

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Begitu pentingnya kegunaan tanah sebagai salah satu kebutuhan dalam penyelenggaraan hidup manusia. Masyarakat Indonesia yang berdomisili di daerah perdesaan menggantungkan hidup sepenuhnya pada tanah sebagai perkebunan untuk mata pencaharian. Bagi daerah perkotaan tanah dijadikan sebagai lahan perkantoran dan pemukiman. Oleh karena itu dalam kehidupan manusia tanah menjadi tempat pemukiman, perkebunan dan juga untuk jaminan mendapatkan pinjaman dari bank, keperluan jual-beli dan sewa-menyewa (Astri, 2016).

Kebutuhan tanah semakin meningkat dengan bertambah jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan yang berkaitan dengan sumber daya alam khususnya pada tanah. Tanah sangat penting untuk kehidupan manusia maka dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 ditentukan bahwa Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sebagai implementasi dari Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, pada tanggal 24 September 1960 dibentuk Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria yang terdapat dalam Lembaran Negara Nomor 104 Tahun 1960 atau disingkat UUPA (Sutrisna, 2010).

Dalam hal ini peningkatan kebutuhan akan tanah ini diperkirakan akan berakibat pula pada peningkatan permasalahan yang menyangkut bidang pertanahan. Proses permasalahan ini berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan tanah itu sendiri. Keadaan seperti ini perlu diantisipasi secara sungguh-sungguh dengan segala kemungkinan permasalahan yang akan timbul. Lahirnya konflik-konflik pertanahan pada dasarnya bermuara pada lemahnya sertifikasi kepemilikan akan tanah serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratifnya seperti melakukan pendaftaran hak atas tanah mereka guna adanya kepastian hukum.

Seringkali terjadi permasalahan tanah di Indonesia terutama di Kota Bekasi yang jumlahnya mencapai ribuan kasus yang perlu ditangani dengan secepatnya dan juga masalah pelayanan masyarakat yang ingin mempunyai status hukum atas kepemilikan tanahnya. Salah satu permasalahan pertanahan yang perlu mendapat perhatian adalah masih terdapatnya bidang tanah masyarakat yang belum memiliki sertifikat, jika tidak ditangani dengan penuh perhatian. Hal ini pada gilirannya akan mengganggu jalannya pembangunan, mengingat persediaan tanah yang semakin terbatas dan kebutuhan tanah untuk pembangunan yang semakin meningkat. Oleh karena itu salah satu upaya dalam mengatasi masalah dibidang pertanahan adalah dengan kepastian hukum terhadap hukum tanah, baik yang dimiliki atau dikuasai oleh perorangan maupun badan hukum dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga orang atau badan hukum yang memiliki tanah tidak bisa di ganggu gugat oleh orang atau badan hukum kecuali undang-undang menentukan lain.

Oleh sebab itu Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan. Peraturan tersebut merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menurut Pasal 1 Ayat (1) "pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Adapun komponen standar pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang salah satunya: 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (Ombudsman, 2020).

Pada bulan Maret Tahun 2020 terdapat musibah yang besar di Indonesia terdapat sebuah wabah virus yang bernama *Novel Coronavirus* atau bisa disebut covid-19. Musibah tersebut tidak melanda di Indonesia saja tapi seluruh dunia juga mendapatkan musibah tersebut. Munculnya wabah covid-19 mampu melumpuhkan aktivitas yang dilakukan di luar rumah berdampak ke semua masyarakat tidak memandang suatu kalangan. Covid-19 merupakan salah satu virus yang besar yang

menyebabkan penyakit ringan sampai berat, seperti radang tenggorokan, pilek dan penyakit yang serius seperti *MERS* dan *SARS*. Penularannya covid-19 dari hewan ke manusia dan penularan dari manusia ke manusia dengan cepat. Jumlah pasien terus bertambah seiring berjalannya waktu, hingga petugas medis pun terkena dampaknya (*World Health Organization*).

