PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA PTSL DI KECAMATAN KALIANDA, KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Alan Darmasaputra

NIT : 22314086

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

POLITEKNIK AGRARIA STPN

YOGYAKARTA

2026

ABSTRACT

PTSL is often assessed through administrative outputs, yet participants also evaluate the delivery of land registration services. This study examines the association between the quality of performance-based PTSL services and community satisfaction in Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Using a cross-sectional explanatory survey, data were collected from 60 PTSL participants selected purposively from three villages or urban villages. Service quality was measured through SERVQUAL dimensions, while satisfaction was measured using public service satisfaction indicators. Descriptive results show very good perceived service quality and satisfaction. Pearson correlation indicates a strong positive association between total service quality and satisfaction. Simple regression explains 80.0% of the variance in satisfaction, while the multiple regression model explains 85.6%. Empathy and responsiveness are the significant predictors. Because the design is cross-sectional and based on self-reported perceptions, the findings are interpreted as association, not causal proof. The study contributes practical insight for citizen-centered land administration services.

Keywords: *citizen satisfaction, land administration, PTSL, public service quality, SERVQUAL.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
MOTTO iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRACTS vii
INTISARI viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 6
1. Tujuan Penelitian 6
2. Manfaat Penelitian 6
BAB II 8
TINJAUAN PUSTAKA 8
A. Penelitian Terdahulu 8
B. Kerangka Teoritis 14
C. Kerangka Berpikir 21
D. Hipotesis Penelitian 22
E. Variabel Penelitian 22
BAB III 23
METODE PENELITIAN 23
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian 23
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 23
C. Populasi Dan Sampel Penelitian 24
D. Variabel Penelitian 25
E. Sumber Dan Jenis Data 27

F. Teknik Pengumpulan Data 28
G. Instrumen Penelitian Dan Uji Instrumen 30
Pelaksanaan Uji Validitas 32
Pelaksanaan Uji Reliabilitas 33
H. Teknik Analisis Data 34
BAB IV 40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 40
B. Karakteristik Responden 44
C. Hasil Uji Instrumen 48
D. Analisis Deskriptif 52
E. Hasil Uji Prasyarat/Diagnostik Model 55
F. Hasil Analisis Korelasi Pearson 57
G. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 58
H. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 60
I. Pembahasan 62
BAB V 66
KESIMPULAN DAN SARAN 66
A. Kesimpulan 66
B. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik menjadi fondasi penting pemerintahan modern. Kualitas pelayanan publik masih menghadapi persoalan pada kecepatan proses, transparansi informasi, dan respons aparatur, sehingga evaluasi pengalaman pengguna layanan tetap diperlukan. Ketika prosedur jelas dan konsisten, masyarakat cenderung menilai pemerintah lebih kredibel, sehingga reformasi birokrasi harus terlihat bukan hanya di kebijakan, tapi juga dalam kualitas interaksi layanan sehari-hari.

Dalam konteks Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), kualitas layanan berdampak langsung pada kepastian hukum atas tanah. Data BPN 2022 menunjukkan PTSL telah menerbitkan jutaan sertifikat, namun beberapa studi lokal menemukan tingkat kepuasan peserta berbeda-beda karena proses pendaftaran yang panjang, informasi yang tidak lengkap, dan tindak lanjut administratif yang lambat. Oleh karena itu, pengukuran mutu layanan lewat SKM penting untuk membaca persepsi publik dan menjadi rujukan perbaikan (Masitho dkk., 2024). Keberhasilan PTSL sepatutnya dinilai bukan hanya dari jumlah sertifikat, tetapi juga dari kualitas layanan yang dirasakan peserta karena legalitas tanah berkaitan langsung dengan perlindungan hak warga (Sakir, 2024).

