PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEBERHASILAN PELAKSANAAN PTSL DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA II

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Sebutan SarjanaTerapan di Bidang Pertanahan Program Studi
Diploma IV Pertanahan

Disusun oleh:

Tavael Endyo Kurniawan
22314126

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

ABSTRACT

Land plays a strategic role in Indonesian society, both as a place to live and as an economic asset requiring legal certainty through registration. The Complete Systematic Land Registration Program (PTSL), implemented by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency, aims to accelerate land registration nationwide. However, program success should not be measured solely by the number of certificates issued, but also by the public's perception as direct beneficiaries. This study aims to determine the community's perception of PTSL implementation in terms of procedure, cost, processing time, service quality, and benefits, and to identify the factors influencing that perception at the Surabaya II Land Office. This study uses a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving ten community members who received certificates through PTSL and two Land Office officers, selected through purposive and snowball sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing/verification, strengthened by source triangulation. The results show that community perception of PTSL implementation is generally positive across the aspects of procedure, cost, service, and benefits, with the timeliness of completion remaining the most critical dimension. Perception is shaped by the interaction of external factors—clarity of socialization, quality of officer interaction, and cost transparency—and internal factors, namely the psychological need for security and legal certainty. These findings confirm that the success of PTSL, from the community's perspective, rests on the quality of interpersonal service, transparency, and the fulfillment of the community's fundamental need for legal certainty over land.

Keywords: community perception, PTSL, land registration, public service, program success

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iii

MOTTO iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR ..... **Error! Bookmark not defined.**

ABSTRACT viii

INTISARI ix

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 11

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 11

1. Tujuan Penelitian 11

2. Manfaat Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13

A. Penelitian Terdahulu 13

B. Landasan Teori 29

C. Keberhasilan Program 35

D. Persepsi Masyarakat 38

E. Pertanyaan Penelitian 41

F. Kerangka Pemikiran 41

BAB III METODE PENELITIAN 44
A. Format Penelitian 44
B. Subjek dan Objek 46
C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sample 48
D. Jenis, Sumber data Teknik Pengumpulan data 52
E. Teknik Analisis Data 60
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH 62
A. Gambaran umum Kota Surabaya 62
B. Profile Kantor Pertanahan Surabaya II 65
C. Struktur Organisasi 67
D. Program PTSL di kantor pertanahan kota Surabaya II 70
E. Pelaksanaan PTSL Lokasi Penelitian 73
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 75
A. Deskripsi Umum Pelaksanaan Penelitian 75
B. Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman 78
C. Interpretasi dan Pembahasan Tematik 86
D. Pembahasan umum 91
BAB VI PENUTUP 94
A. Kesimpulan 94
B. Saran 95
DAFTAR PUSTAKA 97
LAMPIRAN 104

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki kedudukan sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Tanah tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai sarana untuk melakukan kegiatan ekonomi, sosial, budaya, serta menjadi modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan nasional. Dalam konteks kehidupan bermasyarakat, tanah sering kali menjadi sumber penghidupan sekaligus aset bernilai tinggi yang menentukan kesejahteraan seseorang. Oleh karena itu, penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah harus diatur secara adil, tertib, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh lapisan masyarakat (Harsono, 2008)..Secara yuridis, pengaturan mengenai tanah di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). UUPA hadir sebagai tonggak pembaruan hukum agraria nasional yang bertujuan untuk mewujudkan unifikasi hukum pertanahan, menghapus dualisme hukum agraria, serta menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi rakyat. Salah satu amanat penting dalam UUPA adalah kewajiban negara untuk menyelenggarakan pendaftaran tanah sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPA, yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap hak atas tanah.

