

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PRINSIP
PELAYANAN PUBLIK DALAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS
LENGKAP (PTSL) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

RESKY NABIA FATILLAH SOFYAN

NIT. 22314211

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

The Complete Systematic Land Registration (PTSL) Program is a strategic government policy aimed at accelerating land registration while ensuring legal certainty of land ownership through improved public services. This study aims to analyze public perceptions of the quality of PTSL services, identify the supporting and inhibiting factors, and formulate efforts to improve service quality at the Makassar City Land Office. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observations, interviews, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the quality of PTSL services generally fulfills the principles of accountability, transparency, responsiveness, participation, equity and fairness, effectiveness and efficiency, and professionalism. However, several challenges remain, including limited human resources, incomplete administrative documents submitted by the community, and insufficient dissemination of information regarding the program. Therefore, strengthening public outreach, improving inter-agency coordination, enhancing staff competencies, and conducting continuous monitoring and evaluation are essential to improve the quality of PTSL public services.

Keywords: public service, service quality, PTSL, inhibiting factors, supporting factors

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	II
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
<i>ABSTRACT</i>	VIII
INTISARI	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Terdahulu	8
B. Kerangka Teoritis	11
1. Evaluasi Pelayanan	11
2. Konsep Pelayanan Publik.....	12
3. Prinsip Pelayanan Publik	13
4. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap	19
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Pertanyaan Penelitian	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Format Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian	26
C. Teknik Penentuan Informan	27
D. Klasifikasi, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
1. Klasifikasi dan Sumber Data.....	28
2. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	35
A. Kantor Pertanahan Kota Makassar	35
B. Sumber Daya Manusia	37
C. Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya	39
D. Sebaran Lokasi dan Jumlah Bidang PTSL Tahun 2025	40
E. Mekanisme Pelaksanaan Program PTSL di Kelurahan Katimbang	42
F. Kondisi Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan PTSL.....	44
BAB V PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PTSL DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR.....	46
A. Akuntabilitas.....	47
B. Transparansi	50
C. Responsivitas	53
D. Partisipasi	56
E. Keadilan dan Kesetaraan	59
F. Efektivitas dan Efisiensi	60
G. Profesionalisme	64

BAB VI FAKTOR PENGHAMBAT, PENDUKUNG, DAN UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PTSL DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR.....	68
A. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Pelaksanaan PTSL.....	68
1. Faktor Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Pelaksanaan PTSL.....	68
2. Faktor Pendukung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Pelaksanaan PTSL.....	71
B. Upaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Pelaksanaan PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar	75
1. Penguatan Sosialisasi dan Keterbukaan Informasi	75
2. Pendampingan Administrasi bagi Masyarakat.....	76
3. Penguatan Koordinasi antara BPN, Kelurahan, RT/RW, dan Masyarakat	76
4. Penataan Proses Pengukuran Bidang Tanah	77
5. Penguatan Respons terhadap Keluhan dan Kendala Masyarakat	78
6. Peningkatan Profesionalisme dan Ketelitian Petugas	79
7. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan PTSL secara Berkala	80
BAB VII PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Tanah selalu menjadi bagian penting dalam hidup manusia karena fungsinya yang sangat luas dan mendasar. Selain menjadi sumber kehidupan dengan menyediakan lahan pertanian dan menyimpan cadangan air bersih, tanah juga berfungsi sebagai media fisik utama tempat manusia mendirikan tempat tinggal, bangunan, dan berbagai fasilitas umum yang menunjang kehidupan sosial. Di wilayah perkotaan seperti Makassar, tanah bahkan berkembang menjadi aset ekonomi yang bernilai sangat tinggi, yang digunakan untuk mendukung operasional industri dan berbagai kegiatan usaha masyarakat (Sanjaya dkk., 2022). Tanah memiliki fungsi strategis sebagai media dasar yang mendukung sebagian besar sektor pertanian dalam produksi pangan global, ia berperan penting dalam filtrasi sumber daya air, menyediakan materi mentah untuk kebutuhan sandang dan papan (misalnya, kapas dan kayu), serta berkontribusi aktif dalam regulasi iklim lokal. Dari perspektif ekonomi, kepemilikan dan alokasi lahan kerap kali menjadi instrumen sentral dalam akumulasi kapital dan sebagai sumber utama mata pencaharian.

