

**PROSES PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP
(PTSL) DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KABUPATEN GARUT TAHUN 2019
(Studi Tentang Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Banyuresmi)**

¹Dheanita Khaerani Safira

²Rahman Mulyawan

³Budi Sutrisno

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

³Departemen Sosiologi, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi : dheanita17001@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated because the implementation of land certification so far is considered by the community to be difficult, long and expensive. Therefore, the government seeks to implement an acceleration program through the Complete Systematic Land Registration (PTSL) which is a form of implementing the government's obligations to ensure legal certainty and protection of community land ownership. The purpose of this study was to describe and analyze how the complete systematic land registration process (PTSL) at the National Land Agency of Garut Regency in 2019 (a study of service quality in Banyuresmi District) was measured based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance (assurance), empathy (empathy) and physical evidence (tangibles). The method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach. The technique of collecting data is by means of library research and field studies which include interviews and documentation. The results showed that the complete systematic land registration process (PTSL) at the National Land Agency of Garut Regency in 2019 (a study of service quality in Banyuresmi District) was still not said to be optimal, this was because there were still some shortcomings and obstacles in its implementation so that it was not optimal. This is in the PTSL service, many certificates are wrong, then the number of files is lost so that the Garut Regency BPN is deemed inappropriate in storing PTSL participant files. In addition, it does not provide fast service to PTSL participants because there are still many certificates that have not been completed and distributed by the Garut Regency BPN.

Keywords: *Service Quality, Complete Systematic Land Registration (PTSL)*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena dalam pelaksanaan sertifikasi tanah selama ini dinilai masyarakat masih sulit, lama dan mahal. Oleh karena itu pemerintah

berupaya melaksanakan program percepatan melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang merupakan wujud pelaksanaan kewajiban pemerintah untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum atas kepemilikan tanah masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) yang diukur berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) masih belum dikatakan optimal, hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam pelaksanaannya sehingga belum maksimal. Hal tersebut yakni dalam pelayanan PTSL banyak sertifikat yang salah, lalu banyaknya berkas yang hilang sehingga BPN Kabupaten Garut dirasa kurang tepat dalam menyimpan berkas peserta PTSL. Selain itu tidak memberikan pelayanan secara cepat kepada peserta PTSL karena masih banyak sertifikat yang belum selesai dan dibagikan oleh BPN Kabupaten Garut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakikatnya merupakan pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Oleh karena itu pelayanan publik pun tidak dapat dipisahkan dari masyarakat karena masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintahan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dalam mengukur kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh

pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik di beberapa sektor pelayanan dianggap masih rendah, salah satunya di bidang pertanahan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik melalui media cetak, media visual, media sosial maupun laporan ke Kantor Pertanahan/Kantor

Wilayah dan Inspektorat Jendral. Sehingga pemerintah sebagai pihak penyelenggara perlu meningkatkan pelayanan sertifikasi tanah agar berbagai permasalahan dalam pelaksanaan sertifikasi tanah dapat diatasi.

Permasalahan pertama yang sering terjadi adalah sengketa tanah antar pihak yang mengaku sebagai pemilik. Menurut Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), akar permasalahan sengketa tanah adalah masih tingginya ketimpangan penguasaan tanah.

Tabel 1. Sengketa Tanah di Indonesia Tahun 2018

No	Konflik	Jumlah	Target
1	Perorangan	6.071	56,20%
2	Masyarakat dengan Pemerintah	2.866	26,53%
3	Perorangan dengan Badan Hukum	1.668	15,44%
4	Antar Badan Hukum	131	1,21%
5	Antar kelompok masyarakat	66	0,61%

(Sumber : Olahan Penulis dari Kementerian ATR/BPN, 2021)

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa sengketa tanah paling sering terjadi yaitu antar perorangan sebanyak 6.071 kasus atau 56,20 persen. Selanjutnya konflik antar masyarakat dan pemerintah sebanyak 2.866 kasus atau 26,53 persen. Lalu konflik perorangan dengan badan hukum sebanyak 1.668 kasus atau

15,44 persen. Kemudian konflik antar badan hukum sebanyak 131 kasus atau 1,21 persen. Dan terakhir konflik antar kelompok masyarakat sebanyak 66 kasus atau 0,61 persen. Maka dari data di atas, dapat dijelaskan bahwa masih banyak permasalahan tanah yang terjadi akibat sengketa antara pemilik tanah, sehingga pemerintah perlu memberikan solusi dari masalah pertanahan di Indonesia. Sebab penyelenggaraan pendaftaran tanah di Indonesia merupakan tanggung jawab pemerintah.