Dalam kajian pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi kerangka analitis kinerja pelayanan PTSL berdasarkan persepsi peserta melalui indikator yang terukur. Salah satu pendekatan yang paling sering digunakan adalah SERVQUAL, yang memetakan kualitas layanan ke dalam lima dimensi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sehingga penilaian tidak berhenti pada “baik/buruk”, tetapi dapat menelusuri titik layanan mana yang perlu diprioritaskan perbaikannya (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021). Kerangka ini relevan untuk layanan administrasi pertanahan karena proses PTSL melibatkan interaksi langsung antara warga dan petugas, kepastian prosedur, ketepatan waktu, serta transparansi informasi; karena itu, pada lokus penelitian di Kecamatan Kalianda, evaluasi kualitas pelayanan PTSL dapat dirumuskan secara sistematis menggunakan dimensi SERVQUAL untuk menangkap pengalaman layanan masyarakat secara lebih komprehensif. (Faristurahman, 2021). Perlu ditegaskan bahwa penelitian ini menggunakan SERVQUAL

berbasis persepsi, bukan model kesenjangan harapan-kinerja atau *gap analysis*, sehingga kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi aktual masyarakat terhadap layanan PTSL yang telah diterima.

Secara nasional, percepatan pendaftaran tanah melalui PTSL dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan capaian yang sangat menonjol dari sisi output. Hingga akhir Desember 2024, pemerintah melaporkan sekitar 120,9 juta bidang tanah telah terdaftar, setara 95,9% dari target nasional 126 juta bidang yang diproyeksikan tuntas pada 2025; artinya, masih terdapat kurang lebih 5,1 juta bidang yang perlu diselesaikan pada tahap berikutnya (Wandi, 2025). Di saat yang sama, laporan kinerja juga menegaskan adanya dorongan nilai tambah ekonomi dari pendaftaran tanah; misalnya pada 2024 disebutkan terdapat 9,1 juta bidang yang terdaftar dan dikaitkan dengan peningkatan nilai ekonomi secara agregat (Ayuningrum, 2024). Capaian pendaftaran PTSL yang tinggi belum tentu mencerminkan kualitas layanan, sehingga evaluasi berbasis persepsi peserta tetap diperlukan untuk menilai kesesuaian pelaksanaan program dengan standar pelayanan publik.

Pelaksanaan PTSL di Kabupaten Lampung Selatan pada praktiknya dijalankan melalui tahapan kerja yang terstruktur mulai dari sosialisasi, pengumpulan data fisik dan yuridis, hingga penerbitan sertipikat dengan capaian dan target yang ditetapkan per periode pelaksanaan. Salah satu kajian empiris di Lampung Selatan mencatat bahwa pada tahun 2022 Kantor Pertanahan setempat menargetkan sekitar 14.800 bidang untuk disertipikasi melalui PTSL, dengan jumlah peserta yang tercatat mencapai 12.267 orang, sekaligus mengidentifikasi sejumlah kendala seperti kelengkapan administrasi masyarakat serta keterbatasan sarana-prasarana di beberapa wilayah (FAKHWA, 2023). Kecamatan Kalianda dipilih sebagai lokus penelitian karena posisinya sebagai ibukota kabupaten dengan volume dan kompleksitas layanan PTSL yang relatif tinggi, serta karakteristik wilayah yang heterogen perkotaan, pesisir, dan pedesaan sehingga status penguasaan tanah bervariasi dan cukup representatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PTSL secara komprehensif.

Dukungan pemerintah daerah terhadap keberlanjutan PTSL juga tercermin melalui penerbitan Keputusan Bupati Lampung Selatan Nomor B/495/V.04/HK/2025 yang menetapkan pembebasan BPHTB bagi kegiatan PTSL tahun 2025, termasuk pengaturan target layanan hingga 500 bidang sebagai bagian dari upaya percepatan dan keringanan biaya bagi masyarakat peserta (Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan, 2025). Selain itu, analisis implementasi kebijakan PTSL di Lampung Selatan juga menegaskan bahwa

keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh konsistensi standar pelaksanaan, dukungan sumber daya, serta koordinasi antaraktor pelaksana di tingkat daerah, sehingga aspek tata kelola layanan menjadi faktor penting dalam memastikan program berjalan efektif dan dapat diterima masyarakat (ASHARI, 2018).