Pendaftaran tanah memiliki peranan strategis dalam sistem hukum pertanahan nasional karena menjadi sarana utama untuk memberikan kejelasan mengenai subjek hak, objek hak, dan jenis hak atas tanah. Melalui pendaftaran tanah, pemegang hak memperoleh sertipikat sebagai tanda bukti hak yang kuat. Sertipikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang memberikan perlindungan hukum kepada pemiliknya serta meminimalisasi potensi terjadinya sengketa pertanahan (Santoso, 2015). Selain itu, keberadaan sertipikat tanah juga memiliki nilai ekonomis karena dapat

digunakan sebagai jaminan dalam kegiatan perbankan dan usaha lainnya.Meskipun pendaftaran tanah telah diamanatkan secara normatif sejak berlakunya UUPA, dalam praktiknya masih banyak bidang tanah di Indonesia yang belum terdaftar. Rendahnya tingkat pendaftaran tanah ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pendaftaran tanah, persepsi bahwa proses pendaftaran tanah memerlukan biaya yang besar dan prosedur yang rumit, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap pelayanan pertanahan (Sutedi, 2012). Kondisi tersebut berdampak pada tingginya potensi sengketa dan konflik pertanahan, baik antarindividu maupun antara masyarakat dengan pemerintah.

Apabila ditelusuri lebih spesifik pada tingkat provinsi, Jawa Timur tercatat secara konsisten menjadi salah satu wilayah dengan capaian pelaksanaan PTSL tertinggi secara nasional sepanjang kurun waktu 2023 hingga 2025. Pada tahun 2023, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Jawa Timur berhasil merealisasikan target PTSL sebanyak 1,21 juta bidang tanah, atau sekitar 28 persen dari total target PTSL nasional pada tahun tersebut, dengan capaian 100 persen yang telah tercatat sejak pertengahan Desember 2023 (ANTARA News, 2023). Pada tahun 2024, capaian Peta Bidang Tanah (PBT) tercatat sebesar 112,9 persen dari target 457.935 bidang, sedangkan realisasi Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT) telah mencapai 100 persen dari target 781.923 bidang per 10 Oktober 2024 (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2024), dan kemudian meningkat menjadi 806.606 bidang tanah pada laporan bulan November 2024 sehingga menempatkan Jawa Timur pada peringkat pertama secara nasional (ANTARA News Jawa Timur, 2024). Sementara itu, pada tahun 2025 seluruh 33 Kantor Pertanahan yang berada di lingkungan Kanwil BPN Jawa Timur kembali mencatatkan capaian 100 persen, dengan realisasi sebanyak 357.457 bidang tanah dari target nonblokir sejumlah 292.101 bidang, atau setara 123,37 persen (ANTARA News Jawa Timur, 2025). Kinerja Jawa Timur

yang konsisten tinggi ini turut didukung oleh keterlibatan aktif masyarakat dalam pelaksanaan PTSL berbasis partisipasi masyarakat (PTSL+PM) di sejumlah kabupaten, sebagaimana dikaji oleh Nurcahyo, Wahyono, dan Mujiburrohman (2019) dalam studi mereka di Kabupaten Ngawi, yang menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat mampu membantu Kementerian ATR/BPN mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaan PTSL di lapangan. Data perkembangan capaian PTSL di Provinsi Jawa Timur selama tiga tahun terakhir tersebut menegaskan bahwa wilayah ini, termasuk di dalamnya Kota Surabaya sebagai ibu kota provinsi, memiliki peran yang sangat strategis dan kontribusi yang konsisten terhadap keberhasilan pelaksanaan Program PTSL secara nasional, sekaligus menjadi salah satu justifikasi pentingnya penelitian ini dilakukan pada wilayah kerja Kantor Pertanahan yang berada di Kota Surabaya.

Secara kuantitatif, capaian tahunan PTSL di Jawa Timur pada periode 2023–2025 tersebut menunjukkan bahwa target yang ditetapkan Kementerian ATR/BPN senantiasa berhasil dipenuhi, bahkan dilampaui. Pada tahun 2023, seluruh target sebanyak 1,21 juta bidang tanah berhasil direalisasikan 100 persen (ANTARA News, 2023). Pada tahun 2024, Kanwil BPN Jatim mencatatkan perolehan sebesar 112,9 persen dari target 457.935 bidang (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2024), sementara realisasi SHAT PTSL secara keseluruhan mencapai 806.606 bidang atau 100 persen dari target, menjadikan Jawa Timur peringkat pertama secara nasional (ANTARA News Jawa Timur, 2024). Adapun pada tahun 2025, realisasi sebanyak 357.457 bidang dari target nonblokir 292.101 bidang berarti terdapat kelebihan capaian sekitar 65 ribu bidang di atas target, atau setara 123,37 persen (ANTARA News Jawa Timur, 2025). Pola kenaikan target dan capaian dari tahun ke tahun ini sejalan dengan catatan Wibowo (2021), pejabat Direktorat Pengukuran dan Pemetaan Kadastral Kementerian ATR/BPN, yang dalam tinjauannya terhadap pelaksanaan PTSL secara nasional periode 2017–2021 menunjukkan bahwa target dan realisasi Peta