Permasalahan kedua adalah dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah memerlukan waktu yang lama, walaupun Badan Pertanahan Nasional sendiri memiliki standar waktu proses pembuatan sertifikat tanah untuk perorangan yaitu maksimal 98 hari. Namun saat di lapangan, prosesnya jauh lebih lama dari aturan resmi. Hal tersebut disebabkan karena berkas yang belum lengkap dan pengukuran tanah yang memakan waktu lama. Selain itu dalam memecah sertifikat juga dibutuhkan rata-rata waktu hingga delapan bulan. Bisa dilihat juga pada tahun 2018 Badan Pertanahan Nasional yang merupakan institusi pelayanan publik dibidang pertanahan menempati ranking tertinggi dalam masalah pelayanan, sebab banyak masyarakat yang melaporkan mengenai pelayanan pertanahan. Secara nasional sudah lebih dari 14 persen didominasi laporan kepada Badan Pertanahan Nasional, disebabkan karena dalam proses penyelesaian yang relatif memakan waktu yang tidak cepat, sehingga seringkali menimbulkan kekecewaan masyarakat. Permasalahan ketiga adalah beban biaya yang relatif cukup mahal yang

harus dikeluarkan oleh masyarakat. Permasalahan keempat adalah prosedurnya yang rumit dan berbelit-belit. Akibatnya membuat masyarakat awam kesulitan sehingga masyarakat cenderung malas dan hanya akan mengurus apabila ada hal yang mendesak. Terakhir, banyaknya calo yang bertindak sebagai petugas pertanahan dengan harapan mendapatkan imbalan, akan tetapi biaya jasa yang diminta cenderung mahal dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemerintah sebagai pihak penyelenggara perlu meningkatkan pelayanan sertifikasi tanah agar berbagai permasalahan dalam pelaksanaan sertifikasi tanah dapat di atasi. Peningkatan pelayanan dilakukan agar pemerintah tidak dianggap lamban dalam mengatasi permasalahan sertifikasi tanah. Percepatan sertifikasi tanah menjadi agenda yang penting karena Presiden Jokowi menargetkan pada tahun 2025 mendatang seluruh bidang tanah di Indonesia sudah harus bersertifikat yang berarti bahwa tidak ada lagi tanah yang tidak memiliki sertifikat.

Tabel 1 Sertifikasi Bidang Tanah di Indonesia Tahun 2019

Bidang Tanah	Jumlah	Persentase
Bersertifikat	62,4juta	49,52%
Belum bersertifikat	63,6juta	50,48%
Total	126 juta	100%

(Sumber : Olahan Penulis dari Kementerian ATR/BPN , 2020)

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2019 sekitar 62,4 juta bidang tanah yang sudah bersertifikat atau terdaftar di Kementerian ATR/BPN dari 126 juta bidang tanah di

Indonesia. Artinya bahwa sebanyak 63,6 juta bidang tanah belum memiliki sertifikat atau belum terdaftar dan belum mendapatkan jaminan hukum atas tanahnya. Untuk mengatasi itu, maka Kementerian ATR/BPN melakukan percepatan pendaftaran tanah melalui beberapa program strategis pertanahan. Tujuannya untuk memberikan sertifikat tanah milik masyarakat, pemerintah, dan badan hukum serta tanah wakaf di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Dengan adanya program PTSL, maka pemerintah dapat menjamin kepastian dan perlindungan hukum hak atas tanah masyarakat. Sehingga 126 juta bidang tanah di Indonesia dapat terdaftar dan tersertifikasi secara keseluruhan pada tahun 2025.

Tabel 2 Persentase PTSL di Indonesia Tahun 2017-2019

Tahun	Target	Realisasi
2017	5.000.000	5.400.000
2018	7.000.000	9.300.000
2019	9.000.000	11.200.000
Total	21.000.000	25.900.000

(Sumber : Olahan Penulis dari Kementerian ATR/BPN, 2022)

Berdasarkan dari tabel di atas, terdapat kenaikan pendaftaran tanah dengan adanya pelayanan PTSL bisa dilihat bahwa capaian pendaftaran tanah melalui PTSL selalu naik setiap tahunnya. Dimulai dari tahun 2017 yang merupakan awal dilaksanakannya PTSL, Kementerian ATR/BPN berhasil melaksanakan pendaftaran tanah masyarakat sebanyak 5,4 juta bidang tanah atau

melebihi target 5 juta bidang tanah yang ditargetkan. Sedangkan pada tahun 2018, Kementerian ATR/BPN berhasil mengeluarkan produk PTSL sebanyak 9,3 juta melebihi yang ditargetkan sebanyak 7 juta. Dan pada tahun 2019 Kementerian ATR/BPN berhasil mengeluarkan produk PTSL sebanyak 11,2 juta melebihi yang ditargetkan sebanyak 9 juta. Oleh karena itu, pemerintah memilih metode PTSL sebagai solusi pendaftaran tanah yang lebih efektif dan efisien sekaligus sebagai sarana peningkatan kualitas data pendaftaran tanah di Indonesia.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut sebagai pelaksana PTSL di Kabupaten Garut dari tahun 2017 sampai 2019 sudah merealisasikan sebanyak 126.105 bidang Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT) dan Pengukuran Bidang Tanah (PBT) sebanyak 126.466 bidang. Adapun pelaksanaan PTSL di Kabupaten Garut tahun 2019 ditargetkan 79.000 bidang tanah untuk PBT dan untuk SHAT ditargetkan 65.000 sertifikat. Namun setelah penulis mewawancarai pihak-pihak informan di Kecamatan Banyuresmi, ternyata proses PTSL 2019 di Kecamatan Banyuresmi belum selesai. Dari 15 desa hanya 1 desa yang sudah selesai pelaksanaannya, sedangkan 14 desa lainnya masih belum selesai dikarenakan adanya kendala dari pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut seperti mutasi pegawai, kematian ketua tim yang menangani di beberapa desa di Kecamatan Banyuresmi dan adanya berkas masyarakat yang hilang serta kekurangan sumber daya manusia di BPN Kabupaten Garut. Berdasarkan