Masa pandemi covid-19 tidak bisa dikendalikan secara cepat sehingga membutuhkan tindakan yang begitu tepat baik dari pemerintah maupun masyarakat. Meningkatnya jumlah pasien yang diakibatkan Covid-19 ini membuat pemerintah Indonesia bertindak mengeluarkan beberapa kebijakan untuk dapat menyelesaikan kasus Covid-19 salah satunya adalah dengan menerapkan protokol kesehatan dengan membiasakan mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan. Berlakunya protokol kesehatan bukan berarti hidup dalam keadaan sebelum pandemi terjadi atau kembali normal. Pemerintah memberlakukan protokol kesehatan tentunya berdampak langsung pada masyarakat, tentunya pada sektor pelayanan publik yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti pelayanan administrasi pertanahan, pelayanan kesehatan di berbagai tingkatan fasilitas, pelayanan keuangan dan lain-lain (Ombudsman, 2020)

Adanya kebijakan tentang pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terlambat. Menurut Ombudsman dalam *websitenya* mengatakan berdasarkan hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi menunjukkan 70,3% masyarakat masih mengurus secara langsung dibanding dengan sistem online atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait dalam

mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6% masyarakat memilih untuk bertanya langsung ke kantor kepada petugas. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia masih mengakses layanan publik secara langsung sementara fasilitas untuk pelayanan publik yang berbasis *online* masih belum cukup optimal baik dari petugas maupun sosialisasi kepada masyarakat terhadap akses layanan publik berbasis online (Ombudsman, 2020).

Setiap Kabupaten/Kota memiliki Kantor Pertanahan di masing-masing wilayahnya, guna menangani berbagai permasalahan pertanahan. Sama halnya dengan wilayah Kota Bekasi, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi merupakan salah satu instansi yang bekerja untuk melayani masalah pertanahan. Pelaksanaan sertifikasi tanah merupakan salah satu program dari Badan Pertanahan Nasional agar status tanah yang dimiliki oleh orang perorangan maupun instansi menjadi status hak milik.

Berdasarkan dari Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan pada Bab III pasal 5 disebutkan jenis pelayanan yaitu pendaftaran tanah pertama kali; Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah; Pencatatan dan Informasi Pertanahan; Pengukuran Bidang Tanah; Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan Pengelolaan Pengaduan. Dan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi terdapat dua kategori pelayanan ada kuasa dan non kuasa (umum). Kategori pelayanan kuasa diberi 10 loket yaitu loket pertama terdapat pendaftaran pengakuan hak; loket kedua pendaftaran SK, ganti blanko; loket ketiga pemisahan, pemecahan, penggabungan; loket keempat royalti, cessie, merger; loket kelima ZNT; loket keenam permohonan SK; loket ketujuh pengukuran dan

pertimbangan teknis; loket kedelapan perubahan hak atas tanah, SKPT, blokir, sita, pemekaran; loket kesembilan balik nama; loket kesepuluh validasi.

Sedangkan non kuasa (umum) hanya diberi loket ketiga belas yaitu pendaftaran SK, ganti blanko, perubahan hak atas tanah, pemisahan, pemecahan, penggabungan, roya, cessie, merger, permohonan SK, ZNT, pengukuran dan pertimbangan teknis, SKPT, balik nama, BPHTB. Dari daftar loket tersebut peneliti mengambil loket pertama tentang pendaftaran pengakuan hak dan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomer 1 Tahun 2010 pengakuan hak masuk ke kategori pendaftaran sertifikat pertama kali.

Berdasarkan data awal yang diperoleh penulis dari website resmi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada Tahun 2020 diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Bekasi menunjukkan jumlah pelayanan pendaftaran sertifikat pertama kali sebanyak 875. Seperti tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Pertama Kali Provinsi Jawa Barat Pada
Tahun 2020

No.	Kabupaten/Kota	Volume
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	5.857
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung	2.201
3	Kantor Pertanahan Kabupaten Majalengka	1.395
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu	1.375
5	Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi	1.300
6	Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur	1.138
7	Kantor Pertanahan Kabupaten Cirebon	1.134
8	Kantor Pertanahan Kabupaten Subang	909
9	Kantor Pertanahan Kota Bekasi	875
10	Kantor Pertanahan Kabupaten Kuningan	872