Bidang Tanah (PBT) dan Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT) terus disesuaikan dari tahun ke tahun seiring dinamika anggaran dan kapasitas pelaksana, termasuk adanya persoalan backlog data pada kluster K3 yang harus diselesaikan secara bertahap menuju target Indonesia lengkap terpetakan pada 2024.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan salah satu Program Strategis Nasional yang dilaksanakan pemerintah melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) untuk mempercepat pendaftaran seluruh bidang tanah di Indonesia. Hingga tahun 2024, pelaksanaan PTSL telah menghasilkan jutaan bidang tanah yang berhasil terdaftar dan bersertipikat, sehingga memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala di sejumlah daerah, seperti rendahnya partisipasi masyarakat, ketidaklengkapan dokumen kepemilikan tanah, sengketa batas bidang tanah, serta kurang optimalnya sosialisasi mengenai prosedur PTSL. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya diukur dari jumlah sertipikat yang diterbitkan, tetapi juga dari efektivitas pelaksanaan program dan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Di wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, pelaksanaan PTSL juga dihadapkan pada karakteristik wilayah perkotaan yang memiliki kepadatan penduduk tinggi, nilai ekonomi tanah yang besar, serta kompleksitas administrasi pertanahan. Berdasarkan data pelaksanaan PTSL pada beberapa kelurahan di wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, masih terdapat lokasi yang menghadapi kendala berupa sengketa tanah, proses legalisasi subjek hak yang belum selesai, serta proses penerbitan sertipikat yang masih berlangsung. Kondisi empiris tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSL masih memerlukan evaluasi, khususnya dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan.

Permasalahan pertanahan semakin kompleks seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, pertumbuhan ekonomi, serta pesatnya pembangunan, khususnya di wilayah perkotaan. Kota-kota besar di Indonesia, termasuk Kota Surabaya, menghadapi berbagai persoalan pertanahan seperti tumpang tindih kepemilikan tanah, sengketa batas bidang tanah, penggunaan tanah yang tidak sesuai dengan peruntukannya, serta masih banyaknya tanah yang belum terdaftar secara yuridis. Kompleksitas permasalahan tersebut menuntut adanya kebijakan pertanahan yang mampu memberikan kepastian hukum secara cepat, efektif, dan merata. Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, Kota Surabaya memiliki tingkat kepadatan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi. Kondisi ini menjadikan tanah sebagai komoditas yang memiliki nilai strategis sekaligus rentan terhadap konflik. Tingginya mobilitas penduduk dan kebutuhan akan lahan untuk permukiman, perdagangan, serta pembangunan infrastruktur menyebabkan semakin pentingnya kepastian hukum atas hak atas tanah. Oleh karena itu, upaya percepatan pendaftaran tanah menjadi kebutuhan mendesak guna mendukung tertib administrasi pertanahan dan mencegah terjadinya sengketa. Dalam rangka menjawab permasalahan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) melaksanakan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Program PTSL merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara sistematis, serentak, dan menyeluruh terhadap seluruh objek pendaftaran tanah dalam satu wilayah desa atau kelurahan. PTSL diatur secara khusus dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Program PTSL bertujuan untuk mempercepat terwujudnya pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum atas hak atas tanah kepada masyarakat. Selain itu, PTSL juga bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi pertanahan, mengurangi potensi sengketa tanah, serta mendorong

peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan sertipikat tanah sebagai aset ekonomi (Kementerian ATR/BPN, 2018). Berbeda dengan pendaftaran tanah secara sporadik yang bersifat individual dan pasif, Program PTSL dilaksanakan secara proaktif oleh pemerintah dengan melibatkan masyarakat secara langsung. Dalam pelaksanaannya, pemerintah melakukan pendataan fisik dan yuridis tanah secara massal, sehingga diharapkan dapat mengatasi berbagai hambatan yang selama ini dihadapi masyarakat dalam proses pendaftaran tanah. Pendekatan ini menjadikan PTSL sebagai program strategis yang berorientasi pada pelayanan publik.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat Program PTSL masih menjadi prioritas pemerintah dalam mewujudkan target pendaftaran seluruh bidang tanah di Indonesia. Selain sebagai upaya memberikan kepastian hukum atas hak atas tanah, PTSL juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi di bidang pelayanan pertanahan yang menuntut pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan program perlu dievaluasi secara berkala agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Di sisi lain, keberhasilan suatu program pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh pencapaian target administratif, tetapi juga oleh penilaian masyarakat sebagai penerima manfaat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, serta manfaat yang dirasakan setelah memperoleh sertipikat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan PTSL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sebagai salah satu unit pelaksana teknis Kementerian ATR/BPN memiliki peran penting dalam menyelenggarakan Program PTSL di wilayah kerjanya. Berikut wilayah kerja kantor pertanahan kota Surabaya II dalam pelaksanaan PTSL dalam bentuk tabel.

No	Kecamatan	Kelurahan	Tahun Pelaksanaan	keterangan
1	sukolilo	semolowaru	2024	Pendataan dan pengukuran selesai
2	sukolilo	Medokan Semampir	2023	Perbaikan peta bidang
3	sukolilo	Keputih	2025	Dalam perencanaan 2025
4	Gubeng	Airlangga	2022	Sebagian terdapat sengketa
5	Gubeng	Mojo	2022	Sertifikat terbit 2022
6	Rungkut	wonorejo	2024	Proses penerbitan sertifikat
7	Rungkut	Medokan ayu	2024	Pengukuran selesai
8	Rungkut	Penjaringan sari	2025	Dalam perencanaan 2025
9	Tambaksari	Pacar kembang	2021	Selesai, sertifikat diserahkan 2021
10	Tambaksari	Gading	2021	Sebagian subyek belum memenuhi syarat
11	Mulyorejo	Kalijudan	2023	Sertifikat terbit 2023
12	Mulyorejo	Dukuh sutorejo	2023	Kasus sengketa ahli waris
13	Mulyorejo	mulyorejo	2025	Dalam perencanaan 2025
14	Tenggilis Mejoyo	Tenggilis mejoyo	2024	Termasuk wilayah sertifikasi tanah wakaf
15	Tenggilis Mejoyo	Panjang jiwo	2024	Pengukuran dan pemetaan selesai
16	Gunung Anyar	Gunung anyar	2022	Proses legalisasi subyek tanah
17	Gunung Anyar	Rungkut Tengah	2022	Sertifikat terbit 2022

18	Semampir	Pegirian	2021	Wilayah padat, sebagian sengketa
19	Semampir	Wonokusmo	2021	Selesai, sertifikat diserahkan
20	Semampir	Sidotopo wetan	2023	Pendataan yuridis berjalan
21	Bulak	Bulak	2023	500 sertipikat PTSL 2023 (realisasi 2024)
22	Bulak	Kedung cowek	2025	Dalam perencanaan 2025
23	Kenjeran	Tanah kali kedinding	2023	1.000 sertifikat PTSL 2023, penyerahan Feb 2024
24	Kenjeran	Sidotopo	2024	Target PTSL tahun 2024
25	Krembangan	Krembangan selatan	2022	Wilayah sertifikasi tanah wakaf aktif
26	Krembangan	Dupak	2024	Pengukuran selesai 2024

Table 1 1 Wilayah kerja kantor Pertanahan Surabaya II

Wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya II mencakup kawasan perkotaan dengan karakteristik sosial ekonomi yang beragam dan tingkat kompleksitas pertanahan yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan pelaksanaan PTSL di wilayah ini menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek teknis, administratif, maupun sosial. Keberhasilan pelaksanaan Program PTSL tidak hanya dapat diukur dari aspek kuantitatif, seperti jumlah bidang tanah yang berhasil didaftarkan atau jumlah sertipikat yang diterbitkan. Keberhasilan program juga harus dilihat dari aspek kualitatif, yaitu sejauh mana program tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta meningkatkan rasa aman dan kepastian hukum atas kepemilikan tanah. Dalam konteks ini, persepsi masyarakat menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan pelaksanaan Program PTS

Persepsi masyarakat merupakan pandangan, penilaian, atau tanggapan masyarakat terhadap suatu kebijakan atau program yang mereka alami secara langsung. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman pribadi, tingkat pemahaman, kualitas pelayanan yang diterima, transparansi prosedur, serta interaksi masyarakat dengan aparatur pelaksana program. Dalam perspektif pelayanan publik, persepsi masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2011).