hal tersebut maka kualitas pelayanan yang diberikan BPN Kabupaten Garut kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi dirasa belum optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses PTSL di BPN Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) ditinjau berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menjadi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) yang dihadapi dalam proses PTSL di BPN Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi). Serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya alternatif yang harus dilakukan terhadap hasil dari analisis SWOT dalam proses PTSL di BPN Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian (Arikunto, 2002:13). Oleh karena itu metodologi penelitian memiliki fungsi yang signifikan dalam mencari informasi atau data yang dibutuhkan dalam memecahkan berbagai masalah yang bertujuan untuk memberikan solusi atas masalah tersebut. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode

deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2017:11). Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah” (Moleong, 2017:6).

Penulis mengumpulkan data dalam rangka mendapatkan sebuah data dan informasi untuk menjawab tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi studi pustaka yang bersumber dari berbagai buku, jurnal, berita, *website*, Laporan Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Garut tahun 2020, Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Garut Tahun 2020-2024, Petunjuk Teknik PTSL 2019 dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap serta studi lapangan yang meliputi wawancara dan dokumentasi. Dalam wawancara penulis melakukan wawancara semi-struktur (*semi structured interview*) karena penulis ingin mengetahui secara terbuka mengenai fakta, fenomena dan informasi yang dibutuhkan, sehingga

memperoleh data sebanyaknya dan mengetahui apa saja permasalahan yang ada pada objek peneliti. Sebelum melaksanakan wawancara, penulis juga telah mempersiapkan instrument penelitian yaitu berupa pedoman wawancara. Selama pelaksanaan wawancara berlangsung, penulis menggunakan alat bantu wawancara yaitu buku catatan, *tape recorder* atau alat perekam, kamera, dan lain sebagaimana yang dapat membantu kelancaran proses wawancara.

Adapun penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Dimana informan yang dipilih dalam penulisan ini yang sesuai dengan kebutuhan penulis atau memiliki kriteria tersendiri mengenai informasi yang didapatkan sesuai dengan tujuan penulis. Selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman, yang mengemukakan ada tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi/penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Dengan demikian, kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga dalam

mengukur kualitas pelayanan PTSL di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang ditinjau berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*), agar bisa mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut kepada masyarakat di Kecamatan Banyuresmi mengenai proses pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada tahun 2019.

Untuk lebih memperjelas pemaparan di atas mengenai proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi), berikut ini adalah hasil penelitian yang telah diuraikan penulis berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, sebagai berikut:

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyimpan data atau berkas secara tepat. Dimensi kehandalan (*reliability*) menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang berkualitas karena dari kemampuan pegawai akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan.

Apabila kinerjanya baik maka akan memudahkan pelaksanaan pelayanan. Namun sebaliknya apabila kinerja tidak baik maka akan menyulitkan pelaksanaan pelayanan. Dalam dimensi kehandalan (*reliability*) akan terlihat pelayanan yang diberikan BPN Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan tanpa membuat kesalahan dan menyimpan data atau berkas secara tepat.

Dalam memberikan pelayanan tanpa membuat kesalahan BPN Kabupaten Garut dan pokmas desa selaku petugas PTSL masih belum optimal karena banyaknya kesalahan yang dilakukan, dengan rincian kesalahannya sebagai berikut :

a. Kesalahan pengukuran

Dari 15 desa di Kecamatan Banyuresmi ternyata 14 desa mengalami kesalahan pengukuran bidang tanah. Desa Sukaraja merupakan desa yang belum membagikan sertifikatnya kepada peserta PTSL atau masyarakat sehingga belum ada komplain mengenai sertifikatnya. Alasan desa Sukaraja belum membagikan sertifikat kepada masyarakat karena menunggu semua sertifikatnya beres agar tidak terjadi konflik dimasyarakat. Kesalahan pengukuran bidang tanah di Kecamatan Banyuresmi disebabkan oleh :

- BPN Kabupaten Garut karena kurangnya sumber daya manusia yang mereka miliki sedangkan kuota yang mereka tangani sangat banyak, jadinya tidak seimbang.
- Pihak ketiga yaitu KJSKB Itep Ruhyana yang hanya mengejar target dalam mengukur bidang tanah.
- Pokmas desa yang salah memasang patok bidang tanah atau

salah menunjukkan batas-batas bidang tanah saat pengukuran kepada BPN Kabupaten Garut dan pihak ketiga. Selain salah memasang patok bidang tanah, pokmas desa juga salah dalam mengkawinkan berkas peserta PTSL.

b. Kesalahan penulisan

Kesalahan penulisan disertifikat seperti kesalahan nama pemilik, nomer NIB, tanggal lahir dan lain-lain. Dalam kesalahan penulisan, BPN Kabupaten Garut mengakui itu murni kesalahan mereka, karena target yang mereka terima banyak sedangkan pegawai BPN Kabupaten Garut sedikit jadinya mereka kewalahan dan kurang cermat dalam bekerja.