Meskipun PTSL kerap dilaporkan berhasil dari sisi jumlah bidang yang tersertipikasi, kualitas pelayanan yang dialami peserta di lapangan tidak selalu bergerak sama seiring dengan capaian tersebut. Sejumlah temuan menunjukkan bahwa pengalaman layanan masih dapat diwarnai oleh keterbatasan fasilitas pendukung, ketidakpastian durasi proses, hingga isu konsistensi dari pelaksanaan prosedur program PTSL. Pada konteks tertentu, persepsi masyarakat sebelum maupun saat mengikuti PTSL masih mengaitkan pengurusan sertipikat dengan proses yang memakan waktu, antrean, serta ketepatan waktu petugas yang kadang tidak selaras dengan SOP, sehingga memengaruhi penilaian terhadap mutu layanan (Faristurahman, 2021).

Penelitian lain juga menegaskan bahwa aspek bukti fisik layanan belum sepenuhnya optimal, misalnya keterbatasan pada perangkat pendukung, serta ketepatan waktu penyelesaian dapat terganggu akibat kesiapan SDM yang belum memadai yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kepuasan peserta walaupun program tetap berjalan (Afianti, 2024). Bahkan ketika evaluasi menunjukkan kinerja layanan termasuk dalam kategori “cukup baik” secara umum, analisis berbasis atribut masih dapat menemukan komponen yang perlu diprioritaskan perbaikannya misalnya aspek yang berkaitan dengan kemampuan layanan membangun rasa percaya peserta terhadap proses dan hasil pelayanan (Fendriyani, 2022).

Kesenjangan evaluasi layanan pada program PTSL umumnya muncul karena sebagian kajian lebih menekankan capaian pelaksanaan yang terpaku pada jumlah bidang yang sertipikat dan tahapan kegiatan dibandingkan pengukuran pengalaman layanan peserta secara terstruktur dan berbasis indikator. Padahal, menilai kualitas pelayanan membutuhkan instrumen yang mampu menangkap persepsi masyarakat secara operasional misalnya melalui dimensi yang terukur dan dapat dibandingkan antar unit layanan agar temuan tidak berhenti pada kesimpulan “baik/kurang baik” yang bersifat umum.

Studi survei kuantitatif pada layanan publik menunjukkan pentingnya pemetaan persepsi masyarakat sebagai dasar diagnosis area layanan yang paling membutuhkan perbaikan, karena hasilnya dapat diturunkan menjadi rekomendasi yang lebih spesifik pada aspek prosedur, respons petugas, maupun standar layanan (Yeni, 2025). Pada konteks PTSL, penelitian kuantitatif di lokasi lain telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan

dapat diuji pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dengan analisis statistik seperti regresi, sehingga hubungan antarvariabel dapat dijelaskan secara lebih terukur dan dapat dianalisis statistik (Masitho dkk., 2024).

Namun, pendekatan semacam ini masih relatif jarang diterapkan secara fokus pada tingkat kecamatan khususnya Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, sehingga masih terdapat ruang akademik untuk melakukan evaluasi yang lebih rinci untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan indikator yang jelas, menguji besaran pengaruhnya terhadap kepuasan peserta, dan mengidentifikasi dimensi layanan mana yang paling menentukan kepuasan. Dengan demikian, penelitian kuantitatif penting agar evaluasi PTSL tidak hanya berfokus pada output program, tetapi juga pada mutu layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat peserta.

Landasan teoretis kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpijak pada pandangan bahwa mutu layanan tidak hanya ditentukan oleh "hasil akhir" seperti jumlah sertipikat terbit, tetapi juga oleh kualitas proses dan pengalaman interaksi yang dialami pengguna layanan. Persepsi kualitas pelayanan terbentuk dari penilaian pengguna layanan terhadap kinerja aktual yang mereka rasakan selama proses layanan berlangsung (Parasuraman dkk., 1985). Kerangka tersebut kemudian lazim dioperasionalisasikan melalui dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) karena mampu menerjemahkan konsep kualitas layanan ke dalam indikator yang lebih terukur, misalnya kualitas akses informasi, konsistensi prosedur dan ketepatan waktu, kecepatan respons petugas, jaminan kompetensi serta rasa aman, dan perhatian atau empati pada kebutuhan peserta. Sejalan dengan itu, penelitian pada unit layanan kecamatan menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL dapat digunakan sebagai kerangka menilai "pelayanan prima" sekaligus menelusuri faktor penghambat misalnya keterbatasan SDM dan pengelolaan layanan, sehingga pendekatan ini relevan untuk konteks PTSL yang sangat bergantung pada kejelasan informasi, ketepatan proses, serta kualitas interaksi petugas dengan masyarakat peserta (Malikhah & Sawiji, 2024)