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai PTSL lebih banyak membahas implementasi kebijakan, efektivitas pelaksanaan program, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, maupun kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan PTSL. Meskipun terdapat penelitian yang mengkaji persepsi masyarakat terhadap pelayanan PTSL, penelitian tersebut dilakukan pada wilayah yang berbeda sehingga karakteristik permasalahan dan kondisi sosial masyarakatnya tidak dapat disamakan dengan wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat celah penelitian (research gap), yaitu belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis persepsi masyarakat terhadap keberhasilan pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Penelitian ini tidak hanya menilai keberhasilan program dari aspek administratif, tetapi juga dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan PTSL sekaligus menjadi masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

Persepsi masyarakat yang positif terhadap Program PTSL menunjukkan adanya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, persepsi yang negatif dapat menjadi indikator adanya kendala

atau permasalahan dalam pelaksanaan program, seperti keterlambatan penyelesaian, kurangnya kejelasan informasi, atau kendala administratif lainnya. Oleh karena itu, pengkajian terhadap persepsi masyarakat menjadi penting sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelaksanaan Program PTSL.

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai PTSL lebih banyak membahas implementasi kebijakan, efektivitas pelaksanaan program, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, maupun kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan PTSL. Meskipun terdapat penelitian yang mengkaji persepsi masyarakat terhadap pelayanan PTSL, penelitian tersebut dilakukan pada wilayah yang berbeda sehingga karakteristik permasalahan dan kondisi sosial masyarakatnya tidak dapat disamakan dengan wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat celah penelitian (research gap), yaitu belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis persepsi masyarakat terhadap keberhasilan pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Penelitian ini tidak hanya menilai keberhasilan program dari aspek administratif, tetapi juga dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan PTSL sekaligus menjadi masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

Dalam konteks Kota Surabaya, khususnya di wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, kajian mengenai persepsi masyarakat terhadap keberhasilan pelaksanaan Program PTSL menjadi sangat relevan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat menilai pelaksanaan Program PTSL, termasuk aspek pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan manfaat yang dirasakan setelah memperoleh sertifikat tanah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap keberhasilan pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis

Lengkap (PTSL) pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menjadi penting dan relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian hukum agraria, tetapi juga memberikan manfaat praktis sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam rangka meningkatkan efektivitas, kualitas pelayanan, dan keberhasilan pelaksanaan Program PTSL di masa yang akan datang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap keberhasilan pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap aspek prosedur, biaya, waktu penyelesaian, pelayanan, dan manfaat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap aspek prosedur, biaya, waktu penyelesaian, pelayanan, dan manfaat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap program PTSL di kantor Pertanahan kota Surabaya II
   b. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelaksanaan Program PTSL berdasarkan persepsi masyarakat.
2. Manfaat Penelitian
   a. Manfaat Teoritis

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana masyarakat dalam mempersepsikan program

PTSL. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terkait realita di lapangan yang sangat besar pengaruhnya terhadap hasil pelaksanaan PTSL.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan ilmu pengetahuan khususnya dalam memahami persepsi masyarakat terhadap keberhasilan pelaksanaan Program PTSL di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

2. Instansi Terkait (Pemerintah Desa dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN) Memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah atau lembaga terkait untuk meningkatkan efektivitas program PTSL serta memperbaiki prosedur PTSL agar lebih sesuai dengan persepsi dan kebutuhan masyarakat

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap keberhasilan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program secara umum bersifat positif pada hampir seluruh aspek yang diteliti. Dari sisi prosedur, masyarakat menilai proses PTSL relatif mudah dipahami dan tidak memberatkan, meskipun sebagian kecil sempat mengalami kebingungan di awal yang kemudian teratasi melalui penjelasan petugas. Dari sisi biaya, seluruh informan menegaskan tidak adanya pungutan liar selama proses pengukuran, pemberkasan, hingga penerbitan sertipikat, sehingga transparansi ini mendorong kepercayaan masyarakat terhadap program. Pelayanan petugas juga dinilai ramah, responsif, dan membantu, sementara manfaat program dirasakan nyata berupa peningkatan kepastian hukum, rasa aman atas kepemilikan tanah, dan manfaat ekonomi melalui pemanfaatan sertipikat sebagai jaminan pembiayaan. Satu-satunya titik kritis yang konsisten muncul adalah pada dimensi ketepatan waktu penyelesaian, di mana sebagian kecil informan merasakan durasi proses kurang ideal meskipun mayoritas tetap memaklumi dan menilai waktu penyelesaian sesuai dengan jadwal yang disampaikan.

Terkait faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut, hasil analisis mengonfirmasi kerangka teoritis pada Bab II bahwa persepsi masyarakat dibentuk oleh interaksi antara faktor eksternal dan internal sebagaimana teori persepsi Walgito (2004). Faktor eksternal yang paling dominan adalah kejelasan sosialisasi, kualitas interaksi dengan petugas, dan transparansi biaya, sedangkan faktor internal berupa kebutuhan psikologis akan rasa aman dan kepastian hukum turut memperkuat penerimaan masyarakat terhadap program secara keseluruhan. Variasi persepsi pada

dimensi waktu juga menunjukkan bahwa tingkat urgensi dan harapan pribadi masing-masing individu berperan membentuk perbedaan penilaian, meskipun stimulus objektif yang diterima antarinforman relatif sama. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelaksanaan Program PTSL di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II bertumpu pada kombinasi kualitas layanan interpersonal petugas, transparansi informasi dan pembiayaan, serta pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat akan kepastian hukum, sementara efisiensi waktu penyelesaian berkas menjadi catatan penting bagi perbaikan pelayanan ke depannya..

B. Saran

a. Bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan Program PTSL, khususnya dalam memberikan sosialisasi yang lebih intensif dan mudah dipahami oleh masyarakat agar seluruh peserta memahami setiap tahapan pelaksanaan program sejak awal.

b. Bagi perangkat kelurahan, diharapkan dapat terus memperkuat koordinasi dengan Kantor Pertanahan dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat, terutama pada tahap pengumpulan persyaratan administrasi sehingga proses pelaksanaan PTSL dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat lebih aktif mengikuti kegiatan sosialisasi, melengkapi dokumen yang dipersyaratkan, serta memberikan informasi yang benar mengenai status dan riwayat penguasaan tanah agar proses pendaftaran tanah dapat berjalan dengan lancar.

d. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai Program PTSL dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan yang berbeda, misalnya mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat atau efektivitas pelaksanaan Program PTSL dari perspektif penyelenggara, sehingga

dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan kebijakan di bidang pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Abrori, M. I., & Pratama, H. (2025). Analisis Yuridis Terhadap Penggunaan Teknologi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Innovative: Journal Of Social Science Research, 5(4), 11608-11623.

Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian ilmiah (kuantitatif) beserta paradigma, pendekatan, asumsi dasar, karakteristik, metode analisis data dan outputnya. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 3(3), 682-693.

Agustin, D. V., Cikusin, Y., & Putra, L. R. (2023). Implementasi Kebijakan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Mojokerto. *Respon Publik*, 17(6), 28-38.

Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.

Akhyar, A. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi, 6(2), 103-113.

Mujiburohman, D. A. (2018). Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL). *BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan* (diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional/STPN, Kementerian ATR/BPN), 4(1), 88–101. https://doi.org/10.31292/jb.v4i1.217

Nurcahyo, D. J., Wahyono, E. B., & Mujiburrohman, D. A. (2019). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Berbasis Partisipasi Masyarakat (PTSL+PM) di Kabupaten Ngawi. *Tunas Agraria* (diterbitkan oleh STPN, Kementerian ATR/BPN), 2(3), 139–161. https://doi.org/10.31292/jta.v2i3.43

Wibowo, H. Y. (2021). Critical Review Pendaftaran Tanah Sistematis di Indonesia Sampai Tahun 2024 (penulis merupakan pejabat Direktorat Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, Kementerian ATR/BPN). *Jurnal ELIPSOIDA*, 4(2), 65–72.

