

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Menteri Agraria/BPN No. 1 tahun 2017 sertipikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, yang masing-masing sudah dibukukan dalam Buku Tanah yang bersangkutan.

Belum adanya jaminan kepastian hukum atas tanah seringkali memicu terjadinya sengketa dan perseteruan atas lahan di berbagai wilayah di Indonesia. Selain di kalangan masyarakat, tidak jarang sengketa lahan juga terjadi antar pemangku kepentingan (pengusaha, BUMN dan pemerintah). Hal itu membuktikan pentingnya sertipikat tanah sebagai tanda bukti hukum atas tanah yang dimiliki.

Dahwa dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah rakyat secara adil dan merata, serta mendorong pertumbuhan ekonomi negara pada umumnya dan ekonomi rakyat khususnya, perlu dilakukan percepatan pendaftaran tanah lengkap di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN telah meluncurkan Program Prioritas Nasional berupa Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), sebagai mana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Selanjutnya disempurnakan lagi dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan

Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2017 pasal 1 ayat (1) disebutkan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) 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/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. Melalui program ini, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum atau hak atas tanah yang dimiliki masyarakat.

Kantor Pertanahan sebagai ujung tombak perpanjangan tangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di tiap Provinsi di seluruh Indonesia bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) bagi masyarakat di tiap kabupaten.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan (Wahab, 2020: 51). Kualitas pelayanan perusahaan-perusahaan itu dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen. Kantor Pertanahan sebagai satu-satunya lembaga (monopoli) dalam memberikan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan serta memuaskan mereka, sehingga Kantor Pertanahan akan memiliki citra yang baik di mata konsumen.

Penting sekali mengurus legalitas kepemilikan tanah agar status kepemilikanmu kuat di mata hukum, karena kepemilikan tanah belum dianggap sah selama tidak memiliki sertipikat tanah. Namun pada kenyataan realnya, wajah birokrasi publik sebagai pelayan rakyat masih jauh dari yang diharapkan. Di dalam praktek penyelenggaraannpelayanan, rakyat menempati posisi yang kurang menguntungkan.

Beragam keluhan dan ketidak puasan masyarakat muncul terhadap pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara, masyarakat dan pemerintah, serta rakyat maupun perbaikan-perbaikan di dalam internal birokrasi publik itu sendiri. Permasalahan yang dirasakan masyarakat berkaitan ketidakpuasannya terhadap kualitas pelayanan dalam melayani pembuatan sertifikat tanah, yaitu, Pegawai yang datangnya terlambat, tidak sesuai jam kerja, hari kerja pengurusan sertifikat tanah yang semakin lama atau sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan dan lain-lain.

Dari hasil pra survey yang telah dilakukan oleh penulis didapati beberapa keluhan ketidakpuasan masyarakat. Keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 dan gambar 1.2.

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
Jl. Marga Sekampung Udik No.1 Sukadana Ilir, Sukadana, Kab. Lampung Timur
Telp (0725) 6285388 / Kode Pos 34194

FORM KRITIK DAN SARAN

Tanggal : 24 Juli 2019
Nama : Andreansyah
Alamat : Bandar Srihawono
Kritik/Saran : mohon diperbaiki dan ditindak lanjuti, kami jauh-jauh dari Srihawono berangkat pagi. Tetapi setelah sampai disini petugasnya telat belum datang. Padahal di loket tertulis jelas Pelayanan Buka pukul 08.00 pagi. Petugasnya kurang ramah !!!
Semoga didengar, Terima kasih.

Gambar 1.1 Form kritik dan saran dari masyarakat

Gambar 1.1 keluhan dari masyarakat atas nama Andreansyah pada tanggal 24 Juli 2019 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur masih terdapat beberapa masalah. Pegawai datang terlambat, padahal seharusnya pukul 08.00 Wib pegawai pelayanan sudah berada di tempat dan sudah siap untuk melayani masyarakat. Selain itu menurut tulisan saudara Andreasyah, pegawai pelayanan dinilai kurang ramah. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kekecewaan pada masyarakat.



Gambar 1.2 Ketidakpuasan masyarakat melalui aduan daring

Dari keluhan masyarakat atas nama Romdoni pada tanggal 1 April 2019 menunjukkan ketidakpuasan kembali. Yakni pengurusan sertifikat tanah terkesan lambat, prosesnya berbelit-belit dan membingungkan serta biaya yang kurang jelas atau transparan. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan pra survey selain adanya keluhan, juga diketahui bahwa pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur sudah berlangsung dari tahun 2017

sampai dengan tahun 2021. Pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur tersebut berdasarkan hasil usulan dari berbagai desa di wilayah Kabupaten Lampung Timur yang mengajukan diri atau mengirimkan proposal, agar ditetapkan sebagai peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

Betapa pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat yakni sebesar 75,8 %.

Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, karena pada umumnya sekitar 95% konsumen yang merasa tidak puas lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk jasa tersebut. (Kotler, 1997)

Untuk indikator mengukur kepuasan pelanggan, ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman-Berry (dalam Arief, 2007:135), yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi kehandalan (*reliability*).
2. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) .
3. Dimensi jaminan (*assurance*
4. Dimensi empati (*empathy*)
5. Dimensi bukti fisik (*tangible*)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara

mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat pelaksanaannya (*performance*). Tingkat kepentingan (*importance*) merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja (*performance*) yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Keunggulan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dibanding dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak pimpinan Kantor Pertanahan dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi target yang ingin dicapai. Selain itu metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan perusahaan yang belum maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi pendekatan *Importance Performance Analysis*)”.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana dimensi kehandalan (*reliability*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur?

2. Bagaimana dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur?
3. Bagaimana dimensi jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur?
4. Bagaimana dimensi empati (*empathy*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur?
5. Bagaimana dimensi bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dimensi kehandalan (*reliability*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
2. Untuk mengetahui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
3. Untuk mengetahui dimensi jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
4. Untuk mengetahui dimensi empati (*empathy*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
5. Untuk mengetahui dimensi bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan yang diterima pemohon (peserta) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak diperoleh dari penelitian ini nantinya adalah :

- a. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari proses pembelajaran dari kampus serta menambah wawasan dan pengetahuan terutama mengenai metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis kepuasan pelanggan.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai kepuasan masyarakat peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan berdasarkan prioritas secara berkelanjutan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

E. Batasan Masalah

Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan peserta dan luasnya permasalahan yang ada, serta keterbatasan dari peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini yaitu sampel yang digunakan adalah masyarakat peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.