Sejumlah penelitian tentang PTSL sudah memberi gambaran mutu layanan, tetapi masih menyisakan celah pada pendekatan evaluasi dan kekuatan analisis kuantitatifnya. Sebagian studi menilai kualitas pelayanan secara deskriptif misalnya menggunakan dimensi SERVQUAL untuk memotret kondisi layanan dan kendalanya tanpa menguji secara statistik seberapa besar kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan peserta (Faristurahman, 2021). Pola serupa juga tampak pada studi yang menekankan temuan kendala fasilitas, keandalan proses, dan ketepatan waktu, namun berbasis informan/uraian

kualitatif sehingga inferensi pengaruh secara statistiknya terbatas (Afianti, 2024). Sementara itu, penelitian kuantitatif yang menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memang ada, tetapi dilakukan pada lokus berbeda sehingga temuan dan konteksnya belum tentu sejalan dengan karakter implementasi PTSL di Kecamatan Kalianda (Yeni, 2025).

Mengacu pada uraian tentang isu pelayanan publik, capaian PTSL di tingkat nasional, serta dinamika pelaksanaannya di Lampung Selatan, penelitian ini menjadi relevan karena penilaian program tidak seharusnya berhenti pada indikator administratif seperti jumlah bidang atau sertipikat yang diterbitkan. Evaluasi yang lebih utuh perlu menempatkan pengalaman peserta sebagai fokus, yakni menilai mutu layanan yang mereka terima sepanjang proses.

Untuk itu, pengukuran kualitas pelayanan secara sistematis misalnya melalui dimensi SERVQUAL dapat digunakan guna mengidentifikasi aspek layanan yang paling menentukan kepuasan masyarakat, baik yang berkaitan dengan bukti fisik, keandalan prosedur, daya tanggap petugas, jaminan kepastian, maupun empati dalam pelayanan. Selain itu, penelitian kuantitatif memungkinkan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan diuji secara terukur melalui analisis statistik, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan yang lebih terarah, bukan sekadar kesimpulan normatif. Relevansinya semakin kuat karena program PTSL menyangkut kepastian hukum hak atas tanah dan akses masyarakat terhadap layanan negara; apabila kualitas layanan belum konsisten, maka manfaat program berpotensi tidak dirasakan merata oleh peserta.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menghasilkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan PTSL terhadap kepuasan masyarakat peserta PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, sekaligus mengidentifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh. Penekanan tersebut secara logis mengarahkan penelitian pada perumusan masalah tentang sejauh mana kualitas pelayanan PTSL memengaruhi kepuasan peserta, serta tujuan penelitian untuk mengukur besaran pengaruh dan menyediakan masukan berbasis data bagi peningkatan kualitas layanan pertanahan di tingkat kecamatan khususnya Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) berdasarkan dimensi SERVQUAL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat peserta Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat peserta program PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan?
4. Dimensi SERVQUAL manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat peserta PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Menganalisis kualitas pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.
b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat peserta Program PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.
c. Menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan Program PTSL terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.
d. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat peserta Program PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan di bidang manajemen pelayanan publik, khususnya terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan pertanahan melalui Program PTSL.

b. Manfaat Metodologis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan pendekatan kuantitatif dalam mengkaji kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

c. Manfaat Praktis bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi penyelenggara PTSL sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan, terutama pada aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

d. Manfaat Praktis bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan PTSL yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Program PTSL di Kecamatan Kalianda Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, yang diukur menggunakan dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berada pada kategori sangat baik. Rata-rata skor keseluruhan variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 4,29 dari skala 1-5. Kelima dimensi SERVQUAL secara konsisten memperoleh penilaian pada kategori baik hingga sangat baik dari seluruh responden, dengan dimensi reliability memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 4,38, diikuti oleh dimensi empathy (4,31), assurance (4,26), serta tangible dan responsiveness (masing-masing 4,25). Tidak ditemukan responden yang menilai kualitas pelayanan pada kategori tidak baik atau sangat tidak baik, yang mengindikasikan bahwa penyelenggaraan PTSL di Kecamatan Kalianda telah berjalan dengan baik secara menyeluruh.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Peserta PTSL di Kecamatan Kalianda