Ani, T., Bayuaji, R., & Daim, N. A. (2025). Mekanisme Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Indonesia. Jurnal Ilmu hukum Wijaya Putra. *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra*, *3*(2), 99–114.

Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(3), 26320-26332.

Ayu, I. K., & Heriawanto, B. K. (2019). Perbandingan pelaksanaan program nasional agraria dan pendaftaran tanah sistematis lengkap di Kota Batu. Jurnal Hukum dan Kenotariatan. Jurnal Hukum Dan Kenotariatan, 3(2), 235–244.

Chairi, A. R., & Anggriani, R. (2025). Kedudukan Hukum Perjanjian Elektoral dalam Program PTSL dan Implikasinya terhadap Kepastian Hak Atas Tanah di Indonesia. *Jurnal Kompilasi Hukum*, 10(2), 359-374.

Cornelis, D., & Kusnadi, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional). The World of Public Administration Journal.

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78-90.

Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Elkas, W. D., Pujiwati, Y., & Nugroho, B. D. (2023). Program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) untuk memberikan kepastian hukum pada masyarakat adat Minangkabau. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, *7*(1), 1–14.

Farida, N., El Syam, R. S., & Rahman, R. A. (2023). Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Pendidikan TPQ Permata Desa Tapen Kecamatan Wanadadi Kabupaten Banjarnegara. IHSANIKA: Jurnal Pendidikan Agama Islam, 1(3), 160-173.

Fatimah, S., Adirais, D., & Halwati, U. (2025). PERAN SENSASI DAN PERSEPSI SEBAGAI MEKANISME PENYARING DALAM

FENOMENA INFORMATION OVERLOAD. AN-NASHIHA Journal of Broadcasting and Islamic Communication Studies, 5(01), 112-121.

Firmansyah, Y., Purwadhi, P., & Rahim, A. H. (2024). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Obat Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Obat Swamedikasi di Apotik S, Tangerang Selatan. Innovative: Journal Of Social Science Research, 4(1), 5383-5398.

Fuadi, F. (2026). Analisis Prosedur Pemungutan Air Tanah di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Pringsewu. JURNALIS (Jurnal Akuntansi dan Ilmu Bisnis), 6(3), 22-30.

Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan Dan Bahasa, 2(2), 256-270.

Harsono, B. (2008). *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Djambatan.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2018). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap*.

Lette, N. A., Niga, J. D., & Benyamin, R. A. (2025). Efektivitas pelaksanaan program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dalam rangka pemberian sertifikat gratis (Studi pada Kelurahan Manulai II). Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik, 3(1), 330-346.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

Mirza, D., Sakila, N., Salsabila, S., Sriwandi, S., & Artika, D. N. (2025). Kualitas Layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik: Indikator Kualitas Pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik: Efisiensi, Efektivitas, dan Kepuasan Masyarakat. Jurnal Mahasiswa Ilmu Adminstrasi, 1(1), 39-51.

Muhammad, Y. F. W., Haryanto, A., & Ahmad, D. N. F. (2022). Hambatan Dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Jurnal Inovasi Dan Kreativitas*, *2*(1), 49–68.

Muna, Z. (2024). Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)(Studi Penelitian Di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *7*(3). Nadian, U., & Tukiman. (2024). Implementasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sebagai Perwujudan Kebijakan Publik di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi,* 24(1)

Nikmah, K. (2023). Penerapan metode pembelajaran observasi lapangan pada mata kuliah studi arsip untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis mahasiswa. ASANKA: Journal of Social Science and Education, 4(1), 26-33.

Nugroho, R. (2014). *Public Policy*. PT Elex Media Komputindo.

Nurahmani, A., & Rismansyah, M. R. (2020). Analisis Pengaturan Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Sebagai Upaya Percepatan Reforma Agraria. *Padjadjaran Law Review,* 8(1), 1-19.

Nurhayati, S., Medaline, O., & Sari, A. K. (2022). Penataan Aset Dan Akses Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pendaftaran Lahan Sistemik Lengkap. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana,* 4(2), 282-291.