Di sisi lain, kepastian hukum atas kepemilikan tanah menjadi kebutuhan yang tidak bisa diabaikan. Tanpa dokumen legal seperti sertifikat, Masyarakat rentan menghadapi sengketa lahan, kesulitan mengakses modal usaha, dan hambatan dalam proses pembangunan. Sertifikat tanah berperan sebagai alat bukti kepemilikan yang sah dan kuat, sehingga memberikan perlindungan hukum apabila terjadi konflik pertanahan. Selain itu, pengakuan hukum atas hak kepemilikan tersebut memberikan rasa aman bagi pemilik tanah dan mendorong pemanfaatan serta pengelolaan tanah secara lebih optimal dan berkelanjutan. Pada akhirnya, kepastian hukum ini tidak hanya mendukung tertib administrasi pertanahan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

Kondisi pendaftaran tanah di Kota Makassar hingga tahun 2025 masih menunjukkan permasalahan yang cukup signifikan. Kondisi tersebut sejalan dengan tren di Provinsi Sulawesi Selatan, dimana sekitar 47% bidang tanah belum terdaftar secara resmi. Secara khusus, aset milik Pemerintah Kota Makassar juga menghadapi persoalan serupa, dengan jumlah bidang tanah sekitar 7.000 bidang, di mana lebih dari 4.500 bidang sekitar 65% belum bersertifikat hingga Oktober 2025 (Said, 2025). Kondisi ini menunjukkan masih lemahnya kepastian hukum atas hak atas tanah, bagi masyarakat maupun pemerintah daerah

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional meluncurkan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang PTSL pada seluruh wilayah Republik Indonesia yang mencakup wilayah kabupaten-kabupaten yang ada termasuk wilayah desa, kelurahan, kecamatan, dan juga wilayah perkotaan yang masih dalam cakupan wilayah pertanahan Indonesia (Parapat & Kurniawan, 2021). Program PTSL adalah wujud pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) yang mengharuskan pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan pendaftaran tanah sebagai upaya untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah program terpadu yang didukung oleh pemerintah sebagai upaya Pendaftaran Tanah untuk pertama kali yang dilaksanakan secara serentak dan menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia, di mana program ini menasar semua objek pendaftaran tanah dalam satu unit wilayah administratif, yaitu satu Desa atau Kelurahan secara menyeluruh. Kegiatan ini melibatkan proses pengumpulan data yang lengkap, mencakup data fisik (yaitu pengukuran, pemetaan, dan penetapan batas bidang-bidang tanah) dan data yuridis (yaitu pengumpulan dan penelitian dokumen kepemilikan dan riwayat hak atas tanah) untuk satu atau beberapa objek tanah sekaligus, yang semuanya

dilakukan secara teratur dalam rangka mencapai kepastian hukum melalui sertifikasi tanah bagi seluruh masyarakat (Sanjaya dkk., 2022).

Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tidak hanya untuk menuntaskan aspek administratif dalam pendaftaran tanah, melainkan juga merepresentasikan peran negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas, transparansi, responsivitas, keadilan dan kesetaraan, efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme. menjadi landasan penting bagi penyelenggara layanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Syahadiyanti & Vanchapo, 2024).

Dalam praktik pelaksanaannya, sejumlah kajian mengungkapkan bahwa program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di berbagai wilayah masih dihadapkan pada beragam kendala yang berdampak terhadap mutu pelayanan publik. Kendala tersebut antara lain terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia, minimnya dukungan anggaran, serta masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai urgensi kepemilikan sertipikat tanah (Parapat & Kurniawan, 2021). Di beberapa wilayah, proses penerbitan sertipikat yang tidak tepat waktu, kerumitan prosedur administrasi, serta pandangan masyarakat yang meragukan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan masih kerap menjadi permasalahan utama (Humaira & Rangkuti, 2024).