Tingkat kepuasan masyarakat peserta Program PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, tergolong tinggi. Rata-rata skor keseluruhan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 4,27 dari skala 1-5 berada pada kategori sangat baik. Sebagian besar responden (31 orang; 51,7%) memberikan penilaian kepuasan pada kategori sangat baik, sementara 27 orang (45,0%) berada pada kategori baik, dan hanya 2 orang (3,3%) yang berada pada kategori cukup baik. Tidak ditemukan responden dengan tingkat kepuasan rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat peserta PTSL di Kecamatan Kalianda secara umum merasa puas terhadap keseluruhan proses dan hasil pelayanan yang diterima selama mengikuti program.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Peserta PTSL

Kualitas Pelayanan Program PTSL berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat peserta PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan regresi Y = -2,062 + 0,522X, di mana koefisien regresi sebesar 0,522 bernilai positif dengan nilai signifikansi p = 0,000 (p < 0,05). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,800 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 80,0% variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 20,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga hipotesis penelitian bahwa kualitas pelayanan PTSL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terbukti secara empiris.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai variabel independen, dimensi empathy merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat peserta PTSL di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Hal ini dibuktikan dari nilai Standardized Coefficients Beta tertinggi sebesar 0,485 dengan signifikansi p = 0,000 (p < 0,05). Dimensi responsiveness menempati urutan kedua dengan Beta = 0,307 dan signifikansi p = 0,001, sementara dimensi tangible, reliability, dan assurance tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial ketika dimensi lainnya dikendalikan. Secara simultan, kelima dimensi SERVQUAL menjelaskan 84,3% variasi kepuasan masyarakat berdasarkan Adjusted R Square. Besarnya nilai ini perlu dibaca bersama keterbatasan sampel nonprobabilitas, reliabilitas dimensi, dan heteroskedastisitas pada reliability. Temuan ini mengindikasikan bahwa perhatian personal, kepekaan terhadap kebutuhan, dan kemudahan komunikasi yang ditunjukkan petugas dalam proses PTSL merupakan aspek yang paling menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, serta merujuk pada manfaat penelitian yang telah dikemukakan pada Bab I, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Saran Teoretis

Temuan penelitian ini memperkuat sekaligus memperkaya kerangka teori SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1985) dalam konteks layanan pertanahan. Berbeda dengan asumsi umum bahwa kelima dimensi SERVQUAL berkontribusi relatif setara, penelitian ini menunjukkan bahwa pada layanan yang berlangsung dalam rentang waktu panjang dan menyentuh aspek kepemilikan aset seperti PTSL, dimensi yang bersifat interpersonal (empathy dan responsiveness) justru jauh lebih dominan dibandingkan dimensi yang bersifat teknis-fisik (tangible, reliability, assurance). Studi lanjutan disarankan untuk menguji apakah pola ini konsisten pada layanan publik lain yang memiliki karakteristik serupa (proses panjang, bermuatan emosional, menyangkut hak/aset warga), sehingga dapat dirumuskan proposisi teoretis yang lebih spesifik mengenai kapan dimensi interpersonal SERVQUAL lebih menentukan dibandingkan dimensi teknis.

2. Saran Metodologis

Penelitian ini menemukan bahwa meskipun reliabilitas skor total variabel kualitas pelayanan tergolong baik ($\alpha = 0{,}899$), reliabilitas pada level dimensi bervariasi dan salah satunya (reliability, $\alpha = 0{,}527$) tidak dapat diterima, serta menunjukkan gejala heteroskedastisitas pada uji Glejser. Peneliti selanjutnya yang menggunakan kerangka SERVQUAL dengan pendekatan serupa disarankan untuk:

a. Menambah jumlah butir pada dimensi yang reliabilitasnya rendah atau melakukan uji coba instrumen dengan jumlah responden lebih besar sebelum pengumpulan data utama;

b. Mempertimbangkan analisis pada level dimensi dengan kehati-hatian, atau menggunakan pendekatan Confirmatory Factor Analysis (CFA)/SEM untuk menguji validitas konstruk secara lebih ketat dibandingkan hanya mengandalkan Cronbach's Alpha dan corrected item-total correlation.