Pujasari, E. (2025). EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP OLEH KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PANGANDARAN. *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH*, *3*(5), 654–670.

Rafi'ie, M., & Lestari, M. Z. E. (2023). PROBLEMATIKA PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL): DAN UPAYA PENYELESAIANNYA DI DESA BUDUGSIDOREJO, KECAMATAN SUMOBITO, KABUPATEN JOMBANG. *Justicia Journal*, *12*(1), 12–29.

Ramadhani, R. (2021). Pendaftaran tanah sebagai langkah untuk mendapatkan kepastian hukum terhadap hak atas tanah. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi,* 2(1), 31-40.

Ramadhanti, N., Rachmawati, I., & Purwanti, D. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKAT TANAH PENDAFTARAN SISTEMATIS

LENGKAP DI ATR/BPN KANTAH KABUPATEN SUKABUMI. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *15*(1), 40–51.

Rudianto, H., & Heriyanto, M. (2022). Penerapan program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kabupaten Ngada. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *14*(1), 53–65.

Saadah, M., Prasetiyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi dalam menjaga keabsahan data pada penelitian kualitatif. Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika, 1(2), 54-64.

Santoso S.H., U. (2015). *Perolehan hak atas tanah*. Prenada Media.

Satria, B. A., & Hakim, A. N. (2025). Evaluasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kelurahan Surya Timur Kecamatan Sungailiat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *22*(1), 35–42.

Simanjuntak, G., & Anisykurlillah, R. (2025). Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dalam Mewujudkan Pembangunan Nasional di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya. *Jurnal Paradigma.*

Sirait, S. Y., Nazer, M., & Azheri, B. (2020). Sertifikasi tanah program pendaftaran tanah sistematis lengkap: deskripsi dan manfaatnya. BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan, 6(2), 236-248.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 9(4), 2721-2731.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, *5*(3), 110–116.

Sunariyanto, D., dkk. (2024). Public Perception of Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at the Madiun City Land Office. *International Journal of Science and Society (IJSOC).*

Sutedi, A. (2012). *Hukum Pertanahan*. Sinar Grafika.

Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan efektivitas implementasi kebijakan publik. Jurnal Ilmiah Cakrawarti, 4(1), 25-36.

Syahputra, A., & Putra, H. R. (2020). Persepsi masyarakat terhadap kegiatan kuliah pengabdian masyarakat (Kpm). At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam, 1-20.

Tanri, A., Turisno, B. E., & Prabandari, A. P. (2020). Kepastian Hukum Hak Atas Tanah Melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. *Notarius*, 13(2), 777-787.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Pub. L. No. 5 (1960).

Usman, N. A., Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2026). Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at The National Land Agency Office Gowa Regency. Perkembangan Kajian Sosial, 3(1), 31-40.Purba, W. P. S., Sholihin, M. R., Permatasari, I. T., & Sani, D. N. (2025). Metode pengumpulan data kualitatif. Qalam lil Mubtadiin, 3(2).

Wahyuti, W., Daulian, F., Violita, F., & Izaac, F. A. (2026). Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Walgito, B. (2010). *Bimbingan & konseling pernikahan*. Andi Offset.

Zahroh, F. L., & Hilmiyati, F. (2024). Indikator keberhasilan dalam evaluasi program pendidikan: Success indicators in educational program evaluation. Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan, 4(03), 1052-1062.

Zahroh, N. I., Nasution, L. A., Tazqia, A. D., Faiha, H. A. I., & Nurhayati, D. (2025). Strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Teknik, tantangan dan solusinya. Tarbiyatul Ilmu: Jurnal Kajian Pendidikan, 3(6), 107-118.

Zanariyah, S. (2024). Teknik observasi yang efektif dan efisien pada kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Jurnal Pengabdian Multidisiplin, 4(3).

Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432

Aryani. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Publik pada Pelayanan Informasi

Publik Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*. https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jakpi/article/view/7474

Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. *(sudah dirujuk pada Bab II)*

Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. *(sudah dirujuk pada Bab II)*

Harsono, B. (2008). *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria*. Jakarta: Djambatan. *(sudah dirujuk pada Bab II)*

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.