

Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa

Syalomita Ivy Mawuntu¹, Sisca B. Kairupan², Fitri H. Mamonto³

¹²³ Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹ syalomitaivymawuntu@gmail.com; ² siscakairupan6@gmail.com; ³ fitrimamonto@gmail.com

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Effectiveness
Pendaftaran Tanah
Sistematis Lengkap
(PTSL)
Minahasa Land Office

This study aims to understand and describe the effectiveness of the Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Program at the Land Office of Minahasa Regency. The research uses a qualitative approach by collecting data through observation, interviews, and documentation. The data collected is analyzed using descriptive qualitative analysis. Based on the results, the effectiveness of the PTSL program is reviewed using the following indicators: (1) Program Success: Each staff member involved in the PTSL program has multiple responsibilities, such as handling land certificates independently, financial reporting, front-office services, and document archiving. These heavy workloads make it difficult for them to focus fully on implementing the PTSL program. (2) Target Achievement: The slow process of issuing supporting documents such as grant letters, inheritance transfer letters, and land ownership statements by village or sub-district officials causes delays in submitting the required documents for the PTSL program. (3) Public Satisfaction: Due to a lack of public outreach, many people still do not fully understand the program or its requirements. (4) Overall Goal Achievement: Some officers are not careful enough during the document collection process, resulting in incomplete applications being accepted. This slows down the process of issuing land certificates. Therefore, it is important to assign staff specifically for PTSL tasks, improve cooperation between the Minahasa Land Office and village/sub-district officials, and create better planning so that the PTSL program can run more effectively and on time.

INTISARI

Kata kunci:
Efektivitas
Pendaftaran Tanah
Sistematis Lengkap
(PTSL)
Kantor Pertanahan
Minahasa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana terkait Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian berdasarkan indikator: (1) Keberhasilan Program, banyaknya tugas yang harus dijalankan oleh masing-masing pegawai yang mengurus Program PTSL, seperti pengurusan sertifikat secara mandiri, pelaporan keuangan, pelayanan loket, hingga pengarsipan dokumen pertanahan, menyebabkan mereka kesulitan untuk memfokuskan diri dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). (2) Keberhasilan Sasaran, lambatnya pengurusan surat hibah, surat alih waris, surat keterangan kepemilikan tanah oleh aparat Desa/Kelurahan menyebabkan keterlambatan pemasukan berkas Program PTSL. (3) Kepuasan terhadap Program, kurangnya sosialisasi membuat

masyarakat belum sepenuhnya memahami program dan persyaratannya. (4) Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh, ketidaktelitian petugas dalam pengumpulan berkas sehingga meloloskan berkas pemohon yang tidak lengkap menyebabkan keterlambatan pada proses pembuatan sertifikat Tanah. Oleh karena itu, perlu adanya alokasi pegawai secara khusus, peningkatan kerja sama antara Kantor Pertanahan Kab. Minahasa dengan aparat desa/kelurahan, serta penataan program yang lebih matang agar PTSL dapat berjalan efektif dan tepat waktu.

1. Pendahuluan

Tanah memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena menjadi tempat tinggal, tempat tumbuh dan berkembang, hingga menjadi tempat peristirahatan terakhir saat meninggal dunia. Selain fungsi tersebut, tanah juga memiliki nilai ekonomi, karena dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pertanian, usaha, maupun dijadikan jaminan pinjaman. Oleh karena itu, tanah tidak hanya penting secara fisik, tetapi juga menjadi salah satu sumber utama penghidupan bagi manusia.[1]

Mengingat tanah memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, sehingga perlu diatur secara menyeluruh, baik dalam hal penggunaan, pemanfaatan, kepemilikan, maupun tindakan hukum yang berkaitan dengan tanah. Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk mencegah terjadinya konflik atau sengketa tanah, baik terkait kepemilikannya maupun tindakan hukum yang dilakukan oleh pemilik tanah. Dasar hukum mengenai pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia sesuai dengan isi Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yang berbunyi sebagai berikut: "Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan."[2]