Dalam pelaksanaan program PTSL, penerapan prinsip pelayanan publik tercermin melalui keterbukaan informasi terkait prosedur dan pembiayaan layanan, kejelasan peran serta tanggung jawab petugas pada setiap tahapan pendaftaran tanah, serta tersedianya ruang bagi masyarakat

untuk terlibat secara aktif dalam kegiatan pengukuran dan verifikasi data pertanahan. Namun demikian, efektivitas penerapan prinsip-prinsip tersebut sangat ditentukan oleh konsistensi dan kehandalan aparatur pertanahan dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Ketidakkonsistenan aparatur, khususnya dalam pemenuhan standar waktu penyelesaian dan ketepatan proses layanan, dapat berdampak pada tidak tercapainya target PTSL serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan (Kusnadi, 2022).

Sebagai wilayah perkotaan yang terus mengalami perkembangan dan peningkatan kebutuhan akan kepastian hukum hak atas tanah, Kota Makassar menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan. Dalam kondisi tersebut, penyelenggaraan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) memiliki peran penting untuk mendukung terciptanya administrasi pertanahan yang tertib, meminimalkan kemungkinan terjadinya konflik pertanahan, serta mempercepat terwujudnya kepastian hukum atas kepemilikan hak atas tanah. Oleh karena itu, kajian mengenai kualitas pelayanan PTSL berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik perlu dilakukan untuk menilai sejauh mana Kantor Pertanahan Kota Makassar telah menyelenggarakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan bagi masyarakat.

Selain itu, evaluasi terkait penilaian terhadap kualitas pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap menjadi sangat penting karena program ini termasuk dalam program strategis nasional yang berhadapan dengan masyarakat langsung dalam jumlah yang besar. Dalam pelaksanaannya, terjadi interaksi antara petugas pertanahan dan masyarakat, sehingga wajar apabila muncul beragam pandangan mengenai mutu pelayanan yang diberikan. Apabila prinsip-prinsip pelayanan publik tidak dijalankan secara konsisten, tujuan utama PTSL untuk mewujudkan kepastian hukum justru dapat terhambat oleh persoalan administrasi, maupun ketidakpuasan dari masyarakat. Kajian menggunakan prinsip pelayanan publik sebagai dasar evaluasi menjadi penting untuk memastikan

bahwa pelaksanaan PTSL tidak hanya berhasil secara kuantitatif dalam penerbitan sertifikat, tetapi juga memenuhi aspek kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Kantor Pertanahan Kota Makassar telah melakukan berbagai bentuk evaluasi internal terhadap pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang terus berjalan dari tahun ke tahun. Evaluasi ini umumnya dilakukan melalui kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kerja satuan tugas PTSL, rapat koordinasi internal, serta penyampaian laporan capaian target fisik dan yuridis kepada Kantor Wilayah BPN Provinsi Sulawesi Selatan. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan untuk menilai perkembangan pencapaian target, menginventarisasi berbagai hambatan yang muncul di lapangan, serta menyusun langkah-langkah strategis percepatan agar pelaksanaan PTSL Tahun 2025 di Kota Makassar dapat terlaksana secara optimal dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Proses diskusi berlangsung secara dinamis, ditandai dengan pemaparan laporan dari para koordinator lapangan serta pemberian saran dan masukan dari seluruh pihak yang terlibat (Saifudin, 2025).

Selama ini, fokus evaluasi lebih diarahkan pada pencapaian target jumlah bidang tanah yang berhasil didaftarkan, kepatuhan terhadap prosedur teknis pendaftaran tanah, serta upaya penyelesaian berbagai kendala administratif maupun teknis di lapangan. Namun demikian, evaluasi tersebut masih didominasi oleh pendekatan internal dan administratif, sehingga belum sepenuhnya menggali penilaian masyarakat sebagai penerima langsung layanan PTSL, khususnya terkait kualitas pelayanan publik yang mereka rasakan selama proses pendaftaran tanah berlangsung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan penelitian yang lebih rinci untuk memahami evaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan publik dalam pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL). Kebutuhan ini muncul karena PTSL tidak hanya berfokus

pada target administrasi, tetapi juga pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian yang akan menjadi dasar penulisan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelaksanaan PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar?
3. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil analisis terhadap pelaksanaan PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Makassar, dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelaksanaan program PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar.
- c. Menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil kajian terhadap pelaksanaan PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik secara akademis maupun praktis, antara lain:

a. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan publik dan pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang relevan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Makassar, penelitian ini dapat menjadi bahan informasi kualitas pelayanan PTSL yang telah dilaksanakan. Temuan mengenai penilaian masyarakat, serta faktor yang menjadi penghambat dan pendukung, dapat dijadikan landasan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.
2. Penelitian ini menjadi media untuk mengembangkan kemampuan analisis dalam mengkaji kualitas pelayanan publik.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Makassar, dapat dipahami bahwa secara keseluruhan pelaksanaan program tersebut telah menunjukkan capaian yang cukup baik dalam berbagai aspek pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kota Makassar secara umum sudah berjalan cukup baik dan dirasakan membantu masyarakat dalam memperoleh kepastian hukum atas tanah. Hal ini terlihat dari adanya tahapan pelayanan yang cukup jelas, penjelasan dari petugas, serta keterlibatan masyarakat dalam proses PTSL. Prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas, transparansi, responsivitas, partisipasi, keadilan, efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme pada dasarnya sudah diterapkan. Melalui program ini, masyarakat merasa lebih mudah memperoleh sertipikat tanah dibandingkan mengurus secara mandiri. Petugas juga dinilai cukup membantu ketika terdapat kekurangan berkas, kesalahan data, maupun kendala saat pengukuran. Namun, pelaksanaannya masih perlu diperbaiki, terutama pada pemerataan informasi, kejelasan jadwal, ketepatan waktu, dan pendampingan bagi masyarakat yang belum memahami prosedur pertanahan.
2. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelaksanaan PTSL
 - a. Faktor Penghambat

Hambatan yang sering muncul antara lain berkas masyarakat yang belum lengkap, riwayat kepemilikan tanah yang belum jelas, batas

tanah yang belum disepakati, pemilik tanah tidak hadir saat pengukuran, serta keterbatasan jumlah petugas dalam menangani banyak bidang tanah. Selain itu, kondisi cuaca dan akses lokasi juga dapat memperlambat proses pengukuran di lapangan.

b. Faktor Pendukung

Pelaksanaan PTSL dapat berjalan karena adanya aturan kerja yang jelas, pembagian tugas antarpetugas, bantuan perangkat desa, RT/RW, serta keterlibatan masyarakat dalam menyiapkan dokumen dan menunjukkan batas tanah. Dukungan tersebut sangat penting karena keberhasilan PTSL tidak hanya bergantung pada BPN, tetapi juga pada kerja sama antara petugas, pemerintah setempat, dan masyarakat.

3. Upaya peningkatan pelayanan PTSL perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih optimal. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi yang lebih jelas kepada masyarakat, pendampingan dalam pemenuhan persyaratan administrasi, peningkatan koordinasi antara BPN dengan pihak kelurahan serta RT/RW, penataan jadwal pengukuran yang lebih teratur, penyediaan layanan pengaduan yang mudah diakses, peningkatan ketelitian petugas, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, pelayanan PTSL diharapkan dapat terlaksana secara lebih tertib, cepat, efektif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Makassar

Kantor Pertanahan Kota Makassar diharapkan lebih memperkuat sosialisasi kepada masyarakat, terutama mengenai syarat berkas, biaya, tahapan, jadwal pengukuran, dan waktu penyelesaian sertifikat. Informasi sebaiknya disampaikan secara sederhana agar mudah dipahami oleh semua masyarakat.

2. Bagi petugas PTSL

Petugas PTSL diharapkan tetap menjaga sikap profesional, sabar, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Petugas juga perlu terus teliti dalam memeriksa data fisik dan yuridis agar sertipikat yang diterbitkan tidak menimbulkan masalah di kemudian hari.

3. Bagi perangkat Desa

Kelurahan dan pihak lingkungan diharapkan terus membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat, mendampingi proses pengumpulan berkas, serta mengingatkan masyarakat untuk hadir saat pengukuran dan memasang tanda batas tanah.

