkan kepada masyarakat selama 14 hari. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik tentang ukuran tanah suatu saat dimasyarakat. Dengan pertanyaan, bagaimanakah prosedur pelaksanaan program PTSL dan diperoleh hasil, yang pertama adalah penetapan lokasi terlebih dahulu oleh kantor pertanahan setelah itu dikeluarkan SK Lokasi, kemudian diadakan penyuluhan, kemudian dilakukan penancangan pemasangan tanda batas kemudian pengukuran, pendataan yuridis (pemberkasan), kemudian proses pengumuman karna tanah yang sudah dilakukan pengukuran beberapa bidang tanah dan dijadikan peta maka hasil pendataan yuridis dengan fisik dan hasilnya diumumkan kepada masyarakat selama 14 hari hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik tentang ukuran tanah suatu saat dimasyarakat. Kemudian pertanyaan tentang apakah pelaksanaan program PTSL sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan menurut beliau, Harus. karna ada peraturan yang menagatur. Ada juknisnya

sehingga kita tidak bisa melanggar aturan. Pertanyaan tentang apakah prosedur pelaksanaan program PTSL mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan tanah sangat mempermudah masyarakat. Karna program PTSL dahulu namanya adalah Prona. Program prona adalah masyarakat bermohon untuk didaftarkan tanahnya. Misalnya kita tetapkan di satu desa targetnya adalah 10 bidang jadi tim lapangan akan turun kelapangan dan hanya mengukur 10 bidang tanah dan harus menyediakan berkas terlebih dahulu dan masih dikenakan biaya. Sedangkan program PTSL ini petugas yang turun langsung ke masyarakat baik petugas ukur, petugas yuridis dan tim lainnya jadi saat tiba dilokasi maka langsung diadakan pengukuran, penyuluhan dan proses lainnya istilahnya *disitu dapat data disitu jadi* sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot untuk datang ke kantor pertanahan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Supriyanti selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Prosedur pelaksanaan PTSL yaitu petugas datang kedesa dan melakukan sosialisasi dengan masyarakat untuk menjelaskan program PTSL setelah itu proses pemberkasan dan dilakukan pengukuran tanah dan pemberian tanda pelaksanaan program ini menurut beliau sudah sesuai dengan prosedur karena masyarakat desa diberikan brosur berupa tatacara pelaksanaan program ini. Kemudian dengan Dengan pertanyaan, apakah prosedur pelaksanaan program PTSL mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan tanah dan diperoleh jawaban untuk prosedurnya sangat memudahkan masyarakat karna semua pelaksanaannya mereka (petugas) yang melakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Proses pelaksanaan PTSL yang pertama adalah masyarakat desa melengkapi persyaratan yang diperlukan kemudian petugas mulai melakukan pengecekan berkas dan melakukan pengukuran serta memasang tanda batas. Pelaksanaan program PTSL menurut beliau sudah sesuai prosedur karena apa yang sudah disampaikan oleh petugas dan kinerja petugas sudah sesuai. Pelaksanaan program ini sangat memudahkan masyarakat karena masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk mendatangi kantor BPN karena petugas melaksanakannya langsung di desa.

4.1.3 Adanya sasaran yaitu masyarakat yang belum mendaftarkan tanah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Iman Kurnia Yulianto S.H selaku Kepala SubSeksi Pengukuran & Pemetaan Kadastral di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, siapa sajakah yang menjadi sasaran dalam program PTSL adalah semua masyarakat. Tanah yang diukur adalah semua tanah baik tanah pribadi, tanah yayasan, badan hukum, tanah pemerintah, fasilitas umum, fasilitas sosial dan seluruh tanah yang ada di desa tersebut yang kemudian didata dan kami meminta masyarakat untuk mendaftarkannya. Dalam program ini sosialisasi terus dilaksanakan baik berupa iklan, pemberitaan di radio, televisi, penyebaran brosur, pemasangan spanduk, kemudian penyebaran menggunakan media sosial baik berupa facebook dan whatsapp.

Kemudian pertanyaan tentang faktor penghambat dalam pelaksanaan program PTSL dilapangan dan diperoleh hasil, yang pertama adalah adanya penyebaran berita hoax di masyarakat jika sudah dilakukan sertifikasi maka pajak akan menjadi mahal. Yang kedua, kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga aset miliknya seperti tidak memasang batas tanah, kurangnya kepedulian hingga menelantarkan tanahnya sehingga ketika *digarap* oleh orang lain akan menimbulkan konflik. Dalam program ini setelah penentuan lokasi ada pencanangan tanda batas secara serentak yang dimana untuk menghindari konflik sengketa batas di masyarakat. Jika diantara masyarakat terjadi konflik sengketa batas, maka petugas akan melakukan mediasi dan memberikan masukan agar masalah segera terselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sabirin S.H selaku Kaur.Umum & Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Sasaran dalam program PTSL adalah masyarakat pada umumnya terutama yang tanahnya belum terdaftar. Kemudian pertanyaan tentang apakah sudah dilakukan sosialisasi program PTSL ini pada masyarakat, sebelum terjun langsung kelapangan biasanya petugas akan melakukan penyuluhan di Kantor desa dengan mengundang masyarakat desa untuk hadir dan menerima penjelasan dari petugas tentang persyaratannya dan pelaksanaan dari pada petugas nantinya. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan program PTSL dilapangan salah satunya adalah tanah kosong yang tidak diketahui pemiliknya kemudian surat-surat atau berkas-berkas masyarakat yang tidak lengkap, tanah pembagian waris yang belum terbagi habis serta masih

minimnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pendaftaran tanah dan sertifikat tanah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Timbul Manurung S.H selaku Kasi Hubungan Hukum Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan program PTSL adalah masyarakat yang tanahnya belum pernah terdaftar. Sosialisai tentang program PTSL ini sudah dilakukan kepada masyarakat desa. Untuk tahun 2019 sosialisasi sudah dilakukan didua kecamatan yaitu kecamatan galang dan kecamatan pagar merbau. Adapun faktor penghambatnya adalah masyarakat desa yang masih belum paham akan pentingnya batas-batas tanah miliknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Supriyanti selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Sasaran dalam pelaksanaan program PTSL adalah masyarakat desa kecamatan galang dan pagar merbau yang tanahnya belum terdaftar. Dengan pertanyaan, apakah sudah dilakukan sosialisasi program PTSL ini pada masyarakat dan diperoleh jawaban sudah dilaksanakan oleh petugas untuk sosialisasi bagaimana pelaksanaan program ini kepada masyarakat dikantor desa. Adapun hambatannya yaitu masih banyak masyarakat yang berkasnya tidak lengkap sehingga memakan waktu dalam pelaksanaan program ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Proses sosialisasi sudah dilaksanakan hanya saja menurut beliau masih kurang dalam penyampaiannya kepada masyarakat.

Kemudian yang menjadi faktor penghambat yaitu kelengkapan berkas yang belum terpenuhi dan adanya warga desa yang tidak hadir saat sosialisasi dilakukan oleh petugas sehingga membuat pelaksanaan program ini sedikit terhambat.

4.1.4 Adanya kompetensi SDM atau keahlian pegawai dalam melaksanakan program PTSL

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sabirin S.H selaku Kaur.Umum & Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, apakah pegawai yang melaksanakan program PTSL sudah cukup tersedia dan diperoleh jawaban untuk pegawai negeri dan ditambah dengan PPNPN (pegawai pemerintah non pegawai negeri) sudah banyak diturunkan ke lokasi artinya dalam perhitungan dengan target PTSL yang dibebankan meskipun cukup namun belum maksimal. Karna terbagi untuk petugas dilapangan dan petugas untuk pelayanan di kantor. Kemudian pertanyaan tentang apakah pegawai sudah melakukan tugas dengan sangat efektif dan diperoleh hasil, sudah sangat efektif dan sudah sangat maksimal bahkan hari sabtu dan minggu petugas tetap bekerja dilapangan. Pertanyaan tentang apakah ada pelatihan khusus kepada pegawai dalam pelaksanaan program PTSL dan diperoleh jawaban, pelatihan sejenisnya berupa arahan serta bimbingan dari para pejabat untuk petugas yang ada dilapangan tentang bagaimana mendapatkan perhatian dari masyarakat desa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Iman Kurnia Yulianto S.H selaku Kepala SubSeksi Pengukuran & Pemetaan Kadastra di Kantor

Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Dengan pertanyaan, apakah pegawai yang melaksanakan program PTSL sudah cukup tersedia menurut beliau, untuk pegawai negeri masih kekurangan sehingga kami meminta bantuan tenaga luar seperti PPNPN (pegawai pemerintah non pegawai negri) . Karna program ini targetnya besar maka pelaksanaan program ini memakai pihak ketiga yang dilelangkan dari pusat. Sehingga 10.000 bidang tanah diserahkan kepada pihak ketiga. Petugas diharapkan sangat efektif dalam melaksanakan program PTSL ini karna kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan setiap harinya. Saat petugas lapangan turun kelapangan dan mengukur atau mendata baik target, hasil dan jumlahnya akan dilaporkan setiap hari. Jika terjadi penurunan target maka kepala bagian akan turun kelapangan dengan mencari masalah penyebab penurunan target serta kendala apa saja yang terjadi dilapangan. Jika masalah sudah diketahui maka akan segera dicari solusinya dengan itu kegiatan monitoring dan evaluasi penting dilakukan setiap hari. Untuk jumlah pegawai yang diturunkan kelapangan yaitu petugas ukur berjumlah 25 orang dan setiap hari akan terjun langsung kelapangan untuk mengukur tanah masyarakat. Kemudian pertanyaan tentang apakah ada pelatihan khusus kepada pegawai dalam pelaksanaan program PTSL dan diperoleh jawaban, pelatihan khusus ada karna ini program khusus maka tentu saja ada pelatihan khusus dan pegawai juga dibantu oleh aplikasi bernama smart PTSL.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Timbul Manurung S.H selaku Kasi Hubungan Hukum Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli

Serdang. Dengan pertanyaan, apakah pegawai yang melaksanakan program PTSL sudah cukup tersedia dan diperoleh jawaban, belum memadai. Belum memadai dari target yang diberikan karna terbagi antara dilapangan dan di kantor sehingga kita membagi-bagi waktu karna keterbatasan SDM. Pegawai dikantor melayani masyarakat dikantor sampai pukul 3 sore dan jam 3 lewat mereka terjun kelapangan untuk program ini. Apakah terjun kelapangan dilakukan setiap harinya? Dan diperoleh jawaban, pegawai setiap hari terjun kelapangan bahkan hari sabtu juga bekerja karna banyaknya target yang harus dicapai. Pegawai sudah efektif karna setiap hari bekerja namun belum secara maksimal karna keterbatasan SDM atau jumlah pegawai. Kemudian pertanyaan tentang apakah ada pelatihan khusus kepada pegawai dalam pelaksanaan program PTSL menurut beliau, diadakan simulasi-simulasi dan pengarahan. Saat pagi sebelum petugas berangkat kelapangan akan diadakan *briefing* tetapi sebelumnya ada pelatihan-pelatihan tatacara seperti pelatihan pengisian blanko kemudian tatacara menghadapi masyarakat baik mengajak atau membujuk masyarakat untuk turut ikut serta dalam program ini dan seminggu sekali akan diadakan evaluasi kegiatan berupa apa saja hambatan hambatan yang terjadi dilapangan dan masalah yang terjadi akan diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Supriyanti selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Petugas pelaksanaan program PTSL dilapangan dinilai masih kurangnya jumlah petugas. Karna banyaknya tanah yang harus diukur dan diberi batas-batas maka petugas juga harus tersedia lebih banyak. Pegawai sudah efektif dalam menangani masyarakat untuk

mendaftarkan tanah karna petugas sangat ramah dan sabar dalam menghadapi masyarakat desa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna selaku masyarakat yang mengikuti program PTSL. Pegawai atau petugas PTSL menurut beliau masih harus ditambah jumlahnya melihat banyaknya kegiatan yang dilakukan petugas dalam menangani tanah-tanah masyarakat. Kemudian pertanyaan, apakah pegawai sudah melakukan tugas dengan efektif dan menurut beliau, sudah efektif namun kurang maksimal karena jumlah petugas yang terbatas membuat masyarakat harus menunggu giliran tanahnya yang diproses.

4.2 Pembahasan

Objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Analisa data yang dilakukan peneliti adalah dalam bentuk wawancara dan kemudian hasil wawancara tersebut dianalisis dalam bentuk penjelasan berdasarkan data yang ada di lapangan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dibuat analisa dari penelitian ini sebagai berikut:

4.2.1 Adanya tujuan dalam pelaksanaan Program PTSL

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, bahwa tujuan dalam pelaksanaan program PTSL

yaitu untuk memberikan jaminan dan kepastian hukum terhadap tanah-tanah masyarakat yang belum terdaftar dan sah terdaftar dipemrintahan. Karna PTSL adalah proses pendaftaran tanah pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah diseluruh wilayah indonesia dalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu. Sehingga tanah masyarakat yang sudah diukur jelas tanahnya, jelas letaknya, jelas batas-batasnya, jelas objeknya, jelas luasnya dan jelas pemilikinya.

Menurut Charles O. Jones (1996:24), cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dimana melalui hal tersebut bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai.

Berdasarkan pembahasan diatas, hasil analisis penulis tentang tujuan dalam pelaksanaan program PTSL di Kantor Pertanahan kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari data yang diterima dilapangan, target PTSL pada tahun 2017 yaitu 12.000 bidang tanah dan data yang diperoleh berjumlah 451. Kemudian target PTSL tahun 2018 yaitu 34.000 bidang tanah dan data yang diperoleh berjumlah 3826. Untuk tahun 2019 proses pelaksanaan PTSL masih dalam tahap pengerjaan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahawa masih banyak masyarakat yang belum mengikuti program PTSL ini. Adapun kendala lain masih kurangnya

kesadaran masyarakat menjaga aset dan batas-batas tanahnya serta masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendaftaran tanah.

4.2.2 Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas.

Percepatan pelaksanaan PTSL sebagaimana termuat dalam Pasal 3 ayat (3) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 dilakukan dengan tahapan:

1. Penetapan lokasi kegiatan percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
2. Pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
3. Penyuluhan.
4. Pengumpulan dan pengolahan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah.
5. Pemeriksaan tanah.
6. Pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis.
7. Penerbitan keputusan pemberian Hak atas Tanah.
8. Pembukuan Hak atas Tanah.
9. Penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah; dan/atau
10. Penyerahan sertipikat Hak atas Tanah.