3. Saran Praktis bagi Instansi (Kantor Pertanahan, Panitia Ajudikasi, dan Aparat Desa)

Mengacu pada hasil regresi berganda yang menunjukkan dimensi empathy (Beta = 0,485) dan responsiveness (Beta = 0,307) sebagai satu-satunya dimensi yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sementara tangible, reliability, dan assurance tidak terbukti berpengaruh signifikan secara parsial, maka:

a. Prioritas utama perbaikan layanan sebaiknya diarahkan pada penguatan kapasitas interpersonal petugas pelatihan komunikasi berempati, kepekaan terhadap kondisi sosial ekonomi peserta, keadilan pelayanan tanpa membeda-bedakan, serta kecepatan dan kesediaan membantu peserta yang mengalami kendala;

b. Perbaikan pada aspek sarana-prasarana (tangible), konsistensi prosedur (reliability), dan kompetensi/jaminan petugas (assurance) tetap perlu dipertahankan sebagai bagian dari standar layanan minimal, namun tidak perlu dijadikan prioritas anggaran utama, mengingat penelitian ini belum membuktikan pengaruh signifikannya secara parsial terhadap kepuasan peserta ketika dimensi lain dikendalikan;

c. Penanganan pengaduan dan pertanyaan peserta secara proaktif perlu terus ditingkatkan untuk mendukung dimensi responsiveness yang terbukti berpengaruh signifikan.

4. Saran Praktis bagi Masyarakat Peserta PTSL

Sejalan dengan manfaat praktis penelitian ini bagi masyarakat, peserta PTSL disarankan untuk:

a. Aktif memanfaatkan kanal pengaduan, saran, dan masukan yang telah disediakan instansi penyelenggara apabila menemui kendala pada tahapan tertentu, agar penanganan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran;

b. Memahami tahapan dan persyaratan PTSL sejak awal melalui sosialisasi yang diberikan, sehingga proses verifikasi data fisik dan yuridis dapat berjalan lebih lancar dan mengurangi potensi keterlambatan yang disebabkan ketidaklengkapan dokumen di pihak peserta sendiri.

5. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa disarankan untuk:

a. Memperluas cakupan penelitian ke beberapa kecamatan lain di Kabupaten Lampung Selatan atau wilayah lain, mengingat penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel terbatas (60 responden) sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati;

b. Melakukan penyempurnaan instrumen pada dimensi reliability yang pada penelitian ini menunjukkan konsistensi internal rendah, sebelum instrumen tersebut digunakan kembali pada populasi yang lebih luas;

c. Mempertimbangkan variabel moderator atau mediator lain, seperti kepercayaan masyarakat terhadap instansi atau pengalaman sebelumnya dengan layanan pertanahan, untuk memperdalam pemahaman mengenai mekanisme hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat;

d. Menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk menggali lebih dalam alasan di balik dominannya dimensi empathy, khususnya dari sudut pandang pengalaman subjektif peserta selama berinteraksi dengan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Afianti, L. D. (2024). *KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KANTOR PERTANAHAN (ATR/BPN) KABUPATEN BANYUMAS*.

Aggarwal, R., & Ranganathan, P. (2017). Common pitfalls in statistical analysis: Linear regression analysis. *Perspectives in Clinical Research*, *8*(2), 100–102. https://doi.org/10.4103/2229-3485.203040

ASHARI, T. I. (2018). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN*.

Ayuningrum, R. (2024). *9,1 Juta Bidang Tanah Terdaftar, Nilai Ekonomi Bertambah Rp 912 T*. finance.detik.com. https://finance.detik.com/infrastruktur/d-7711539/9-1-juta-bidang-tanah-terdaftar-nilai-ekonomi-bertambah-rp-912-t?utm

Badan Kepegawaian Negara (2020).