4. Bagi masyarakat peserta PTSL

Masyarakat diharapkan lebih aktif mengikuti setiap tahapan PTSL, mulai dari menghadiri sosialisasi, melengkapi dokumen, memasang patok batas, hadir saat pengukuran, sampai memperbaiki berkas apabila masih ada kekurangan. Hal ini penting agar proses PTSL tidak tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Atika, S., & Aminullah. (2024). Kualitas pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Pasuruan (studi di Desa Rembang Kecamatan Rembang). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(12), 1–13.
- Darlana, D., Susanti, N., & Noviantoro, R. (2021). *Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik: Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu*. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(1), 12–25. doi: 10.60036/jbm.v1i1.2
- Firmansyah, D. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review*. 1(2), 85–114.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik (Studi kasus pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 1-24.
- Humaira, & Rangkuti, M. R. (2024). Efektivitas program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Tengah. *JMIAP: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 67–76.
- Hutasoit, V. O., Erika, P., & Ms, R. (2024). *SAJJANA : Public Administration Review Kinerja Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Tapanuli Utara*. 02(02), 1-13.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). Metode penelitian. Eureka Media Aksara.
- Izzati, N. F., Hukum, F., Lampung, U., Hukum, K., & Pertanahan, D. (2025). *Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Sebagai Instrumen Penigkatan Pelayanan Publik Pertanahan dan Kepastian Hukum di Indonesia*. 04(01), 161–171. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Sebagai Instrumen Penigkatan Pelayanan Publik Pertanahan dan Kepastian Hukum di Indonesia
- Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*. 7(3), 26320–26332.

- Kusnadi, I. H. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)*. 4(1), 63–74.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Morgan, H. (2022). *Conducting a Qualitative Document Analysis*. 27(1), 64–77.
- Muriyah, Permadi, H., & Tesmanto, J. (2025). *Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap kepuasan Warga Di Desa Bojongkulur Kecamatan Gunungputri Kabupaten Bogor*. 5(3), 331–339.
- Nursela, Wagiyono, A. A. K. (2025). *Evaluasi Kinerja Layanan Publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara*. 2(2), 94–105.
- Parapat, J. D., & Kurniawan, B. (2021). *Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptl) Sebagai Upaya Percepatan Pendaftaran Tanah Di Provinsi Jawa Timur*. *Publika*, 9(4), 355–368. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p355-368>
- Poernomo, H., Yanto, H. N., Punawan, H., Kecamatan, K., & Segara, T. (2025). *Evaluasi kinerja pelayanan publik di kecamatan teluk segara kota bengkulu*. 11(1), 33–44.
- Pratama, F., Aysa, S., Rahma, G., Nada, D., Ikhwan, M., Madura, U. T., & Inda, P. T. (2025). *Efektivitas pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap di kantor pertanahan kabupaten mojokerto*. 3(12), 1-11.
- Regita, S. B., & Izzatusholekha. (2025). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gunungsindur Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada yaitu , perekaman baru dan pergantian E-KTP , pembaruan kartu keluarga , pengajuan*. 2(1), 107-121
- Sahir, S. H. (2022). *Metodelogi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Said, N. H. (2025, 7 Oktober). 4.553 Aset Pemkot Makassar Belum Bersertifikat, Termasuk Balai Kota. *Detik*.
- Saifudin. (2025, May 14). *Monev kegiatan PTSL 2025*. Kantor Pertanahan Kota Makassar. <https://kot-makassar.atrbpn.go.id/berita/monev-kegiatan-ptsl-2025>.
- Sanjaya, A., Lubis, Y., & Harahap, D. (2022). *Analisis Pelayanan Pendaftaran*

Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang
Hasundutan Analysis of First Land Registration Services at the Humbang
Hasundutan Regency Land Office. 5(1), 708–718.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1308>

Siroj, R. A., Afgani, W., Fatimah, Septaria, D., & Zahira Salsabila, G. (2024).
Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data. 7,
11279–11289.

Suharto, B. (2023). *Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan program*
Pendaftaran Tanah Sistematis. 09(1), 27–42.

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For*
Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 110. 5(September), 110–116.

Syahadiyanti, L., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar pelayanan publik.* CV. Rey
Media Grafika.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar

Pokok-Pokok Agraria.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah

Sistematis Lengkap (PTSL).

Peraturan Presiden Nomor 176 Tahun 2024 tentang Kementerian Agraria dan Tata

Ruang.

Peraturan Presiden Nomor 177 Tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional.