

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAKSANAAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS
LENGKAP (PTSL) DI DESA SUWAYUWO, KECAMATAN SUKOREJO,
KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan

Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

RACHEL AZRIL AZZAHRAH

NIT. 22314027

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
YOGYAKARTA
2026**

ABSTRACT

The Complete Systematic Land Registration (PTSL) Program is a government initiative aimed at accelerating land registration while improving the quality of public services. This study aims to determine the level of public satisfaction with the implementation of the PTSL Program in Suwayuwo Village, Sukorejo District, Pasuruan Regency based on the Public Satisfaction Index (PSI) and service quality using the SERVQUAL method.

This study employed a quantitative descriptive approach involving 100 respondents from the first wave of the 2019 PTSL Program selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using the Public Satisfaction Index (PSI) based on the nine service elements stipulated in the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017, the five SERVQUAL dimensions, and Spearman's rho correlation test.

The results indicate that public satisfaction with the implementation of the PTSL Program falls into the Good category, with a Public Satisfaction Index score of 83.24. The overall SERVQUAL score also falls into the Good category, with an average score of 82.83. The empathy dimension achieved the highest score, while responsiveness received the lowest. All service quality dimensions were significantly correlated with public satisfaction, with the assurance dimension showing the strongest correlation. These findings suggest that improving service quality, particularly in terms of assurance and legal certainty, can enhance public satisfaction with the implementation of the PTSL Program.

Keywords: *community satisfaction, service quality, PTSL, Community Satisfaction Index, SERVQUAL*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Literatur	8
B. Kerangka Teoritis	11
1. Teori Struktural Fungsional.....	11
2. Pelayanan Publik.....	13
3. Pelayanan Pertanahan.....	14
4. Kepuasan Masyarakat	15
5. Kualitas Pelayanan	19
6. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).....	22

C. Hipotesis Penelitian	25
D. Kerangka Pemikiran	25
E. Pertanyaan Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Format Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
4. Teknik Meminimalkan Bias	32
D. Waktu Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional	36
1. Kepuasan Masyarakat	36
2. Kualitas Pelayanan	38
F. Jenis Dan Sumber Data	40
1. Jenis Data	40
2. Sumber Data.....	40
G. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Kuesioner (Angket).....	41
2. Dokumentasi	42
H. Uji Kualitas Instrumen	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas	44
3. Hasil Uji Coba Instrumen.....	45
4. Uji Normalitas.....	51
I. Teknik Analisis Data	54
1. Uji Asumsi Klasik	54
2. Analisis Deskriptif.....	54
3. Teknik Analisis Data Rumusan Masalah 1	54
4. Teknik Analisis Data Rumusan Masalah 2.....	55

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	60
A. Gambaran Umum Kabupaten Pasuruan	60
B. Gambaran Umum Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo	61
C. Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan	63
D. Pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo	64
E. Tahapan Pelaksanaan Program PTSL	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Deskripsi Data Penelitian	68
1. Deskripsi Objek.....	68
2. Deskripsi Responden.....	69
B. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo	73
C. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Program PTSL Berdasarkan Metode <i>SERVQUAL</i>	80
1. Analisis <i>SERVQUAL</i>	80
2. Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat	85
BAB VI PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
1. Tingkat Kepuasan Masyarakat secara Kuantitatif terhadap Pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo	96
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dan Hubungannya dengan Kepuasan Masyarakat.....	97
B. Saran	99
1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan	99
2. Bagi Pemerintah Desa Suwayuwo	99
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang memiliki fungsi sosial, ekonomi, dan hukum yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kepemilikan dan pemanfaatan tanah yang sah menjadi landasan bagi stabilitas sosial serta kemajuan ekonomi suatu daerah (Yanuariza & Novitaningtyas, 2021). Oleh karena itu, negara berkewajiban memberikan perlindungan hukum terhadap hak atas tanah warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Sebagai negara dengan wilayah yang luas dan populasi terus menerus meningkat, kepastian hukum di bidang pertanahan menjadi krusial. Undang-undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 mengamanatkan pendaftaran tanah untuk dapat memberikan perlindungan hukum. Pendaftaran tanah merupakan proses penting untuk menjamin kepastian hak atas tanah dan perlindungan hak atas tanah (Nuriya dkk., 2023). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, pemerintah harus melaksanakan kegiatan pendaftaran tanah secara sistematis dan berkesinambungan. Kegiatan pendaftaran tanah mencakup pengumpulan, pengolahan, pencatatan, penyajian, dan pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar. Pendaftaran tanah merupakan kewajiban dari pemegang hak yang wajib dilakukan secara berkesinambungan, khususnya untuk setiap peralihan hak tanah. Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sertifikat adalah bentuk bukti yang sah dari hak atas tanah (Langgeng dkk., 2022).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sedang meningkatkan proses pendaftaran tanah untuk mendukung masyarakat dalam memperoleh hak atas tanah. Salah satu program yang dibentuk untuk mempercepat pendaftaran tanah adalah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang diinisiasi oleh pemerintah untuk mempercepat proses sertifikasi tanah di seluruh Indonesia(Syahdan dkk., 2020). Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kebijakan strategis nasional yang diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Program ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum atas hak tanah masyarakat melalui pendaftaran tanah secara menyeluruh dalam satu wilayah desa atau kelurahan(Ferdi Budiarsa, 2024). Melalui PTSL, masyarakat diberikan kemudahan dalam memperoleh sertifikat tanah secara cepat, mudah, dan transparan. Dengan demikian, program ini diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mengurangi potensi konflik pertanahan yang sering terjadi akibat tidak adanya legalitas formal atas kepemilikan tanah(Sa'diyah, 2024).

Dengan peraturan tersebut, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau BPN, Target PTSL Indonesia ditarget pada tahun 2017 sebanyak 5 juta bidang, tahun 2018 sebanyak 7 juta bidang, tahun 2019 sebanyak 9 juta bidang dan tahun 2020 - 2025 tiap tahun minimal 10 juta bidang(Rahman, 2022). Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional ,(ATR/BPN), Nusron Wahid, menyatakan bahwa target Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk tahun 2025 ditetapkan sebesar 1,5 juta bidang. Angka ini lebih rendah dibandingkan dengan tahun- tahun sebelumnya yang mencapai 3 juta bidang. Penurunan ini merupakan bagian dari strategi efisiensi dan penyesuaian terhadap sisa lahan yang belum terdaftar(Luthfi, 2025).

Program PTSL ini sangat diharapkan dapat membawa manfaat besar dan dengan waktu yang relatif lebih cepat dibandingkan pendaftaran tanah secara sporadik(Perdana & Pamitri, 2021). Hal ini dapat terjadi karena pengumpulan dan pendaftaran bidang tanah dilakukan secara serentak mengenai semua bidang tanah

yang terdapat pada satu wilayah desa/kelurahan atau yang setingkat dengan itu (Aminullah & Atika, 2024). Di sisi lain, Pendaftaran secara sistematis juga didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan di wilayah-wilayah yang telah ditetapkan oleh Menteri Agraria (M. Syuib, 2021).

Kesuksesan Pelaksanaan program PTSL sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengurus hak atas tanahnya, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan program tersebut secara keseluruhan. Peningkatan kualitas pelayanan pegawai juga menjadi salah satu faktor untuk menunjang keberhasilan program PTSL, karena pelayanan yang profesional dan responsif akan meningkatkan kepuasan masyarakat itu sendiri (Priyanto dkk., 2022). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berfungsi sebagai indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi suatu pemerintahan. Dalam program PTSL ini kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah mengukur kepuasan masyarakat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk dalam pelaksanaan program PTSL (Mozin dkk., 2025). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Penda yagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/20 04 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ramli & Ida Suriana, 2023)

Kualitas pelayanan publik sendiri mengacu kepada kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaian dalam memenuhi harapan masyarakat (Deda, 2022). Penilaian kepuasan masyarakat terhadap implementasi program PTSL menjadi sangat krusial untuk mengevaluasi inovasi tersebut. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Parasuraman dalam Zeithaml (2006:70) mengemukakan beberapa dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan: (1) Tangibles (Bukti langsung),

yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) Reliability (Keandalan), yakni meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) Responsiveness (Daya tanggap), yakni keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan cepat tanggap; (4) Assurance (Jaminan), yakni mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) Emphaty (Empati), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Deda, 2022). Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan , jika penggunaan layanan merasa puas, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang telah diberikan (Affrian, 2024).

Program PTSL dilaksanakan diseluruh wilayah Republik Indonesia salah satunya di Provinsi Jawa Timur tepatnya di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan. Salah satu desa yang menerima program PTSL di tahun 2019. Penggunaan lahan di desa Suwayuwo ini didominasi pemukiman penduduk dan lahan pertanian, serta dikenal sentra industri pengolahan kapuk, sehingga struktur bidang tanah cukup beragam di desa ini seperti tanah pekarangan, sawah, tegalan, dan lahan industri rumah tangga. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Suwayuwo terdiri atas dua kegiatan utama, yaitu program pengukuran tanah dan program penerbitan sertifikat. Pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo dimulai pada tahun 2019 dan dilaksanakan dalam dua gelombang. Gelombang pertama diselesaikan pada tahun 2022 dengan jumlah peserta terdaftar sebanyak 1.300 orang. Selanjutnya, gelombang kedua diselesaikan pada tahun 2023 dengan jumlah peserta terdaftar sebanyak 20 orang.

Pelaksanaan Program PTSL di Kabupaten Pasuruan, khususnya di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan tertib administrasi pertanahan di tingkat desa. Desa Suwayuwo sebagai salah satu desa di Daerah Kabupaten Pasuruan tidak terlepas dari isu-isu yang menghambat kelancaran program pendaftaran tanah. Keberhasilan suatu program layanan publik tidak cukup dilihat dari jumlah terbitnya sertipikat hak atas

tanah, tetapi juga perlu diukur dari sejauh mana masyarakat merasa puas, terbantu, dan terlindungi haknya melalui program PTSL. Pada observasi pertama pada program PTSL di gelombang pertama kualitas pelayanan terbilang sudah cukup baik dalam pelaksanaannya, sehingga kegiatan tersebut berjalan cukup baik. Rangkaian prosedur yang panjang dalam setiap tahapan, dimulai dari sosialisasi, pengumpulan berkas, pengukuran, penelitian yuridis, musyawarah hingga penerbitan sertifikat, dan kemudahan yang dirasakan masyarakat menjadi faktor yang sangat menentukan. Desa Suwayuwo, Kabupaten Pasuruan menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti sejauh mana program PTSL dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di bidang pertanahan. Berdasarkan uraian tersebut melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, serta latar belakang tersebut, dapat di rumuskan beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif terhadap pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program PTSL di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan jika dianalisis menggunakan metode SERVQUAL?

C. Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka penulis membatasi permasalahan pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di wilayah administrasi Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

2. Objek penelitian yang diamati adalah Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang diimplementasikan di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.
3. Subjek penelitian adalah masyarakat yang mengikuti Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.
4. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan masyarakat, yang ditinjau melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu:
 - a. Bukti fisik (*Tangible*)
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Daya Tanggap (*Responsive*)
 - d. Jaminan (*Assurance*)
 - e. Empati (*Empathy*)
5. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan survei kuesioner yang dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
6. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner skala Likert yang disebarkan langsung kepada masyarakat Desa Suwayuwo Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan yang mengikuti program PTSL. Hasil data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan Program PTSL.
7. Penelitian ini hanya menelaah tingkat kepuasan masyarakat Desa Suwayuwo sebagai penerima manfaat program PTSL, tanpa membahas secara mendalam aspek teknis pengukuran tanah dari sudut pandang keahlian pertanahan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif terhadap pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah

Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) jika ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik dan hukum pertanahan, khususnya terkait analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

2. Manfaat Praktis

- a. **Bagi Instansi,** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Program PTSL, terutama pada aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh masyarakat, sehingga pelaksanaan program ke depan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- b. **Bagi akademik,** Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau referensi bagi mahasiswa, peneliti, maupun akademisi yang ingin melakukan kajian sejenis mengenai kepuasan masyarakat terhadap program pelayanan publik, khususnya di bidang pertanahan, dengan pendekatan kuantitatif.
- c. **Bagi Masyarakat,** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penyaluran aspirasi masyarakat terkait pengalaman mereka dalam mengikuti Program PTSL, sehingga keluhan, harapan, dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodasi dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Suwayuwo, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Pasuruan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat secara Kuantitatif terhadap Pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada sembilan unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo secara keseluruhan berada pada kategori Baik, dengan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 83,24. Tidak terdapat satu pun dari kesembilan unsur yang jatuh ke kategori "Kurang Baik", yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PTSL di desa ini dirasakan merata oleh masyarakat pada hampir seluruh aspeknya.

Apabila ditinjau berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, terdapat variasi penilaian yang mencerminkan kondisi layanan secara lebih spesifik. Unsur yang memperoleh penilaian tertinggi dari responden adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yang mencerminkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam mengajukan keluhan serta kejelasan tindak lanjut yang diberikan petugas. Sementara itu, unsur biaya/tarif memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yang mengindikasikan bahwa aspek transparansi dan kejelasan informasi mengenai besaran biaya PTSL masih memerlukan perhatian lebih lanjut, meskipun unsur ini tetap berada pada kategori "Baik". Secara umum, dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, tidak satu pun memberikan penilaian "Tidak Baik" terhadap pelayanan yang diterima, yang menunjukkan tidak adanya keluhan ekstrem terhadap pelaksanaan PTSL di Desa Suwayuwo.

Dengan demikian, rumusan masalah pertama dapat dijawab bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif terhadap pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo tergolong baik, namun masih terdapat ruang peningkatan pada unsur biaya/tarif agar layanan dapat mencapai kategori "Sangat Baik" secara menyeluruh.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dan Hubungannya dengan Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, tingkat kepuasan masyarakat dari aspek kualitas pelayanan juga berada pada kategori Baik, dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 82,83. Dimensi *empathy* memperoleh skor tertinggi, yang mencerminkan bahwa perhatian personal, kemudahan komunikasi, dan kesediaan mendengarkan dari petugas PTSL dirasakan berjalan cukup baik oleh masyarakat. Sebaliknya, dimensi *responsiveness* memperoleh skor terendah, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat masih menjadi aspek yang paling membutuhkan peningkatan, meskipun tetap berada pada kategori "Baik".

Selanjutnya, untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dilakukan uji korelasi non-parametrik *Spearman's rho* terhadap kelima dimensi *SERVQUAL* dengan skor total IKM, mengingat data penelitian terbukti tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima pada kelima dimensi, yang berarti seluruh dimensi kualitas pelayanan terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat. Dimensi *assurance* menunjukkan korelasi paling kuat di antara kelima dimensi, dengan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat yang juga paling besar, yaitu sekitar seperlima dari total variasi kepuasan. Temuan ini selaras dengan karakteristik PTSL sebagai layanan yang menghasilkan dokumen legal berupa sertipikat tanah, sehingga jaminan kepastian hukum, pengetahuan, dan kredibilitas petugas menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam menilai kepuasannya. Sebaliknya, dimensi *tangibles* menunjukkan korelasi paling lemah

meskipun tetap signifikan secara statistik, dengan kontribusi paling kecil di antara kelima dimensi.