Bzovsky, S., Phillips, M. R., Guymer, R. H., Wykoff, C. C., Thabane, L., Bhandari, M., Chaudhary, V., Sivaprasad, S., Kaiser, P., Sarraf, D., Bakri, S. J., Garg, S. J., Singh, R. P., Holz, F. G., & Wong, T. Y. (2022). The clinician's guide to interpreting a regression analysis. *Eye (Basingstoke)*, *36*(9), 1715–1717. https://doi.org/10.1038/s41433-022-01949-z

ESDM, K. (2023). *Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat*.

FAKHWA, I. (2023). *PELAKSANAAN SERTIPIKASI TANAH MELALUI PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) OLEH KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG SELATAN*.

Faristurahman, I. D. (2021). KUALITAS PELAYANAN PTSL PADA KANTOR PERTANAHAN / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN MAGELANG. *jurnal manajemen dan bisnis*, *2*(2).

Fendriyani, M. (2022). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR*.

Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, *10*(2), 486–489. https://doi.org/10.5812/ijem.3505

Gisely Vionalita. (2020). Modul Metodologi Penelitian Kuantitatif (KSM361). *Universitas Esa Unggul http://esaunggul.ac.id*, *5*(3), 248–253.

Kazerooni, E. A. (2001). Population and sample. *American Journal of Roentgenology*, *177*(5), 993–999. https://doi.org/10.2214/ajr.177.5.1770993

Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis. *Journal of International Conference Proceedings*, *4*(3), 320–331. https://doi.org/10.32535/jicp.v4i3.1323

Malikhah, S., & Sawiji, H. (2024). Kualitas Pelayanan Prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, *8*(5), 435–444. https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i5.87820

Masitho, B., Siregar, N. S. S., Hidayat, N., Angelia, N., & Riadi, S. (2024). Measuring Public Perception of Service Quality and Government Policy in Batubara District, a Survey Analysis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *8*(3), 942–956. https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55888

Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics. *Advances in Health Sciences Education*, *15*(5), 625–632. https://doi.org/10.1007/s10459-010-9222-y

Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. In *Journal of Marketing Research* (Vol. 49, hal. 41–50).

Permen ATR/BPN. (2018). *PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/ KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2018 TENTANG PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP* (Nomor 3, hal. 1–161).

Permen PAN & RB Nomor 14 (2017).

Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik:

Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 845–860. https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763

Schiebler, T., Lee, N., Brodbeck, F. C., & Lee, N. (2025). Expectancy - disconfirmation and consumer satisfaction : A meta - analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *0123456789*. https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x

Schneider, A., Hommel, G., & Blettner, M. (2010). Lineare regressionsanalyse - Teil 14 der serie zur bewertung wissenschaftlicher publikationen. *Deutsches Arzteblatt*, *107*(44), 776–782. https://doi.org/10.3238/arztebl.2010.0776

Shrestha, N. (2020). Detecting Multicollinearity in Regression Analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, *8*(2), 39–42. https://doi.org/10.12691/ajams-8-2-1

Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(3), 1696–1708. https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556

Sullivan, G. M., & Artino, A. R. (2014). Analyzing and Interpreting Data From Likert-Type Scales. *Journal of Graduate Medical Education*, *5*(4), 541–542. https://doi.org/10.4300/jgme-5-4-18

Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N., Sabtohadi, J., Marlina, H., Mulyani, W., & Zulkarnaini. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Pt. Global Eksekutif Teknologi*.

Wandi. (2025). *ATR/BPN Catat 95,9 Persen Tanah Terdaftar lewat PTSL, Target Tuntaskan 5,1 Juta Bidang di 2025*. infopublik.id. https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/897147/atr-bpn-catat-95-9-persen-tanah-terdaftar-lewat-ptsl-target-tuntaskan-5-1-juta-bidang-di-2025?utm

Warmbrod, J. R. (2014). Reporting and Interpreting Scores Derived from Likert-type Scales. *Journal of Agricultural Education*, *55*(5), 30–47. https://doi.org/10.5032/jae.2014.05030

Yeni, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl) Oleh Badan Pertanahan Nasional (Bpn) Kampar Di Desa Ranah Kecamatan Kampar. In *Uinsuska*.