Adapun dalam menyimpan data atau berkas secara tepat BPN Kabupaten Garut masih kurang tepat dalam menyimpan berkas peserta PTSL di posko, karena ada berkas yang hilang atau tertukar dengan desa lain.

Dengan demikian, penulis beranggapan bahwa kualitas pelayanan dalam proses PTSL yang dilakukan oleh BPN Kabupaten Garut di Kecamatan Banyuresmi) diukur dari dimensi kehandalan (reliability) yakni dirasa belum optimal dikarenakan ada sertifikat yang harus diperbaiki sebanyak 763 sertifikat dan berkas peserta PTSL yang hilang sebanyak 523 berkas.

2. Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan dan ketersediaan pegawai dalam membantu dan merespon permintaan masyarakat atas layanan dengan cara memberikan layanan secara cepat dan

menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) akan terlihat pelayanan dari BPN Kabupaten Garut merespon dalam memberikan pelayanan, menginformasikan kapan sertifikat diberikan dan memberikan pelayanan secara cepat.

Pegawai BPN Kabupaten Garut dalam menjalankan proses pelayanan PTSL harus memberikan respon yang baik kepada peserta PTSL khususnya di Kecamatan Banyuresmi. Hal tersebut untuk menciptakan citra yang baik dan membuat peserta PTSL merasa dihargai. Merespon setiap peserta PTSL yang ingin mendapatkan pelayanan secara baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan PTSL di BPN Kabupaten Garut. Dalam pelaksanaannya BPN Kabupaten Garut mengakui sudah merespon dengan baik kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi, bisa dilihat saat sosialisasi BPN Kabupaten Garut selalu merespon semua pertanyaan peserta PTSL dengan baik. Adapun dari masyarakat yang menerima sebagai penerima layanan BPN Kabupaten Garut mengatakan bahwa bahwa respon dalam memberikan pelayanan yang diberikan BPN Kabupaten Garut dan pokmas kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi sudah baik karena saat ada kesalahan disertifikat peserta PTSL BPN Kabupaten Garut dan pokmas desa akan meresponnya secara cepat sehingga meninggalkan kesan yang baik bagi peserta PTSL. Sehingga pelayanan PTSL di Kecamatan Banyuresmi dilihat dari indikator merespon dalam memberikan pelayanan kepada peserta PTSL dirasa sudah optimal.

Menginformasikan kapan sertifikat akan diberikan kepada peserta PTSL merupakan salah satu yang harus dilakukan oleh BPN Kabupaten Garut sebagai pelaksana PTSL. Dalam pelaksanaannya BPN Kabupaten Garut menginginkan satu tahun anggaran beres akan tetapi kapasitas mereka kurang dan takutnya menjadi beban kalau tidak tercapai. Sehingga dari awal sosialisasi dengan peserta PTSL, BPN Kabupaten Garut tidak mengatakan kapan dibagikan sertifikat yang menyebabkan tidak menjamin kepastian waktu kepada para peserta PTSL.

Kecepatan dibutuhkan dalam melakukan pelayanan khususnya pelayanan PTSL. Memberikan pelayanan secara cepat menjadi salah satu indikator yang dilihat untuk mengetahui kualitas pelayanan PTSL yang dilakukan oleh BPN Kabupaten Garut di Kecamatan Banyuresmi. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan pegawai dituntut untuk cepat agar setiap peserta atau masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dalam pelaksanaannya BPN Kabupaten Garut selalu berusaha melakukan pelayanan PTSL secara cepat agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada para peserta PTSL. Namun dalam pelaksanaannya, BPN Kabupaten Garut tidak memberikan pelayanan secara cepat, karena masih banyak sertifikat yang belum diberikan oleh BPN Kabupaten Garut kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi. Alasan BPN Kabupaten Garut tidak memberikan pelayanan secara cepat kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi karena BPN Kabupaten Garut memiliki target PTSL tahun 2019 di Kabupaten Garut

sebanyak 60.439 SHAT, sedangkan jumlah pegawai hanya 113 orang, sehingga tidak seimbang dan pekerjaan menjadi keteteran. Sampai pertengahan tahun 2021. Sertifikat PTSL yang belum dibagikan oleh BPN Kabupaten Garut di Kecamatan Banyuresmi sebanyak 4.046 sertifikat.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis beranggapan bahwa dalam proses PTSL di BPN Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) diukur dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yakni indikator merespon dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh BPN Kabupaten Garut sudah optimal, karena dapat dilihat dari tanggapan positif dari peserta PTSL kepada BPN Kabupaten Garut. Namun dalam indikator menginformasikan kapan sertifikat dibagikan dan indikator memberikan pelayanan secara cepat kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi belum optimal, karena BPN Kabupaten Garut tidak menginformasikan kapan sertifikat dibagikan dan tidak memberikan pelayanan secara cepat, bisa dilihat dari masih ada 4.064 sertifikat yang belum dibagikan oleh BPN Kabupaten Garut kepada peserta PTSL padahal pelayanan sudah berjalan cukup lama sekitar 2 tahun lebih.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Sikap pegawai dalam melakukan pelayanan akan berdampak kepada kualitas pelayanan. Jika pegawai bersikap sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan kepada pengguna layanan, maka akan

menimbulkan kesan yang baik. Sikap sopan dan ramah pegawai merupakan bentuk komunikasi yang baik dari pegawai pelayanan kepada pengguna layanan. Dengan bersikap sopan dan ramah pegawai BPN Kabupaten Garut dalam melayani PTSL akan memberikan penilaian yang baik. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dalam proses PTSL sudah melayani dengan sopan dan ramah kepada para peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi.