Dengan demikian, rumusan masalah kedua dapat dijawab bahwa kepuasan masyarakat dari aspek kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo tergolong baik, dan terbukti secara statistik bahwa kualitas pelayanan, khususnya dimensi assurance, memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini sekaligus mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek jaminan dan kepastian hukum, akan turut mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan PTSL.

Hubungan antara Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan secara keseluruhan hasil penelitian ini menegaskan adanya keterkaitan yang erat antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo. Kedua variabel ini sama-sama berada pada kategori Baik, dengan nilai IKM sebesar 83,24 dan skor *SERVQUAL* sebesar 82,83, yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kepuasan secara umum sejalan dengan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Konsistensi ini memperkuat temuan bahwa kepuasan masyarakat tidak berdiri sendiri, melainkan terbentuk dari akumulasi pengalaman masyarakat terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan yang mereka rasakan secara langsung.

Hasil uji korelasi *Spearman's rho* semakin mempertegas hubungan tersebut secara statistik, di mana seluruh dimensi *SERVQUAL* terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat terbentuk dari kesenjangan antara harapan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, atau dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Temuan bahwa dimensi *assurance* memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan masyarakat juga memperlihatkan karakteristik khas pelayanan pertanahan, yang berbeda dari pelayanan publik pada umumnya. Sebagai layanan

yang menghasilkan dokumen legal berupa sertifikat tanah, masyarakat cenderung lebih mengutamakan jaminan kepastian hukum, kompetensi, dan kredibilitas petugas dibandingkan aspek-aspek yang bersifat fisik atau tampilan (*tangibles*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek jaminan dan kepastian hukum, merupakan kunci utama dalam mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program PTSL, baik di Desa Suwayuwo maupun pada lokasi pelaksanaan PTSL lainnya dengan karakteristik serupa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut disampaikan saran yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berkepentingan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program PTSL di Desa Suwayuwo.

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Suwayuwo berada pada kategori baik. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan terhadap seluruh unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan seluruh dimensi SERVQUAL, tanpa hanya berfokus pada unsur atau dimensi tertentu. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan keterbukaan informasi, optimalisasi sarana dan prasarana, serta penguatan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan PTSL dapat terus ditingkatkan secara menyeluruh sehingga mampu mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pada pelaksanaan program PTSL di masa yang akan datang.

2. Bagi Pemerintah Desa Suwayuwo

Pemerintah Desa Suwayuwo disarankan untuk berperan aktif sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan Panitia Ajudikasi PTSL, khususnya