Menurut Abdullah Syukur (1982:183) Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala

kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, Prosedur pelaksanaan program PTSL pertama, adalah penetapan lokasi. Kedua, diadakan penyuluhan. Ketiga, melakukan pencanangan pemasangan tanda batas. Keempat, proses pengukuran, pendataan yuridis (pemberkasan) dan yang terakhir adalah proses pengumuman tanah yang sudah diukur dan dijadikan peta maka hasil pendaftaran yuridis dengan fisik diumumkan kepada masyarakat selama 14 hari. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik tentang ukuran tanah suatu saat dimasyarakat. Prosedur pelaksanaan program PTSL sudah sesuai dengan peraturan didukung dengan juknis yang ada sehingga tidak bisa melanggar peraturan.

Berdasarkan hasil analisis penulis, prosedur pelaksanaan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan pemerintah karena Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang menggunakan juknis dan juklak sebagai acuan dasar dalam melaksanakan program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sehingga pelaksanaan program menjadi lebih terarah dan terorganisir.

4.2.3 Adanya sasaran yaitu masyarakat yang belum mendaftarkan tanah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, sasaran dalam pelaksanaan program PTSL adalah semua masyarakat. Tanah yang diukur adalah semua tanah baik tanah pribadi, tanah yayasan, badan hukum, tanah pemerintah, fasilitas umum, fasilitas sosial dan seluruh tanah yang ada didesa tersebut yang kemudian didata dan petugas meminta masyarakat untuk mendaftarkannya.

Menurut Hasibuan (2006: 72) menyatakan bahwa program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis penulis, sasaran dalam program ini sudah tepat sasaran yaitu semua masyarakat desa yang tanahnya belum terdaftar secara resmi di pemerintahan. Hanya saja jumlah masyarakat yang mengikuti program PTSL jauh dari target yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Adapun kendala lainnya yaitu kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga aset miliknya seperti tidak memasang batas tanah, kurangnya kepedulian hingga menelantarkan tanahnya sehingga ketika *digarap* oleh orang lain akan menimbulkan konflik.

4.2.4 Adanya kompetensi SDM atau keahlian pegawai dalam melaksanakan program PTSL

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:23), Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, Pegawai diharapkan sangat efektif dalam melaksanakan program PTSL ini karna kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan setiap harinya. Saat petugas lapangan turun kelapangan dan mengukur atau mendata baik target, hasil dan jumlahnya akan dilaporkan setiap hari. Jika terjadi penurunan target maka kepala bagian akan turun kelapangan dengan mencari masalah penyebab penurunan target serta kendala apa saja yang terjadi dilapangan. Pelatihan khusus kepada pegawai atau petugas pelaksana program PTSL dengan diadakan simulasi-simulasi dan pengarahan. Pelatihan-pelatihan tata cara seperti pelatihan pengisian blanko, tata cara bagaimana menghadapi masyarakat baik mengajak atau membujuk masyarakat dan seminggu sekali diadakan evaluasi kegiatan berupa apa saja hambatan hambatan yang terjadi dilapangan dan akan diselesaikan masalah-masalah yang terjadi.

Berdasarkan pembahasan diatas, hasil analisis penulis kompetensi SDM sudah sesuai dengan keahlianya dibidang masing-masing karena pegawai diberikan pelatihan khusus dan adanya evaluasi setiap hari yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Hanya saja kurangnya jumlah pegawai atau petugas pelaksana program PTSL memengaruhi kinerja pegawai sehingga kurang maksimal. Hal ini didukung dengan data

masyarakat yang mengikuti program PTSL belum siap terinput, sehingga membuat data yang ada dilapangan dan data di Kantor menjadi tidak seimbang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, tujuan dalam pelaksanaan program PTSL di Kantor Pertanahan kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari data yang diterima dilapangan, target PTSL pada tahun 2017 yaitu 12.000 bidang tanah dan data yang diperoleh berjumlah 451. Kemudian target PTSL tahun 2018 yaitu 34.000 bidang tanah dan data yang diperoleh berjumlah 3826. Untuk tahun 2019 proses pelaksanaan PTSL masih dalam tahap pengerjaan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahawa masih banyak masyarakat yang belum mengikuti program PTSL ini. Adapun kendala lain masih kurangnya kesadaran masyarakat menjaga aset dan batas-batas tanahnya serta masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendaftaran tanah.

Kedua, prosedur pelaksanaan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan pemerintah karena Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang menggunakan juknis dan juklak sebagai acuan dasar dalam melaksanakan

program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sehingga pelaksanaan program menjadi lebih terarah dan terorganisir.

Ketiga, sasaran dalam program ini sudah tepat sasaran yaitu semua masyarakat desa yang tanahnya belum terdaftar secara resmi di pemerintahan. Hanya saja jumlah masyarakat yang mengikuti program PTSL jauh dari target yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Adapun kendala lainnya yaitu kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga aset miliknya seperti tidak memasang batas tanah, kurangnya kepedulian hingga menelantarkan tanahnya sehingga ketika *digarap* oleh orang lain akan menimbulkan konflik.

Keempat, kompetensi SDM sudah sesuai dengan keahliannya dibidang masing-masing karena pegawai diberikan pelatihan khusus dan adanya evaluasi setiap hari yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Hanya saja kurangnya jumlah pegawai atau petugas pelaksana program PTSL memengaruhi kinerja pegawai sehingga kurang maksimal. Hal ini didukung dengan data masyarakat yang mengikuti program PTSL belum siap terinput, sehingga membuat data yang ada dilapangan dan data di Kantor menjadi tidak seimbang.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa hal terkait diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Agar tujuan dari pelaksanaan program PTSL tercapai maka instansi harus bekerja lebih baik lagi dari hari kemarin agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meningkat. Petugas pelaksana program PTSL harus bisa bekerja secara efektif disetiap harinya agar segala laporan kinerja baik dikantor ataupun dilapangan dapat segera terselesaikan.

Dengan adanya program jemput bola ini diharapkan pelaksanaan program PTSL ini tepat sasaran. Petugas pelaksana PTSL dilapangan harus meningkatkan sosialisasi tidak hanya kedesa yang mudah dijangkau saja tetapi desa yang sulit dijangkau juga harus dijadikan sasaran agar banyak masyarakat desa yang sadar akan pentingnya proses pendaftaran tanah sehingga mempermudah pelaksanaan antara petugas dan warga desa. Sehingga pelaksanaan program menjadi lebih efektif dan efisien.

Jumlah pegawai atau petugas pelaksana program PTSL harus ditambah dan diperhitungkan. Kurangnya jumlah pegawai sangat memengaruhi kinerja program PTSL sehingga target yang ditetapkan dan laporan yang harus diselesaikan tidak tepat waktu walaupun target tercapai. Dengan penambahan jumlah pegawai dan keahlian serta kompetensi pegawai akan membuat pelaksanaan program PTSL menjadi lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Tjiptono. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan. Pembelian*. 2011:23.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Boedi Harsono. 2007. *Hukum Agraria Indonesia (Himpunan Peraturan-Peraturan Hukum Tanah)*. Jakarta: Djambatan.
- Depdiknas. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Juran, Joseph M. 1995. *Juran On Quality By Design*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- . 1995. *Quality Planning And Analysis*. New York: McGraw-Hill
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV Lalolo.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2001. *Afanajemen Mutu Terpadu (Fotal Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- . 2004. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, Urip. 2012. *Hukum Agraria : Kajian Komprehensif*. Jakarta: Kencana.
- Sastropoetro, Santoso. 1982. *Pengertian Pelaksanaan*. Jakarta: UI Press.
- Siagian, SP. 1984. *Metode-Metode Perencanaan*. Bandung.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV

Suradika, Agus. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Unij Press

Syukur, Abdullah. 1987. *Permasalahan Pelaksanaan*. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Gramedia.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009.

Undang-Undang Dasar Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945.

<http://digilib.unila.ac.id/28820/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

<http://pendaftaran-tanah.blogspot.com/search/label/Asas-asas%20Pendaftaran%20Tanah>

http://etheses.uin-malang.ac.id/1552/6/11410152_Bab_2.pdf

RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Hafsah
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Pakam, 22 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jalan Sudarsono Kecamatan Beringin
Nama Orang Tua
Nama Ayah : Ermanto
Nama Ibu : Rawati
Alamat : Jalan Sudarsono Kecamatan Beringin

Pendidikan

1. Tahun 2002-2008 : SDN 019 Kebun Sei Kencana
2. Tahun 2008-2011 : SMP Yayasan Perguruan Nusantara Lubuk Pakam
3. Tahun 2011-2014 : SMA Negeri 2 Lubuk Pakam
4. Tahun 2015 sampai dengan sekarang tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 21 Agustus 2019

Siti Hafsah

Fee Pa
1980

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang

Nama : Siti Hafifah

Npm : 1503100124

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik (Pembangunan)

- a. Adanya tujuan dalam pelaksanaan Program PTSL.
 1. Apakah tujuan pelaksanaan program PTSL ?
 2. Apakah target dalam pelaksanaan program PTSL sudah tercapai?
 3. Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan program ini?

- b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas.
 4. Bagaimanakah prosedur pelaksanaan program PTSL ?
 5. Apakah pelaksanaan program PTSL sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan ?
 6. Apakah prosedur pelaksanaan program PTSL mempermudah masyarakat dalam mendaftar tanah?

- c. Adanya sasaran yaitu masyarakat yang belum mendaftarkan tanah.
7. Siapa sajakah yang menjadi sasaran dalam program PTSL ?
 8. Apakah sudah dilakukan sosialisasi program PTSL ini pada masyarakat?
 9. Apa saja yang biasanya menjadi faktor penghambat masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya?
- d. Adanya kompetensi SDM atau keahlian pegawai dalam melaksanakan program Larasita.
10. Apakah pegawai yang melaksanakan program PTSL sudah cukup tersedia ?
 11. Apakah pegawai sudah melakukan tugas dengan efektif?
 12. Apakah ada pelatihan khusus kepada pegawai dalam pelaksanaan program PTSL?

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten H. M. Sidiq No. 3 Medan 20226 Telp. (011) 6624557 - (011) 6610430 Ext. 208-221 Fax. (011) 6624474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektar@umsu.ac.id

Slr-1

**PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan : Tau
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 09 Januari 2019

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SITI HASAN
N P M : 10050124
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Tabung sis : 100 sis, IP Kumulatif 8,65

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

1	Kualitas Pelayanan Prima dalam Pelaksanaan Program Literasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang	24
2	Efektivitas Pelaksanaan Pengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Perdagangan dalam Mencegah Penjualan Sengaja Kota Sibolga	
3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Perdagangan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan;
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal.*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl.2019.

Ketua Jurusan
NAUL HANILIAN

10-040

Pemohon,

Siti Hasan

(SITI HASAN)

Pembimbing (1a) Hambani

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : **Permohonan Perubahan Judul Skripsi**

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : SITI HAFSAH
NPM : 1503100124
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Prima dalam Pelaksanaan Program Larasita di Badan
Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang

Menjadi:

Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis
Lengkap) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya.
Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Medan, 20 Maret 2019

Mengetahui
Dosen Pembimbing



(IDA MARTINELLI, SH, MM)

Hormat Pemohon,



(SITI HAFSAH)

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik



(NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd)



UMSU

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 6634987 - (061) 6610488 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 10.040/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal : 01 Januari 2019 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **SITI HAPSAH**
N P M : 1503100124
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PTSL (PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG**

Pembimbing : **IDA MARTINELLI, S.H., M.M.**

Dengan demikian telah dizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal : 01 Januari 2020.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 14 Rajab 1440 H
21 Maret 2019 M

s.n. Dekan
Wakil Dekan-I



Dr. LILY MAHME, M.I.Kom.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Negara FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

ARA
K
2019
61



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20136 Telp. (061) 6624667 - (061) 6610488 Fax. 200-201 Fax. (061) 6628474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

**PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 08 Januari 2019.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SITI HAFSAH
 N P M : 1503100124
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 10.040/SK/IL3/UMSU-03/F/20.19.. tanggal 08 Januari 2019 dengan judul sebagai berikut :

KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
LARASITA DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN
DELI SERDANG

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(IDA MARTINELLA SHAM)

Pemohon,

(SITI HAFSAH)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SHRIFSI

Nomor : 021/KEP/18.3-ALUMBU-03/P/2019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Hari, Tanggal : Jumat, 11 Januari 2019
 Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : Ruang LAIE & N 301-C F103P UMCSU
 Pemimpin Seminar : Nabil Khairah, S.P., M.Pd

No	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Pembimbing	Dosen Pembimbing	Topik
26	MALEKIA ULTA	1503180008	ANDEKA MURAHIDHA, S.Sos., M.Pd	MULIAHERRI, S.Sos., M.Pd, N	MPELENGKAS PERUMAHAN BUNYAI DELI SEBAGAI INKUBATOR TERAPAN 2018 BERBASIS PRIBADI GEMEHCAMATAN SUNGGAL KABUPATEN DELI SEBERANG
27	SETHAP ZAH	1503180004	INDA KHARISMA, S.P., M.Pd	DR MURTELLY, DR. MPA	KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM LAPSEKATA DI BUREUPATI HANJANI NASKAHAL KABUPATEN TELUK BEKAH
28	ATU NABILA MARIKA	1503180002	DYAFRIDDI, S.Sos., M.H	DR. R. WIGNANDI, M.AP	LENTARAN PELAKSANAAN FUNGSI PENGUNTAH SAH BUDAKUNGKUNGAN HEDUP DAN AMPEFANGKUN ARJAN PENGUNTAH LINGKUP NEGARA LERAS LINGKUP KAMPUNG KOTA BUKARA
29	IRFELS ZHINA AHMAD	1503180001	IDA MURTELLY, S.H., M.M	INDA KHARISMA, S.P., M.Pd	MPELE MENGEKSPLOASION MONITORING KEKAWANAN NO. 65/PM/2017 DIN TRING PERKAMPONAN PRIMA DI KANTOR PELAKSANAAN PEMERINTAH KOTA
30	TEJA HERBUDIA	1903180104	INDA KHARISMA, S.P., M.Pd	INDA KHARISMA, S.P., M.Pd	MPELE MENGEKSPLOASION NOMOR 5 ENJIN 2017 TENTANG PENGEMBANGAN TENAGA KERJA LOKAL DI BAKAL LATIHAN KERJA KABUPATEN BATUBARA

Medan, 02 Januari 2019 Jam 14.00
 020
 Anwar 1705 18

 Dr. Zuhairi (11) Kom.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 1 Medan 20138 Telp. (061) 8524887 - (061) 8410488 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <https://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SITI HASANAH
 NPM : 1603100124
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PTL (PENGANTARAN TAMBAH SISTEMATIS LENGKAP) DI KANTOR PERANJARAN KABUPATEN SIAI SUDUT

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	12-03-2019	Revisi Proposal	Z
2.	27-03-2019	Revisi Bab I latar belakang dan motivasi pengumpulan	Z
3.	1-04-2019	Revisi Bab II tambah referensi	Z
4.	4-4-2019	Revisi Bab II referensi dan kesimpulan tiap sub bab	Z
5.	8-4-2019	Revisi Bab II kerangka konsep	Z
6.	22-04-2019	Revisi Bab II hasil wawancara dan pembahasan	Z
7.	3-05-2019	Abstraksi dan kesimpulan, literatur	Z
8.	8-8-2019	ke Sejalan	Z

Medan, 8 Agustus 2019

Dekan,

 DR. MURSIHA SALIM, S.Sos, M.Pd.