Kemampuan pegawai dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kinerja pelayanan. Pegawai BPN Kabupaten Garut harus menguasai segala hal terkait PTSL agar tidak terjadi kesalahan yang diakibatkan oleh ketidakmampuan pengetahuan dan keterampilan pegawai BPN Kabupaten Garut dalam proses pelayanan PTSL. Berdasarkan wawancara dengan para informan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki BPN Kabupaten Garut dalam proses pelayanan PTSL di Kecamatan Banyuresmi dirasakan sudah baik, bisa dilihat saat bimbingan teknik dengan para pokmas dan sosialisasi kepada peserta PTSL pegawai BPN Kabupaten Garut menjelaskan dengan baik.

Optimalnya pelayanan publik tidak lepas dari para petugasnya yang mengatur jalannya pelayanan tersebut. Karena mereka garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan atau kebutuhan masyarakat. Perilaku pelaksana yang sesuai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan memberikan rasa nyaman dan rasa percaya kepada

pengguna layanan. Sedangkan perilaku pelaksana yang tidak sesuai akan memberikan rasa tidak percaya dan menganggap kinerja pelayanan publik buruk. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut sudah mampu menumbuhkan rasa percaya kepada para peserta PTSL, mungkin ada saran agar bisa lebih menumbuhkan kepercayaan dengan cara mempercepat pembagian sertifikat kepada peserta PTSL yang belum dibagikan, agar nantinya apabila ada program PTSL kembali antusias peserta akan lebih banyak lagi karena sudah percaya kepada BPN Kabupaten Garut.

BPN Kabupaten sebagai pelaksana pelayanan PTSL wajib menjaga kerahasiaan data peserta PTSL. Sebab apabila tidak dapat menjaga kerahasiaan data akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kerahasiaan data peserta PTSL wajib dijaga karena kalau tidak data peserta PTSL dapat disalahgunakan oleh oknum tertentu yang nantinya akan merugikan BPN Kabupaten Garut dan peserta PTSL. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut sudah mampu menjaga kerahasiaan data peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi, karena BPN Kabupaten Garut menyimpan berkas peserta PTSL di posko PTSL sehingga aman.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis beranggapan bahwa dalam proses PTSL di BPN Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) diukur dari dimensi jaminan (assurance) yakni indikator melayani dengan sopan dan ramah, menguasai pengetahuan dan

keterampilan, menumbuhkan rasa percaya serta menjaga rahasia data dirasakan sudah optimal. Hal itu dapat dilihat dari jawaban positif dari para peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi sebagai penerima layanan dari BPN Kabupaten Garut. Walaupun ada saran dari pokmas desa agar mempercepat pembagian sertifikat kepada peserta PTSL yang belum dibagikan, agar nantinya apabila ada program PTSL kembali antusias peserta akan lebih banyak lagi karena sudah percaya kepada BPN Kabupaten Garut.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) merupakan perhatian yang dilakukan oleh pribadi atau pegawai kepada masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai masyarakat yang menerima layanan. Dimensi empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian kepada pengguna layanan yang menerima layanan yang dilakukan oleh pegawai. Dalam dimensi empati (*empathy*) akan terlihat pelayanan yang diberikan BPN Kabupaten Garut dalam mendahulukan kepentingan pelanggan, mudah dihubungi atau ditemui, lokasi yang mudah dijangkau, menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, mendengarkan saran dan keluhan serta menjamin biaya yang sesuai standar.

BPN Kabupaten Garut dalam melakukan pelayanan harus mendahulukan kepentingan peserta PTSL. Hal tersebut agar peserta PTSL merasakan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dalam proses

pelayanan PTSL dirasa sudah lumayan mendahulukan, karena terdapat hambatan di BPN Kabupaten Garut seperti kurangnya sumber daya manusia yang mereka miliki dan kuota yang mereka tangani banyak, sehingga seperti tidak mendahulukan menurut beberapa pihak.

BPN Kabupaten Garut dalam melakukan pelayanan harus mudah dihubungi atau ditemui oleh pokmas maupun peserta PTSL. Hal tersebut agar pokmas dan peserta PTSL mengetahui sejauh mana progres yang dikerjakan oleh BPN Kabupaten Garut. Terakait komunikasi BPN Kabupaten Garut akan berkomunikasi dengan kepala desa atau satgas desa lewat telepon atau datang langsung ke kantor. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dalam proses pelayanan PTSL dirasa mudah dihubungi atau ditemui oleh pokmas desa dan peserta PTSL. Pokmas bisa menghubungi BPN Kabupaten melalui whatsapp atau langsung datang ke kantor BPN Kabupaten Garut. Sedangkan peserta PTSL bisa langsung datang ke kantor BPN Kabupaten Garut yang berlokasi di Jalan Suherman Desa Jati Kecamatan Tarogong Kaler.

Lokasi pelayanan PTSL berada dimasing-masing desa, sehingga memudahkan peserta PTSL. Berdasarkan wawancara dengan para informan lokasi pelayanan PTSL memang dirasakan mudah dijangkau oleh peserta PTSL. Para peserta bisa langsung ke kantor BPN yang letaknya tidak jauh dari Kecamatan Banyuresmi dan apabila ingin lebih dekat bisa langsung ke kantor desa karena disediakan tempat untuk pelayanan PTSL.

Dalam menyampaikan informasi harus menggunakan bahasa yang komunikatif, maksud dari komunikatif adalah jelas, singkat dan yang paling penting mudah di pahami oleh orang lain. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dalam menyampaikan informasi kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi sudah menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Pelayanan akan dapat ditingkatkan apabila menerima saran dan keluhan dari pengguna layanan. Apabila terdapat keluhan dalam pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan dari pengguna layanan. Saran dan keluhan dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya BPN Kabupaten Garut sebagai pihak yang memberikan pelayanan PTSL di Kecamatan Banyuresmi. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dalam mendengarkan saran dan keluhan peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi sudah optimal karena BPN Kabupaten Garut menerima semua saran dan keluhan tersebut. Saran yang banyak diberikan kepada BPN Kabupaten Garut adalah agar BPN Kabupaten Garut bisa menambah sumber daya manusia sehingga pelayanan PTSL bisa berjalan cepat dan meminimalisir kesalahan. Sedangkan keluhan yang banyak diberikan kepada BPN Kabupaten Garut adalah agar bisa mempercepat pelayanan karena BPN Kabupaten Garut sudah memakan waktu yang lama dalam pelayanan PTSL.

Dalam pelaksanaan PTSL, Kabupaten Garut termasuk kategori 5 yang harus membayarkan sebesar 150.000 oleh peserta PTSL. Saat sosialisasi kepada peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi, BPN Kabupaten Garut sudah menjelaskan kisaran biaya yang harus dibayarkan oleh peserta PTSL. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dirasa sudah optimal dalam indikator menjamin biaya sesuai standar, karena sesuai dengan pasal 7 Surat Keputusan Bersama 3 Menteri tahun 2017. Maka dari itu, peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi termasuk Provinsi Jawa yang harus membayar sebesar 150.000 ribu.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis beranggapan bahwa dalam proses PTSL di BPN Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) diukur dari dimensi empati (empathy) yakni indikator mendahulukan kepentingan, mudah dihubungi atau ditemui, lokasi yang mudah dijangkau, menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, mendengarkan saran dan keluhan serta sudah menjamin biaya sesuai standar dirasa sudah optimal. Hal itu dapat dilihat dari jawaban positif dari para peserta PTSL di Kecamatan Banyuresmi sebagai penerima layanan dari BPN Kabupaten Garut.

5. Dimensi Bukti fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik (tangibles) merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan keberadaan bukti fisik secara langsung kepada masyarakat yang

menerima layanan. Peralatan dan perlengkapan, tempat pelayanan serta penampilan pegawai adalah bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan. Jika indikator tersebut dirasakan oleh penerima layanan sudah baik, maka penerima layanan akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika indikator tersebut dirasakan buruk oleh penerima layanan, maka penerima layanan akan menilai buruk dan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi bukti fisik (tangibles) dapat dilihat melalui indikator perlengkapan dan peralatan yang memadai saat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan dan penampilan pegawai dalam melayani.

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan perlengkapan yang memadai, karena akan mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam proses pelayanan merupakan salah satu indikator yang mendukung dan mempengaruhi kualitas pelayanan. BPN Kabupaten Garut dalam pelayanan PTSL wajib menggunakan peralatan dan perlengkapan yang memadai agar mempermudah pekerjaan pegawai. Berdasarkan wawancara dengan para informan BPN Kabupaten Garut dalam proses pelayanan PTSL di Kecamatan Banyuresmi sudah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang memadai bisa dilihat saat pengukuran bidang tanah yang menggunakan peralatan dan perlengkapan yang canggih bahkan

sampai terhubung ke satelit, meteran dan alat pole receiver GPS/GNSS.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan merupakan salah satu indikator yang mendukung dan mempengaruhi kualitas pelayanan di BPN Kabupaten Garut. BPN Kabupaten Garut sebagai instansi pelayanan publik dibidang pertanahan harus menyiapkan tempat pelayanan yang nyaman bagi pengguna layanan, karena kenyamanan tempat pelayanan menjadi faktor yang akan dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kenyamanan tempat pelayanan bisa dilihat dari tersedianya ruangan antri, tempat parkir dan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi pengguna layanan. Tempat pelayanan PTSL sendiri berada di desa-desa di Kecamatan Banyuresmi. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para narasumber, kenyamanan tempat pelayanan PTSL yang dilakukan oleh tim PTSL yaitu BPN Kabupaten Garut dan pokmas dirasakan telah nyaman karena sebelum melakukan pelayanan kepada peserta PTSL, tempat pelayanan akan dibersihkan terlebih dahulu.