Sumber: *Website* resmi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi masuk ke TOP 10 Volume Kantor yang memiliki jumlah terendah dari 2 paling bawah yaitu berjumlah 875. Dengan melihat data tersebut Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi dapat dikatakan cukup dalam menangani pembuatan sertifikat pertama kali dari 29 Kantor Pertanahan yang ada di Jawa Barat. Dari data yang ada terlihat bahwa pada pandemi Covid-19 jumlah pembuatan sertifikat tanah pertama kali masih cukup baik walaupun terhalang pandemi. Tetapi bila diamati di lapangan masih banyak masyarakat yang tidak mempunyai sertifikat tanah.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh peneliti dari lokasi penelitian ditemukan permasalahan lemahnya suatu pelayanan, antara lain; Pertama, rendahnya kualitas pokok-produk pelayanan. Tidak bisa dipungkiri bagi kualitas produk layanan publik mendasar kualitasnya masih kurang baik untuk dipergunakan oleh masyarakat di kota Bekasi. Walaupun akhirnya masyarakat tetap masih menggunakan pelayanan tersebut dikarenakan tidak ada jalan alternatif layanan publik lain. Contohnya dalam pengambilan nomor antrian masih dengan manual yaitu menulis nama di halaman kantor yang dijaga oleh satpam yang mengakibatkan antrian panjang. Hal ini didasarkan dari sumber Instagram yang di videokan oleh salah satu masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Kedua, rendahnya kualitas penyelenggaraan layanan. Suatu prosedur yang berbelit-belit ketiadaan standar pelayanan merupakan ciri umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Keluhan sering muncul dari masyarakat di Kota Bekasi terutama dari rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Contohnya dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah, dalam fakta lapangan untuk

membuat sertifikat tanah memerlukan waktu berbulan-bulan bahkan ada yang setahun lebih untuk mengurusnya sampai selesai. Permasalahan ini diambil dari sumber Twitter yang ditulis dari salah satu masyarakat. Dalam hal diatas dapat mencerminkan bahwa bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan publik di Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Implementasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Di Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pertama Kali Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Di Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pertama Kali Di Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana upaya Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi dalam penanganan pelayanan pendaftaran sertfikat tanah pertama kali pada era pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pertama Kali di Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi Pada Era Covid-19,

2. Menganalisis upaya Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi dalam penanganan pelayanan pendaftaran sertifikat tanah pertama kali pada era pandemi covid-19.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Jurnal pertama yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Astri Suprenda Tahun 2016 yang berjudul Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan pengaturan Pertanahan (Studi Kasus pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru). Hasil penelitian bahwa belum berjalan secara optimal kebijakan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari belum terasannya manfaat serta belum adanya perubahan setelah berlakunya peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010.

Jurnal kedua yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Sutrisna tahun 2016 yang berjudul implementasi peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan. Hasil penelitian bahwa belum memenuhi standar pelayanan seperti adanya tenggang waktu sehingga proses pendaftaran tanah menjadi lama tidak sesuai sebagaimana yang diharapkan masyarakat pengguna layanan masih ingin mendapatkan pelayanan yang diterima bila tidak sesuai dengan peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010.

Jurnal ketiga yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Herman madjid tahun 2016 yang berjudul implementasi kebijakan pendaftaran tanah pada kantor Pertanahan kabupaten Donggala provinsi Sulawesi tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari faktor standar dan sasaran kebijakan belum berjalan dengan baik, terlihat dari masih lamanya waktu dalam pendaftaran tanah sampai menjadi sertifikat tanah.

Jurnal keempat yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Muhammad Fatikhuddin Tahun 2019 yang berjudul efektivitas peraturan KBPN nomor 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan Pertanahan dan hambatan-hambatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor Pertanahan Kota Probolinggo mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan di bidang pelayanan publik. Beberapa kelebihan ada pada kepastian jadwal pelayanan dan keamanan pelayanan. Sedangkan kelemahan pelayanan publik adalah pada prosedur pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, tanggung jawab petugas, kesiapan penanganan keluhan, kedisiplinan petugas, kenyamanan lingkungan, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas, kepastian biaya pelayanan, keadilan pelayanan, keakurasian pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang pelayanan dan pengaturan pertanahan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Probolinggo adalah baik. Dan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan publik di bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo sudah sangat sesuai.

Jurnal kelima yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Teguh Mulyono tahun 2018 yang berjudul efektivitas pelayanan administrasi Pertanahan di

kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala, yaitu waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaiannya masih membutuhkan waktu yang lama yaitu lebih dari 98 hari yang telah ditetapkan. Dan Faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dihasilkan yakni Terbatasnya sumber daya yang berkualitas, yaitu jumlah pegawai dalam pengurusan surat tanah berjumlah 159 orang, sedangkan jumlah pemohon selalu meningkat. Begitupun dengan jumlah pegawai tidak tetap 67 orang lebih banyak di bandingkan Aparatur Negeri Sipil 60 orang.