dalam menyosialisasikan prosedur dan rincian biaya secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, mengingat kelompok usia muda relatif belum banyak terlibat sebagai peserta PTSL gelombang pertama, Pemerintah Desa juga disarankan untuk mendorong kelompok usia tersebut agar lebih memahami pentingnya kepastian hukum atas tanah dan proaktif mengurus hak atas tanahnya sejak dini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang mengukur persepsi kepuasan secara agregat berdasarkan IKM dan *SERVQUAL*. Mengingat hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kelima dimensi *SERVQUAL* hanya mampu menjelaskan sebagian kecil dari variasi kepuasan masyarakat, peneliti selanjutnya disarankan untuk melengkapi temuan ini dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam atau *focus group discussion* guna menggali faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat secara lebih substantif. Selain itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain, seperti kepercayaan terhadap lembaga atau intensitas komunikasi petugas, serta memperluas cakupan lokasi penelitian ke desa lain di Kabupaten Pasuruan agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Affrian, R. (2024). *kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (ptsl) pada kantor pertanahan kabupaten hulu sungai utara*.
- Akbar, E. (2023). “BPN Kabupaten Pasuruan Selesaikan 44.415 Sertifikat Program PTSL” <https://www.pasuruankab.go.id/>. *BPN Kabupaten Pasuruan Selesaikan 44.415 Sertifikat Program PTSL*.
- Aminullah, & Siti Atika. (2024). *kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap (ptsl) di kabupaten pasuruan (studi di desa rembang kecamatan rembang)*. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4.
- Br. Ginting, Ega Amanda, Edwardo FH Manalu, Maslon Hutabalian, Rayani Saragih, & Jefri. (2025). *Sosialisasi Pendaftaran Tanah Secara Sporadik dan PTSL kepada Masyarakat di Desa Lumban Binanga*. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 2.
- Chandra Teddy, Chandra Stefani, & Hafni Layla. (2020). *service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: tinjauan teoritis*. irdh (International Research and Development for Human Beings).
- Cornelis Deda. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)*. *The World of Public Administration Journal.*, 4(1).
- Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana. (2022). *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN* (Anastasia Diana, Ed.). ANDI Yogyakarta (Anggota IKAPI).
- Ferdi Budiarsa. (2024). *Implementasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Sebagai*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Desember, 2024*(24), 485–498. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7494707>
- Firstia Izzati, N. (2025). *kepastian hukum di indonesia*. Dalam *Journal of Law and Social Change Review (JLSCR)* (Vol. 04, Nomor 01).
- Hasanah Ulfia, Gusliana, & Putra Fuaddy Jodyka Muhammad. (2025). *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya di Kota Pekanbaru)*. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 4(2).
- Ilyas Muhammad, Baharuddin Hamza, & Syahdan. (2020). *Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Oleh Pemerintah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)*. *Journal of Philosophy (JLP)*, 1(2). <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jlp>
- Ismiyati, T. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik*. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>

- Kusdayana Yan, & Suryantoro Bambang. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Paada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2).
- Langgeng, Putra, R., Ilyas, R., & Krestian Heriawanto, B. (2022). *Efektivitas PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kota Batu*.
- Londa.Y Very, Ruru. M Joorie, & Sulistiyowati Sutri. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VII(117).
- M. Syuib. (2021). Implementasi PTSL Sebagai Upaya Pencegah Konflik Pertanahan Di Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, 6(2).
- Nuriya, K., Muchsin, S., & Administrasi Publik, J. (2023). *implementasi kebijakan pendaftaran tanah sistematis lengkap dalam mengatasi sengketa tanah (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pasuruan)*. (10), 81–86.
- Perdana, S., & Pamitri. (2021). faktor-faktor penghambat pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap (ptsl) di kantor pertanahan kabupaten simalungun. *Jurnal Notarius*, 1(1).
- Priyanto, A., Adianto, & Patoni, I. (2022). Pengaruh Faktor Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan, terhadap Keberhasilan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. *jurnal pendidikan dan konseling* , 4(6).
- Rahman, D. (2022). Kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah kantor pertanahan kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 26–38.
- Ramli, & Ida Suriana. (2023). analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di politeknik negeri balikpapan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 9.
- Sa'diyah, K. (2024). *dinamika governance jurnal ilmu administrasi negara implementasi program pendaftaran tanah sistematis lengkap (ptsl) di desa jambangan kecamatan candi kabupaten sidoarjo*. 14(03), 235–245. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>
- Sulistyo Luthfi. (2025). “Target PTSL 2025 Sebesar 1,5 Juta Bidang, Menteri Nusron: Strategi Efisiensi dan Penyesuaian Tanah yang Tersisah.” *atrbpn.go.id*, 9 Maret. <https://www.atrbpn.go.id/berita/target-ptsl-2025-sebesar-15-juta-bidang-menteri-nusron-strategi-efisiensi-dan-penyesuaian-tanah-yang-tersisah>.
- Syhabuddin, A., Kurniawan, I., Rahman, A., & Bergi Nugroho, A. (2024). *Model Pelayanan Pelanggan Pada Balai Air Tanah di Kota Bandung*.
- Toding, L., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 12(1).
<https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.10874>