Ketua Program Studi,

 DR. HANAN HANAFIYAN, S.Pd, M.Pd

Pembimbing ke :

 (SDA NARITLY DILLI, S.Pd, M.Pd)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

53-19



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 022/UJIAN.3-FILUMSU-03/F/2019

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 21 Agustus 2019
Waktu : 08.30 WIB s.d. selesai
Tempat : Ruang LAB. FISSP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	PETRA UTAR	1502100104	Drs. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	NALLI KHARIRAH, S.P., M.Pd	H. MUHAMMAD, S.Sos., M.Sp	STRATEGI PENGAWASAN AKTIF DALAM PENGELOMPOKAN PROGRAM BANK SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BELUN
7	REVA	1503100079	Dr. MARTIRELLY, SH., MM	H. MUKHTADIA, S.Sos., M.Sp	Dr. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	ARUBA KUALITAS KUALITAS PERANGKAT DESA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM DESA SAGA DI DESA BANGSE BERTONA KAB. BENER MERAH
8	ADRIAN HANAFI BATUBARA	1503100149	NALLI KHARIRAH, S.P., M.Pd	Dr. H. KUSNADI, M.A.P	Dr. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	IMPLEMENTASI PERATURAN DESA NO. 13 TAHUN 2012 TENTANG PENGELOMPOKAN RUMAH TERBUKA HUJAU DI KOTA PONTIANING SUKANTAR
9	ADE TOHAMA	1503100009	NALLI KHARIRAH, S.P., M.Pd	ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.Sp	H. MUHAMMAD, S.Sos., M.Sp	KEMERULAN PEDAGANG DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMERKAPAN KECAMATAN DI BAGAN SERIBAH KABUPATEN ROKAN HILIR
10	INTAN	1503100108	Drs. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. LELYA KHAFIRAH, M.Si.	Dr. MARTIRELLY, SH., MM	KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PTEL (PERENCANAAN TARIK-SITENAKIS LENGKAP) DI KANTOR PERTAMBANGAN KABUPATEN CELU, SERIBAH

Notulis Selama:

Medan, 15 Agustus 2019
15 Agustus 2019 M

Ditandatangani oleh:

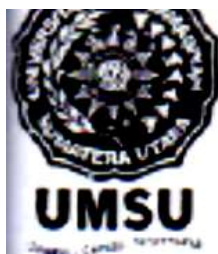


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.Hum

Pondia Ujan

Sekretaris

Dr. ZULFI ARIFF, M.I.Kom



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 256/KET/IL3-AU/UMSU-03/E/2019

Medan, 08 Jumadil Akhir 1440 H

Lampiran : -,-

13 Februari 2019 M

Tgl : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Kepada Yth : **Kepala Kesbangpol Kota Lubuk Palam**
Kabupaten Deli Serdang

di-
Tempat.

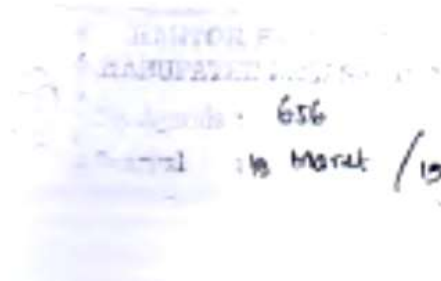
Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **SITI HAFSAH**
N P M : 1503100124
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM LARASITA DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN DELI SERDANG**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Karya Dharma No.4 Lubuk Pakam Kode Pos 20154

Telepon (061) 7952964

E-mail : kesbangpol@deliserdangkab.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 070/116

- Sahubungan dengan surat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 256/KET/11.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 13 Februari 2019 perihal permohonan izin Rekomendasi Penelitian oleh :
 - Nama : **SITI HAFSAH**
 - Alamat : Jl. Sudarsono, Desa Sekip, Kecamatan Beringin, Kelurahan Emplasmen Kuala Namu
 - Pekerjaan : Mahasiswa
 - NIP/NIM/KTP : 1401126203970007
 - Jurusan : Ilmu Administrasi Negara (UMSU)
 - Judul : * Kualitas Pelayanan Prima Dalam Pelaksanaan Program Larasita di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang*.
 - Daerah/lokasi : Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Deli Serdang.
 - Lama : 1 (satu) Bulan
 - Peserta : 1 (satu) orang
 - Penanggung Jawab : Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
- Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan kegiatan dimaksud diatas dengan kewajiban agar yang bersangkutan mematuhi kelentuan dan peraturan yang berlaku serta menjaga ketertiban umum di daerah setempat.
- Dalam rangka pengawasan, supaya tembusan surat izin yang dikeluarkan dan laporan hasil pelaksanaannya agar disampaikan kepada kami.
- Demikian untuk dimaklumi.

Lubuk Pakam, 15 Februari 2019

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN DELI SERDANG



AHMAD HENDY SIREGAR, S.Sos, M.AP

Peringgalan
NIP. 19690613 199009 1 003

- Yth. Bapak Bupati Deli Serdang (sebagai laporan).
- Yth. Ka. BAPPEDA Kab. Deli Serdang.
- Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (UMSU).
- Yth. Kepala Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Deli Serdang.
- Peringgalan.



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl Karya Dharma No. 2 Lubuk Pakam 20154 Kabupaten Deli Serdang

Telp.(061)-7951422, Fax. (061)-7951422

E-mail: bappeda@deliserdangkab.go.id / bappedadeliserdangkab@gmail.com

Lubuk Pakam, 25 Februari 2019

Nomor : 070/ 310 /BPDS/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi/ Izin
Melaksanakan Penelitian/Riset/KKN

Kepada Yth.
Kepala Badan Pertanahan Nasional
Kabupaten Deli Serdang
di -
Tempat


Sesuai dengan Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang Nomor : 070/116 tanggal 15 Februari 2019 dan Surat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 256/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 13 Februari 2019 perihal permohonan izin Rekomendasi Penelitian, yang akan dilaksanakan oleh:

- a. Nama : Siti Nafsah
- b. Alamat : Jl. Sudarsono, Desa Sekip, Kelurahan Emplasmen Kuala Namu Kecamatan Beringin
- c. Pekerjaan : Mahasiswa
- d. NEM/NIP/KTP : 1401126203970007
- e. Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
- f. Judul : Kualitas Pelayanan Prima Dalam Pelaksanaan Program Larasita di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang
- g. Daerah Penelitian : Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang
- h. Lama Penelitian : 1 (satu) bulan
- i. Peserta : Sendiri
- j. Penanggung Jawab : Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP

Bersama ini disampaikan bahwa yang bersangkutan akan melakukan penelitian pada Perangkat Daerah yang Saudara Pimpin dengan kewajiban agar yang bersangkutan menaati ketentuan peraturan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

An. KEPALA BAPPEDA KABUPATEN
DELI SERDANG
SEKRETARIS,


Ir. H. HERRY LUBIS, MT
PEMBINA Tk. I
NIP. 19650214 199402 1 004

Tembusan Kepada Yth:

1. Bapak Bupati Deli Serdang di Lubuk Pakam sebagai laporan
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Deli Serdang di Lubuk Pakam
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (UMSU)
4. Yang Bersangkutan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG**

Jl. Karya Utama, Lubuk Pakam 20514 Telp. (061) 7952197 ; Fax. (061) 7953019
Website : www.bpnuldeliserdang.web.id email : mail@bpu-deliserdang.web.id

Lubuk Pakam, 02 April 2019

Nomor : 434 / 2 - 12. 07 / IV / 2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi / Izin Melaksanakan Penelitian

KEPADA Yth.
Sdr / Sdri. Dekan Fakultas ISIP
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di -
Medan

Sehubungan dengan surat dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor : 070 / 310 / BPDS / 2019 tanggal 25 Februari 2019 perihal Rekomendasi/Izin Melaksanakan Penelitian/Riset/KKN untuk Penulisan Skripsi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan nama sebagai berikut:

Nama : Siti Hafsa
NPM : 1503100124
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Prima dalam Melaksanakan Program Larasita di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang.

Untuk melaksanakan Penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang selama 2 (Dua) hari sejak tanggal 04 April s/d 05 April 2019, dengan syarat mematuhi ketentuan dan disiplin yang berlaku di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Demikian disampaikan, untuk menjadikan maklum.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Deli Serdang
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Yatik Supriaty, SH

NIP. 19770615 200312 2 005



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG**

Jl. Karya Utama, Lubuk Pakam 20514 Telp. (061) 7952197 : Fax. (061) 7953019

Website : www.bptn-deliserdang.web.id email : mail@bptn-deliserdang.web.id

Lubuk Pakam, 15 April 2019

Nomor : ~~700~~ / 2 - 12. 07 / IV / 2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi / Izin Melaksanakan Penelitian

KEPADA Yth.

Sdr / Sdri. Dekan Fakultas ISIP

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di -

Medan

Sehubungan dengan surat dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor : 070 / 310 / BPDS / 2019 tanggal 25 Februari 2019 perihal Rekomendasi/Izin Melaksanakan Penelitian/Riset/KKN untuk Penulisan Skripsi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan nama sebagai berikut:

Nama : Siti Hafsa
NPM : 1503100124
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Prima dalam Melaksanakan Program Larasita di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang.

Bahwa benar nama tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang selama 2 (Dua) hari sejak tanggal 04 April s/d 05 April 2019.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Kepala Kantor Pertanahan

Kabupaten Deli Serdang

Kejaka Sub Bagian Tata Usaha



M. Supriatny, SH

NIP. 1970615 200312 2 005