Permasalahan pertanahan merupakan hal yang cukup krusial dalam kehidupan masyarakat, karena kepemilikan hak atas tanah memiliki peran yang sangat penting. Saat ini, persoalan tersebut semakin sensitif karena sering memicu konflik atau sengketa, bahkan bisa terjadi di dalam keluarga. Salah satu faktor pemicunya adalah hak atas tanah yang belum didaftarkan secara resmi pada instansi yang berwenang. Salah satu program yang diluncurkan pemerintah dalam memberikan kepastian hak bagi masyarakat adalah program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Presiden Jokowi telah mengamanatkan dalam Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Terkait Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Seluruh Wilayah Republik Indonesia yang kemudian di ikuti oleh peraturan menteri melalui Kementerian Agraria serta Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia mengeluarkan program untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan sertifikat hak atas sebuah tanah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang tercantum pada Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Pendaftaran tanah menurut Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan Oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Adapun tahapan pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yaitu : (1) perencanaan dan persiapan, (2) penetapan lokasi kegiatan PTSL, (3) pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi PTSL, (4) penyuluhan, (5) pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah, (6) pemeriksaan tanah, (7) pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah serta pembuktian hak, (8) penerbitan keputusan pemberian atau pengakuan Hak atas Tanah, (9) pembukuan dan penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah, dan (10) penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah.[3]

Pelaksanaan program ini diharapkan dapat mempercepat tercapainya program kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Program ini bertujuan untuk mendorong para pemegang hak atas tanah agar bersedia mensertifikatkan tanah mereka, serta membantu menyelesaikan berbagai sengketa tanah strategis dengan cara memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah.[4]

Jika dibandingkan dengan program pendaftaran sertifikat mandiri maka Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) menawarkan sejumlah kelebihan dibandingkan pembuatan sertifikat tanah secara mandiri, terutama dari segi efisiensi waktu, biaya, dan kemudahan proses. PTSL dilakukan secara serentak di suatu wilayah dengan melibatkan Badan Pertanahan Nasional (BPN), pemerintah daerah, dan instansi terkait, sehingga lebih terstruktur dan cepat. Salah satu keunggulan utamanya adalah biaya yang lebih rendah karena disubsidi oleh pemerintah, mencakup hanya biaya administrasi, pengukuran, dan pendaftaran. Sementara itu, pembuatan sertifikat secara mandiri memerlukan biaya lebih besar karena melibatkan notaris, pengurusan dokumen, dan proses birokratis yang panjang. Selain itu, PTSL memudahkan masyarakat karena pemerintah

sering menyediakan layanan jemput bola, di mana petugas langsung turun ke lapangan. Ini berbeda dengan proses mandiri yang mengharuskan pemilik tanah mengurus sendiri seluruh tahapan di berbagai instansi. Secara keseluruhan, PTSL bertujuan mempercepat proses pendaftaran tanah secara nasional dan memberikan kepastian hukum yang lebih jelas bagi masyarakat.

Efektivitas dapat diukur dengan melihat sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika hasil akhir tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan belum berjalan secara efektif. Dengan kata lain, efektivitas berkaitan dengan ketepatan tindakan dalam mencapai tujuan. Apabila tindakan yang dilakukan tidak tepat, maka tujuan yang diinginkan juga sulit untuk tercapai. Selain itu, efektivitas juga tidak bisa dilepaskan dari efisiensi, karena sebuah kegiatan idealnya tidak hanya mencapai tujuan, tetapi juga dilakukan dengan cara yang hemat waktu, tenaga, dan biaya.

Manajemen pelayanan publik yang dikelola dengan baik cenderung menghasilkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebaliknya, apabila manajemennya kurang optimal, hal ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.[5] Pelayanan publik yang baik dan berkualitas akan dirasakan oleh masyarakat apabila pemerintah mampu menyediakan layanan yang benar-benar memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat nyata. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, dibutuhkan profesionalisme dari penyedia layanan, yang mengacu pada standar pelayanan yang jelas, prosedur yang tertata, serta pelaksanaan yang lancar, aman, tertib, memiliki kepastian biaya dan waktu, serta didukung oleh dasar hukum yang kuat. Apabila semua unsur tersebut terpenuhi, maka masyarakat akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan ini nantinya akan membentuk citra positif pemerintah sebagai penyedia layanan yang terpercaya, sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.[6]

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sebagai salah satu program kerja di Kantor Pertanahan Kab. Minahasa didapati bahwa pembagian tugas di setiap bagian, seperti pengurusan sertifikat mandiri, pelaporan keuangan, pelayanan loket, hingga pengarsipan dokumen pertanahan, menyebabkan fokus para pegawai yang menangani program PTSL terpecah hingga mengalami keterlambatan dalam proses penyerahan sertifikat tanah. Hal ini mengakibatkan penyelesaian program PTSL melampaui batas waktu yang telah ditentukan, yaitu 98 hari. Hal lain yang menyebabkan keterlambatan dalam proses penyerahan sertifikat tanah juga disebabkan oleh, masih rendahnya pemahaman masyarakat sehingga bermasalahnya kelengkapan dokumen data fisik dan data yuridis tanah milik masyarakat, padahal data fisik dan data yuridis merupakan persyaratan administrasi karena merupakan dokumen-dokumen berlandas hukum dan berisi informasi sehingga menjadi persyaratan utama ketika melakukan pendaftaran program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), dari 100 orang pemohon di setiap desa maka masyarakat yang masih saja mengabaikan kelengkapan berkas yaitu 10 orang, hal ini mempengaruhi kelangsungan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Fokus masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa. Dengan rumusan masalah adalah Bagaimana efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa. dengan tujuan penelitian Untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif ini digunakan agar supaya dapat melihat, mengetahui, serta menggambarkan fenomena tertentu berdasarkan kenyataan yang ada sesuai peristiwa yang terjadi di lapangan.[7] Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Dengan Indikator Penelitian, yaitu : Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program, dan Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh.

3. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas merupakan salah satu ukuran untuk menilai sejauh mana tujuan yang direncanakan dalam suatu kegiatan dapat tercapai. Efektivitas program dapat dilihat dari kemampuan operasional dalam menjalankan program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum, efektivitas menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi mampu melaksanakan tugas utamanya dan mencapai target yang telah ditentukan.[8]

Efektivitas program berkaitan dengan seberapa besar keberhasilan suatu program atau kegiatan di sektor publik. Sebuah program dapat dikatakan efektif jika mampu memberikan dampak yang signifikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.[9]

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang merupakan hak setiap warga negara dan penduduk, mencakup barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki ekspektasi terhadap kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Oleh karena itu, tantangan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah saat ini adalah bagaimana

menyelenggarakan pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sebab, kualitas dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai baik atau buruknya suatu pelayanan.[10]

Penilaian terhadap efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar dampak atau manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan program tersebut. Melalui penilaian ini, efektivitas program bisa dilihat dengan jelas. Sebuah program dianggap efisien jika dijalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sedangkan dikatakan efektif jika program tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan manfaat nyata bagi penerima program.

Pelaksanaan suatu program tentu saja tidak terlepas dari berbagai macam persoalan yang ada, hal ini dapat kita lihat berdasarkan temuan-temuan di lapangan seiring dengan pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) memang masih mengalami beberapa kendala atau permasalahan baik pada masyarakat sebagai penerima program yang masih kurang memanfaatkan kehadiran program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), pemerintah Desa / Kelurahan yang masih kurang mendukung jalannya program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), juga dari pihak Internal yaitu petugas Kantor Pertanahan Kab. Minahasa yang masih terkendala dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) karena pelimpahan tugas dan kelengkapan berkas pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengukur tingkat efektivitas program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa dengan mengacu pada teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J. P. dalam Mutiarin (2014). Teori tersebut menyebutkan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu: (1) keberhasilan program, (2) keberhasilan sasaran, (3) tingkat kepuasan terhadap program, dan (4) pencapaian tujuan secara menyeluruh.[11]

1. Keberhasilan Program

Secara garis besar, efektivitas kerja digunakan untuk menilai sejauh mana hasil pekerjaan sesuai dengan rencana atau kebijakan yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya bertujuan untuk mencapai target yang diinginkan. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila tujuan tersebut berhasil dicapai. Oleh karena itu, tingkat efektivitas kerja dalam setiap organisasi, baik pemerintah maupun non-pemerintah, dapat berbeda-beda tergantung pada karakteristik masing-masing organisasi.[12]

Berdasarkan hasil penelitian, program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) masih belum berjalan dengan maksimal. Meskipun program ini menawarkan banyak keuntungan dan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat, namun pada kenyataannya masih banyak warga yang kurang peduli. Hal ini terjadi karena masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan yang sah dan tertinggi.

Dalam pelaksanaannya, keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana kegiatan dijalankan di lapangan dan sejauh mana tujuan program bisa tercapai. Di lapangan, proses pelaksanaan masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya berasal dari beban kerja pegawai yang terlibat dalam program PTSL. Walaupun mereka sudah berusaha menyisihkan waktu untuk fokus pada program ini, tetapi mereka tetap memiliki tanggung jawab di bidang kerja masing-masing. Misalnya, ada yang masih harus menangani pengurusan sertifikat mandiri, pelaporan keuangan, pelayanan loket, hingga pengarsipan dokumen pertanahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan pelaksana dalam mengelola kegiatan program masih terbagi, sehingga tujuan program belum dapat tercapai secara optimal. Pelaksanaan di lapangan juga belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan, yang akhirnya memengaruhi tingkat keberhasilan program secara keseluruhan.

David C. Korten berpendapat bahwa daya kerja dari suatu program pembangunan adalah fungsi kesesuaian antara mereka yang dibantu, program dan organisasi yang membantu. Dengan istilah yang lebih khusus, program pembangunan akan gagal memajukan kesejahteraan suatu kelompok jika tidak ada hubungan yang erat antara kebutuhan-kebutuhan pihak penerima bantuan dengan hasil program, persyaratan program dengan kemampuan nyata dari organisasi pembantu dan kemampuan pengungkapan kebutuhan oleh pihak penerima dan proses pengambilan keputusan dari organisasi pembantu.[13]

2. Keberhasilan Sasaran

Efektivitas tidak hanya diukur dari tercapainya tujuan, tetapi juga dari mekanisme yang mampu mempertahankan dan mendukung pencapaian tersebut dalam jangka panjang. Keberhasilan program harus dilihat dari keberlanjutan dan dampaknya terhadap tujuan awal. Oleh karena itu, penilaian efektivitas mencakup dua aspek utama yaitu pencapaian sasaran serta upaya mempertahankan atau meningkatkan hasil yang telah dicapai.

Keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan program tersebut berhasil dicapai dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat sasaran. Dalam pelaksanaan program, keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh upaya pelaksana dalam menyampaikan informasi, tetapi juga bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat menerima dan berpartisipasi secara aktif. Hal ini sesuai dengan pemahaman bahwa pencapaian sasaran program harus mencakup aspek komunikasi yang efektif dan dukungan lingkungan yang memadai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah cukup berhasil dalam hal sosialisasi yang dilakukan petugas melalui berbagai cara, seperti pertemuan di tingkat desa, media sosial, dan brosur. Usaha ini penting karena komunikasi yang baik menjadi kunci agar masyarakat memahami dan ikut serta dalam program.

Namun, keberhasilan program ini masih terbatas oleh beberapa kendala. Misalnya, kelompok masyarakat lanjut usia mengalami kesulitan mengakses media sosial sehingga informasi tidak tersampaikan secara merata. Selain itu, para aparat Desa/Kelurahan kurang responsif dalam membantu masyarakat menyiapkan kelengkapan administrasi, seperti surat hibah, surat keterangan waris, atau surat keterangan kepemilikan tanah. Bahkan, proses pembuatan dokumen-dokumen tersebut sering kali berlangsung cukup lama, sehingga menyulitkan masyarakat dalam memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengikuti program PTSL. Lebih jauh, keterlibatan pemerintah desa dalam menyosialisasikan program juga belum optimal, yang menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat, karena tidak semua masyarakat mengetahui adanya program PTSL di Desa/Kelurahan tempat mereka tinggal. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain komunikasi, faktor pendukung dari lingkungan sekitar, khususnya aparat desa dan kelurahan, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian sasaran.

Ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya tergantung pada petugas yang menjalankan, tapi juga sangat dipengaruhi oleh dukungan dan keterlibatan dari orang-orang di sekitar, seperti pemerintah Desa/Kelurahan. Karena itu, penting untuk memperbaiki cara penyampaian informasi supaya semua lapisan masyarakat bisa mengerti, dan juga meningkatkan bantuan dalam urusan administrasi agar tujuan program bisa tercapai dengan baik.

Keberhasilan sasaran merupakan indikator efektivitas yang dinilai berdasarkan pencapaian tujuan. Efektivitas suatu organisasi tidak hanya bergantung pada pencapaian sasaran, tetapi juga mekanisme dalam mempertahankannya. Dengan demikian, penilaian efektivitas harus mempertimbangkan baik sasaran maupun tujuan, yang dapat diukur dari sejauh mana program atau kebijakan pemerintah mencapai target yang telah ditetapkan.[14]

3. Kepuasan Terhadap Program

Kualitas suatu program sangat berperan dalam menentukan bagaimana penerima manfaat merasakan keberhasilan program tersebut. Semakin baik kualitas pelayanan dan pelaksanaan, semakin positif respons yang muncul dari masyarakat yang menjadi sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah program tidak hanya ditentukan oleh perencanaan dan pelaksanaan teknis, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat dapat merasakan manfaat serta pelayanan yang memadai dari program tersebut.

Dalam konteks program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini masih kurang, masyarakat tentunya merasa terbantu dengan adanya program ini namun dalam pelaksanaannya masyarakat masih merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas belum maksimal karena penyerahan sertifikat tanah sendiri tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yaitu 98 hari atau sekitar tiga bulan, hal ini tentunya diakui atau disadari oleh para petugas yang ada di Kantor Pertanahan karena mereka merasa bahwa keresahan masyarakat itu timbul dari adanya pelimpahan tugas, sehingga membuat penyerahan sertifikat tanah seringkali tertunda. Serta keluhan yang masyarakat sampaikan yaitu masih kurang mengerti tentang program dan syarat-syarat ketentuan karena sosialisasi yang masih kurang

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa persepsi masyarakat terhadap program ini sangat dipengaruhi oleh aspek teknis pelaksanaan dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara. Untuk meningkatkan penerimaan dan apresiasi masyarakat, diperlukan perbaikan dalam hal kejelasan waktu pelayanan serta peningkatan upaya sosialisasi agar masyarakat lebih memahami dan merasa lebih nyaman dengan proses yang ada.

Pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap efektif apabila masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan yang diberikan, yang ditandai dengan proses yang lebih cepat, efisien, terjangkau, responsif, serta memberikan hasil yang produktif. Efektivitas sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Tingkat efektivitas ini dapat dievaluasi dengan cara membandingkan antara perencanaan atau target yang telah ditetapkan dengan hasil aktual yang diperoleh. Apabila hasil yang dicapai belum sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, maka pelayanan tersebut belum dapat dikategorikan sebagai efektif.[15]

4. Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Menurut pandangan Campbell, pencapaian tujuan tidak hanya diukur dari terpenuhinya target-target kuantitatif, tetapi juga dari bagaimana organisasi atau pelaksana program menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal untuk mencapai tujuan tersebut. Artinya, keberhasilan dilihat dari aspek proses maupun hasil akhir.[16]

Dalam konteks pencapaian tujuan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), secara umum memang memberikan dampak positif, seperti semakin banyaknya tanah yang bersertifikat dan adanya kepastian hukum bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa program ini berjalan ke arah yang diharapkan. Namun, jika

dilihat lebih dalam, masih ada beberapa hal yang menunjukkan bahwa pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan awal.

Masih ditemukan hambatan, seperti ketidaktepatan petugas dalam mengelola dokumen dan perlakuan tidak objektif terhadap pemohon yang dikenal sehingga berkasnya diloloskan meskipun belum lengkap. Kondisi ini menggambarkan bahwa prinsip keadilan dan profesionalisme dalam pelayanan belum sepenuhnya terwujud. Hal ini menunjukkan integritas pelaksanaan belum sepenuhnya terjaga.

Selain itu, dari segi waktu, terdapat ketidaksesuaian antara rencana dan realisasi. Program yang dirancang untuk mempercepat proses pendaftaran sertifikat tanah, di beberapa lokasi prosesnya justru memakan waktu cukup lama, beberapa lokasi justru memakan waktu 6–10 bulan. Bahkan, sertifikat tahun anggaran 2023 baru diserahkan pada 2024. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun hasil secara jumlah tampak meningkat, beberapa aspek penting seperti ketepatan waktu, keakuratan proses, dan keadilan layanan masih perlu diperbaiki agar tujuan utama program ini benar-benar bisa tercapai secara menyeluruh dan merata.

Sebagaimana disampaikan oleh Duncan dalam Steers (2020:53), Pencapaian tujuan merupakan sebuah hasil yang di capai suatu kelompok dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, keberhasilan PTSL sebaiknya tidak hanya dilihat dari jumlah sertifikat yang telah diterbitkan, tetapi juga dari bagaimana prosesnya berjalan, apakah sudah adil, transparan, dan membawa dampak positif secara nyata bagi masyarakat.[17]

Kesimpulan

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan: (1) masyarakat masih abai terhadap pentingnya sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan tertinggi. Selain itu, pelimpahan tugas mempengaruhi pelaksanaan program, sebab meski pegawai sudah meluangkan waktu untuk PTSL, waktunya tetap tersita oleh tugas lain seperti sertifikat mandiri, pelaporan keuangan, loket, dan arsip tanah. Maka diperlukan diperlukan pegawai khusus untuk fokus pada PTSL agar petugas tidak terbebani tugas lain, sehingga program berjalan lebih optimal. (2) Sosialisasi lewat media sosial kurang menjangkau pemohon lansia, dan Pemerintah Desa/Kelurahan belum maksimal menyebarkan informasi, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya program PTSL. Bahkan, aparat Desa/Kelurahan kerap menyulitkan proses pembuatan dokumen seperti surat hibah, alih waris, dan keterangan kepemilikan, yang sering dilambatkan. Perlu meningkatkan kerja sama dengan aparat desa dan kelurahan agar pengurusan surat tanah lebih mudah dan masyarakat lebih mudah menjangkau program PTSL. (3) Syarat PTSL masih dikeluhkan masyarakat karena jumlahnya banyak dan pemahaman mereka masih kurang akibat sosialisasi yang hanya dilakukan sekali oleh Kantor Pertanahan Kab. Minahasa. Kantor Pertanahan Minahasa perlu meningkatkan sosialisasi secara intensif dan menyeluruh agar program PTSL berjalan maksimal dan memuaskan masyarakat. (4) Secara umum, PTSL berhasil menciptakan kepastian hukum, namun masih terkendala ketidaktepatan petugas dalam pengumpulan berkas, sehingga dokumen yang belum lengkap tetap diproses. Waktu dari sosialisasi hingga penyerahan sertifikat pun masih panjang, bahkan ada sertifikat tahun anggaran 2023 yang baru diserahkan di 2024. Kantor Pertanahan Minahasa diharapkan perlu menata dan mempersiapkan program PTSL dengan lebih baik agar pelayanan maksimal, tepat sasaran, dan tepat waktu, terutama dalam penyerahan sertifikat.

Referensi

- [1] E. Karini, “KEDUDUKAN GRONDKAART SEBAGAI BUKTI PENGUASAAN TANAH (Studi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Devisi Regional IV Tanjung Karang),” vol. 2, 2021.
- [2] “PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah,” 1997.
- [3] “Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN No. 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL),” 2017, [Online]. Available: <http://www.bpn.go.id/PUBLIKASI/Peraturan-Perundangan>
- [4] S. Alika and Aminullah, “Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kabupaten Pasuruan (Studi di Desa Rembang Kecamatan Rembang),” vol. 4, p. 3, 2024.
- [5] D. S. R. Siwij, S. B. Kairupan, and A. G. P. Gurning, “Public Services at the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency,” vol. 49, no. 1, pp. 108–113, 2023, doi: 10.47577/tssj.v49i1.9788.
- [6] E. E. Walangare, Febryan R.F Masengi and S. B. Kairupan, “Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kendis Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa,” vol. 2, no. 1, 2024.
- [7] A. Elia and Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. 2023.
- [8] D. Mutiarin and A. Zainuddin, *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014.
- [9] V. B. Enggareti, N. Widowati, and Maesaroh, “Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Pada Pendaftaran Online Di Puskesmas Srandol Banyumanik Semarang,” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 11, no. 2, pp. 131–145, 2022.
- [10] K. R. Tumbel, I. Pangkey, and E. M. C. Lumingkewas, “Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kleak

- Kecamatan Malalayang Kota Manado,” vol. 2 No 1, no. 1, 2024.
- [11] A. Amanda, T. Ubayanto, and T. Priyono, “Efektivitas Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Pelayanan Perizinan Di Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara),” *J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 3, no. 6, pp. 687–699, 2023, [Online]. Available: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3473>
 - [12] K. C. Mamentu, F. Mamonto, and M. Rantung, “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa ,” *J. Adm. J. Kaji. Ilmu Adm. Negara* , vol. Volume 2, no. E-ISSN 3026-3018, pp. 57–62, 2024.
 - [13] I. T. Faza and S. Suwitri, “Evaluasi Keberhasilan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kabupaten Tegal (Kajian Peraturan Bupati No. 50 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bantuan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat,” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 1, no. 50, pp. 35–50, 2016, [Online]. Available: <https://www.semanticscholar.org/paper/7594ac07313ff3c8c3d43e86bf73d99f9e53a4a8>
 - [14] S. I. P. Mamonto, I. Rachman, and N. Kumayas, “Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu,” *J. Gov.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–14, 2022.
 - [15] M. Onibala, E. Masengi, and F. Mamonto, “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara,” *J. Adm. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 109–115, 2023, [Online]. Available: <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/8309%0Ahttps://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/download/8309/4271>
 - [16] Y. S. Subianto and Arimurti Kriswibowo, “Efektivitas Program Surabaya Intelligent Transport System untuk mengatasi kemacetan di kota Surabaya,” *Reslaj Relig. Educ. Soc. Laa Roiba J.*, vol. 6, no. 6, pp. 2833–2842, 2024, doi: 10.47467/reslaj.v6i6.1821.
 - [17] T. J. Adiwijaya, D. Meigawati, and A. Mulyadi, “Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (SIKAP) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi,” *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 11, no. 1, pp. 271–276, 2024, doi: 10.37676/professional.v11i1.5716.