Penampilan pegawai merupakan hal yang penting dan mempengaruhi kualitas pelayanan, karena penampilan pegawai merupakan hal pertama yang dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para narasumber, penampilan pegawai BPN Kabupaten Garut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di

Kecamatan Banyuresmi karena penampilan bisa menjadi pembeda dan identitas diri pegawai. Selain itu penampilan pegawai BPN Kabupaten Garut dalam melayani PTSL sudah profesional karena selalu menggunakan seragam dimulai dari awal pelayanan sampai sekarang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tim PTSL dan pokmas desa, penulis beranggapan bahwa kualitas pelayanan dalam proses PTSL yang dilakukan oleh BPN Kabupaten Garut di Kecamatan Banyuresmi diukur dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) yakni dirasa sudah optimal karena BPN Kabupaten Garut dalam melayani peserta PTSL sudah menggunakan perlengkapan dan peralatan yang memadai, sudah menyediakan tempat yang nyaman bagi peserta PTSL dan memakai seragam yang profesional.

Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*)

Analisis SWOT merupakan suatu teknik atau metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) pada suatu organisasi, unsur-unsur tersebut dapat berguna untuk memberikan cara sederhana dalam memperkirakan, merumuskan, dan menentukan sebuah strategi. Berikut ini adalah pemaparan SWOT secara sederhana :

1. Kekuatan (*Strength*)

- a. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai BPN Kabupaten Garut sudah berkualitas.
- b. Sarana dan prasarana sudah memadai.

c. Komunikasi antara petugas PTSL sudah berjalan baik.

2. Kelemahan (*Weakness*)

- a. BPN Kabupaten Garut masih kekurangan sumber daya manusia dalam pelayanan PTSL.
- b. Masih banyaknya kesalahan pelayanan PTSL yang dilakukan BPN Kabupaten Garut.
- c. Waktu pelayanan PTSL memakan waktu lama.
- d. Banyaknya pegawai inti PTSL yang mutasi ke daerah sedangkan pelayanan PTSL masih belum selesai.

3. Peluang (*Opportunity*)

- a. Adanya dukungan dari pemerintah dalam pelaksanaan program PTSL.
- b. Banyaknya jumlah tanah yang belum tersertifikat di Kabupaten Garut.
- c. Kabupaten Garut termasuk wilayah terluas ketiga di Provinsi Jawa Barat

4. Ancaman (*Threat*)

- a. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sertifikat tanah.
- b. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik terus meningkat.

Upaya Alternatif Terhadap Hasil Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*)

Berdasarkan penjelasan mengenai matriks SWOT di atas, maka penulis merekomendasikan beberapa upaya alternatif yang dapat

dijadikan pertimbangan terkait pemecahan masalah dalam proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut yaitu diantaranya :

1. **Strategi SO (Strength-Opportunity)**, meningkatkan kualitas pelayanan dengan memaksimalkan pengetahuan dan keterampilan serta sarana dan prasarana yang sudah ada. Hal ini dilakukan agar pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dapat berjalan maksimal sehingga akan berdampak pada meningkatnya jumlah bidang tanah yang bersertifikat di Kabupaten Garut.
2. **Strategi ST (Strength –Threat)**, menambahkan sumber daya manusia atau pegawai untuk memanfaatkan dan mendaftarkan tanah yang belum bersertifikat di Kabupaten Garut. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat.
3. **Strategi WO (Weakness–Opportunity)**, melakukan komunikasi lebih intens agar memberikan kesadaran kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya memiliki sertifikat tanah.
4. **Strategi WT (Weakness -Threat)**, memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya mengurus sertifikat tanah melalui berbagai media maupun secara langsung agar informasi yang tersampaikan merata ke seluruh masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) penulis mengukur kualitas pelayanan ditinjau berdasarkan dimensi-dimensi yang telah ditentukan, dengan uraian sebagai berikut :
 - a. Dimensi kehandalan (*reliability*), pada dimensi ini proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kecamatan Banyuresmi masih dirasa belum optimal. Dikarenakan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut dalam melayani pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) masih terjadi kesalahan pelayanan seperti kesalahan sertifikat yang harus diperbaiki kembali sebanyak 763 sertifikat dan kesalahan dalam menyimpan berkas peserta PTSL, dimana terdapat berkas peserta PTSL yang hilang sebanyak 523 berkas.
 - b. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pada dimensi ini proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kecamatan Banyuresmi masih

- dirasa belum optimal. Dikarenakan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut dalam melayani pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) tidak melayani pelayanan secara cepat dan tidak menginformasikan kapan sertifikat akan dibagikan. Padahal pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sudah berjalan 2 tahun lebih tetapi sampai sekarang belum beres. Terbukti dari 15 desa di Kecamatan Banyuresmi hanya 1 desa yang sudah beres sedangkan 14 desa lainnya belum beres. Sehingga menandakan pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang diberikan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut kurang optimal. Walaupun saat pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut sudah merespon pelayanan dengan baik kepada para peserta PTSL.
- c. Dimensi jaminan (*assurance*), pada dimensi ini proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kecamatan Banyuresmi dirasa sudah optimal. Dikarenakan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut dalam melayani pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sudah memberikan pelayanan secara sopan dan ramah kepada peserta PTSL bisa dilihat saat sosialisasi dan pembagian sertifikat. Selain itu, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut sudah menguasai pengetahuan dan keterampilan tentang pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sehingga mampu menjaga kerahasiaan data dan menumbuhkan rasa percaya peserta PTSL.
 - d. Dimensi empati (*empathy*) pada dimensi ini proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kecamatan Banyuresmi dirasa sudah optimal. Dikarenakan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut dalam melayani pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) kepada peserta PTSL sudah mendahulukan kepentingan, mudah dihubungi melalui *whatsapp* dan ditemui di kantor BPN Kabupaten Garut, lokasi pelayanan yang mudah dijangkau karena pelayanan PTSL berada di desa sehingga memudahkan peserta PTSL, sudah menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, sudah mendengarkan saran dan keluhan peserta PTSL dan menjamin biaya sesuai standar karena sesuai dengan SKB 3 Menteri.
 - e. Dimensi bukti fisik (*tangibles*), pada dimensi ini proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kecamatan Banyuresmi dirasa sudah optimal. Dikarenakan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut dalam melayani pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) kepada peserta PTSL sudah menggunakan pelengkapan dan