- Vionica Putri, & Annisa Afif Nur. (2024). Kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat. *Journal Of Social Science Research*, 4(2).
- Yanuariza, Y. V., & Novitaningtyas, I. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 104–115.
- Yulianty Mozin, S., Nia Kasim, F., & Djafar, K. (2025). analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik indonesia. *Jurnal Central Publisher*, 3(4). <http://centralpublisher.co.id>
- Alfatih, M. P. N., & Widyaningsih, T. W. (2024). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan*, 8(1), 52–38.
- Anggayani, N. W., & Osin, R. F. (2017). Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Sekolah Kepuasan Dan Loyalitas Pelajar Pada Smk Pariwisata Triatma Jaya Tabanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 1(1), 28–35.
- Ginting, K. G., Rumapea, A., & Rumapea, Y. (2025). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Customer Effort Score (CES) Studi Kasus: Star Medan Auto Service. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 5(2), 130–135.
<https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methosisfo>
- Kusuma, I. R. W. (2018). Service Blueprint Sebagai Sarana Penunjang Loyalitas Customer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 2(1), 28–32.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1–11. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>
- Rhamdhani, N. I. (2021). Net Promoter Score sebagai Tolok Ukur Ketercapaian Customer Loyalty Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Nur Imam Rhamdani. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 1(2), 124–153.
<https://doi.org/10.53765/jjkn.v1i2.34>
- Sari, L., & Suparti, H. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(1), 500–510.
- Supriadi, A., Erna, & Syam, H. (2021). Implementasi Mystery Shopping Sebagai Metode Evaluasi Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 657–674.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population

Administration Services in Lengkiti District. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>

BUKU

Chandra Teddy, Chandra Stefani, & Hafni Layla. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Irdh (International Research and Development for Human Beings).

Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi Yogyakarta (Anggota IKAPI).

Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., dkk. (2023). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia.(1960). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

WEBSITE

Akbar, E. (2023). "BPN Kabupaten Pasuruan Selesaikan 44.415 Sertifikat Program PTSL". <https://www.pasuruankab.go.id/>

Akbar, E. (2023). BPN Kabupaten Pasuruan selesaikan 44.415 sertifikat program PTSL. Pemerintah Kabupaten Pasuruan. <https://www.pasuruankab.go.id/isiberita/bpn-kabupaten-pasuruan-selesaikan-44-415-sertifikat-program-ptsl>

- Investigasi News. (2026, Februari 11). Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan lantik panitia adjudikasi PTSL tahun 2026. <https://investigasi.news/11/02/2026/kepala-kantor-pertanahan/bpn-pasuruan/>
- Kecamatan Sukorejo. (2025). *Profil camat tahun 2025 Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan*. Pemerintah Kabupaten Pasuruan. <https://sukorejo.pasuruankab.go.id>
- PDAM Kabupaten Pasuruan. (n.d.). *Gambaran umum Kabupaten Pasuruan*. <https://www.pdamkabpasuruan.com/page/detail/gambaran-umum>
- Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2025). *Gambaran umum Kabupaten Pasuruan 2025*. <https://www.pasuruankab.go.id/halaman/gambaran-umum-kabupaten-pasuruan-2025>
- Sulam, S. (2022, Februari 24). Kepala Kantor BPN Kab Pasuruan: Tahun ini kita targetkan 37 ribu sertifikat program PTSL. *Berita Patroli*. <https://beritapatroli.co.id/2022/02/24/kepala-kantor-bpn-kab-pasuruan-tahun-ini-kita-targetkan-37-ribu-sertifikat-program-pts/>
- Sulistyo Luthfi. (2025). “*Target PTSL 2025 Sebesar 1,5 Juta Bidang, Menteri Nusron: Strategi Efisiensi dan Penyesuaian Tanah yang Tersisah*.” *atrbpn.go.id*, 9 Maret. <https://www.atrbpn.go.id/berita/target-pts-2025-sebesar-15-juta-bidang-menteri-nusron-strategi-efisiensi-dan-penyesuaian-tanah-yang-tersisa>.