Jurnal keenam yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Elvira M. Usulu tahun 2019 yang berjudul Efektivitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah Badan Pertanahan Nasional kota Jayapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa sertifikat tanah yang ketetapan dan kepastian waktu belum sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Jurnal ketujuh yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang di tulis oleh Rahab tahun 2015 yang berjudul Kualitas pelayanan pendaftaran tanah pada kantor Pertanahan Kota palu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor kehandalan belum berjalan dengan baik dan Kualitas Pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor Responsivitas belum berjalan dengan baik. Kemudian Kualitas Pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor Jaminan sudah berjalan dengan baik, Kualitas Pelayanan Pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor empati sudah

berjalan dengan baik serta Kualitas Pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dilihat dari faktor Bukti Langsung sudah berjalan dengan baik.

Jurnal kedelapan yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Jawahir, Saleh Soaedy, Mochammad tahun 2015 yang berjudul Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan Dalam Prespektif Administrasi Publik (Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akurasi produk layanan di BPN Kota Batu cukup bervariasi semua hal yang berhubungan dengan segala kegiatan pelayanan pertanahan dan bisa dikatakan sudah Baik. bila terjadi sebuah kesalahan dari produk yang dihasilkan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu , akan sesegara mungkin ditangani secepat dan akurat.

Jurnal kesembilan yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Meri Enita tahun 2017 yang berjudul Kualitas pelayanan kantor Pertanahan dalam pelaksanaan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Batam diukur dari kehandalan dilihat dari pemberian pelayanan yang akurat dan cepat itu sudah mulai bagus penyelesaian proses dari pendaftaran tanah sudah semakin cepat sudah ada perubahan namun dilihat dari pemberian pelayanan dengan maksimal masih ada keluhan dari pemohon bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Perlu adanya perbaikan agar pelayanan yang diberikan semakin baik.

Jurnal terakhir yang dijadikan relevansi ialah jurnal yang ditulis oleh Wawan Hermawan, Dedi Budiman, Parulian Hutagaol tahun 2016 yang berjudul

analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor Pertanahan kabupaten Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali melalui pengakuan hak yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor secara keseluruhan dinilai tidak memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan. Adapun indikator yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, yaitu kejelasan persyaratan pelayanan.

Penelitian terdahulu membahas tentang Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan pengaturan Pertanahan (Astri 2016; Sutrisna 2016; Herman, 2016; Muhammad, 2019). Namun, ada juga beberapa penelitian terdahulu yang sudah membahas pelayanan administrasi pertanahan (Teguh, 2018; Elvira. 2019; Rahab, 2015; Jawahir dkk., 2015) Kemudian ada yang membahas Kualitas pelayanan kantor Pertanahan dalam pelaksanaan pendaftaran tanah untuk pertama kali (Meri, 2017; Wawan dkk., 2016)

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, kebanyakan dari penelitian sebelumnya mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010. Sedangkan penelitian ini membahas pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi yang mengacu pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan dan dalam situasi Covid-19 yang mengurangi pelayanan tatap muka.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah data mengenai tingkat kepuasan dan pencapaian implementasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan.

1.4.2 Signifikansi Praktis

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan atau wawasan tentang Implementasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan dalam meningkatkan pada Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pertama Kali

2. Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat terus melakukan inovasi-inovasi baru sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pengguna layanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab pendahuluan yang merupakan gambatran umum mengenai dasar penelitian dilakukan, yang terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan praktis serta sistematika penulisan. Dalam signifikansi penelitian akademik peneliti menguraikan tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini berisi mengenai kerangka teori yang menguraikan pembahasan tentang teori yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan dan peneliti dalam bab ini juga menguraikan tentang kerangka berfikir dan asumsi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan pembahasan paardigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, *goodness* dan *quality criteria* penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian serta keterbatasan penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil penelitian yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang didapatkan mencoba menganalisis mengenai 1. Implementasi peraturan daerah khusus Ibu Kota Jakarta No. 10 Tahun 2011 Tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas dalam memperoleh pekerjaan, 2. Capaian *Sustainable Development Goals* (SDGS) *point* ke 8 tentang peningkatan pertumbuhan ekonomi inklusif dan berkelanjutan serta pekerja yang layak untuk semua di Daerah Provinsi DKI Jakarta, 3. Penyandang disabilitas tentang akses memperoleh pekerjaan berdasarkan peraturan daerah khusus Ibu Kota Jakarta No. 10 Tahun 2011.

BAB V Kesimpulan

Bab ini membahas ringkasan hasil penelitian dari pertanyaan penelitian serta analisis dan saran-saran dari peneliti.