peralatan yang memadai bisa dilihat saat pengukuran bidang tanah di Kecamatan Banyuresmi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut menggunakan alat yang canggih. Selanjutnya dalam melayani pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut sudah memberikan tempat yang nyaman bagi peserta PTSL karena tempatnya bersih. Serta disetiap pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut selalu menggunakan seragam yang rapih.

- 2) Pemaparan dari analisis SWOT yang mencakup kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) terkait proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut tahun 2019 (studi tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Banyuresmi) dinilai masih dapat seimbang antara faktor pendukung dan faktor penghambat sehingga Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut masih dapat merumuskan kebijakan yang lebih baik lagi terkait proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL).
- 3) Upaya alternatif yang disebutkan merupakan strategi yang didasari dari analisis SWOT sederhana yang mempertimbangkan kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang terdapat pada pelayanan

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut. Adapun rekomendasi utama yang dapat penulis ajukan terkait proses pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut yakni meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dengan menambahkan sumber daya manusia atau pegawai yang bertugas melakukan pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) agar mampu memberikan pelayanan secara cepat dan meminimalisir kesalahan pelayanan kepada peserta PTSL.

REFERENCES

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Rosdakarya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Asmara, C. (2020). *Jokowi : 2025 Seluruh Tanah di RI Harus Sudah Bersertifikat*. CNBC Indonesia. Diakses pada tanggal 1 Desember 2020 pukul 09.45 WIB dari : <https://www.cnbcindonesia.com/news/20201109150048-4-200410/jokowi-2025-seluruh-tanah-di-ri-harus-sudah-bersertifikat>
- Astutik, Y. (2019). *62 Juta Bidang Tanah di RI Telah Bersertifikat*. CNBC Indonesia. Diakses pada 29 Januari 2021 pukul 14.30 WIB dari : <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191107193303-4-113591/62->

[juta-bidang-tanah-di-ri-telah-bersertifikat](#)

Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Kementerian ATR/BPN Berhasil Daftarkan 10,7 Bidang Tanah di Tahun 2021*. PPID Kementerian ATR/BPN. Diakses pada tanggal 12 Januari 2022 pukul 12.47 WIB dari : <https://ppid.atrbpn.go.id/bpn/content/details?key=-kementerian-atr%2Fbpn-berhasil-daftarkan-10%2C7-juta-bidang-tanah-di-tahun-2021>

Fahlevi, R. (2018). *Marak Calo Sertifikat Tanah, BPN : Kita Hanya Terima Usulan dari Desa dan Kelurahan*. KoranKaltim.com. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 13.29 WIB dari : <https://korankaltim.com/berita-terkini/read/20636/marak-calo-sertifikat-tanah-bpn-kita-hanya-terima-usulan-dari-desa-dan-kelurahan>

Fathan, Q. (2016). *Kendala Sertifikasi Tanah Masih Dialami Masyarakat*. Hukum Online. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 10.41 WIB dari : <https://www.hukumonline.com/berita/a/kendala-sertifikasi-tanah-masih-dialami-masyarakat-lt57eb8644a86a5>

Hen, H. (2014). *Ini Penyebab Proses Pembuatan Sertifikat Tanah Memakan Waktu Lama*. Finance.Detik.com. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 10.33 WIB dari : <https://finance.detik.com/properti/d-2533227/ini-penyebab-proses-pembuatan-sertifikat-tanah-memakan-waktu-lama>

Rizki. (2018). *Masalah Pelayanan Sertifikasi Tanah BPN Jadi Sorotan Ombudsman*. Ombudsman. Diakses pada 28 Januari 2021 pukul 20.32 WIB dari : <https://www.ombudsman.go.id/perwakanilan/news/r/pwk--masalah->

[pelayanan-sertifikasi-tanah-bpn-jadi-sorotan-ombudsman](#)

Winoto. (2020). *Jokowi Akui Membuat Sertifikat Tanah Berbelit-belit Butuh Waktu Lama*. Poskota. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021 pukul 11.27 WIB dari : <https://poskota.co.id/2020/11/9/jokowi-akui-membuat-sertifikat-tanah-berbelit-belit-butuh-waktu-lama>

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Garut yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta kooperatif dalam memberikan data dan informasi, serta kepada pokmas-pokmas di desa Kecamatan Banyuresmi dan masyarakat yang menerima pelayanan PTSL atas kesediaannya dalam membantu penulis dengan memberikan informasi mengenai penelitian ini.