

Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at The National Land Agency Office Gowa Regency

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa

Nurul Amelia Usman^{*}, Herlina Sakawati, Muh Nur Yamin

***nrlameliaaa95@gmail.com**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan
Hukum, Universitas Negeri Makassar, Jl. Raya Pendidikan, Makassar – Indonesia

Abstract

This study aims to determine how the Complete Systematic Land Registration (PTSL) service is carried out at the National Land Agency (BPN) Office in Gowa Regency, South Sulawesi Province, Indonesia. This study used a qualitative, descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The research subjects consisted of BPN Gowa Regency officials directly involved in PTSL services as well as community service recipients. The data analysis techniques used in this study were data condensation, data presentation, conclusion drawing, and verification. The results showed that the PTSL service at the BPN Gowa Regency Office has been running well by applying the principles of convenience, efficiency, effectiveness, accuracy, user-orientedness, and legal compliance. The program's success is supported by a one-stop service system, the use of technology, and collaboration between the BPN, local governments, and the community. Although still facing administrative and technical obstacles, the PTSL service has been able to increase community participation, accelerate land certification, and provide legal certainty regarding land ownership rights. These findings indicate that PTSL services in Gowa Regency have met the SERVQUAL (service quality) dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and reflect the principles of good governance in the implementation of public services. Thus, PTSL in Gowa Regency is able to provide fast, transparent, and legally valid land certification services.

Keywords: *Services, PTSL (Complete Systematic Land Registration), National Land Registry*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari aparatur BPN Kabupaten Gowa yang terlibat langsung dalam pelayanan PTSL serta masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PTSL pada Kantor BPN Kabupaten Gowa telah berjalan dengan baik melalui penerapan prinsip kemudahan, efisiensi, efektivitas, akurasi, orientasi kepada pengguna, serta kepatuhan hukum. Keberhasilan program didukung oleh sistem pelayanan satu pintu, pemanfaatan teknologi, dan kolaborasi antara BPN, pemerintah daerah, serta masyarakat. Meskipun masih menghadapi kendala administratif dan teknis, pelayanan PTSL mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat sertifikasi tanah, dan memberikan kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*service quality*), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*

(jaminan), dan *empathy* (empati), serta mencerminkan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, PTSL di Kabupaten Gowa mampu menyediakan pelayanan sertifikasi tanah yang cepat, transparan, dan sah secara hukum.

Kata Kunci: Pelayanan, PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap), Badan Pertanahan Nasional

Pendahuluan

Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan bagian dari upaya nasional untuk memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah. Program PTSL di Sulawesi Selatan bertujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan terkait tanah, seperti sengketa kepemilikan, pemanfaatan lahan yang belum optimal, dan rendahnya jumlah bidang tanah yang telah bersertifikat (Maharani & Nurfadilah, 2025). Dampak dari pelaksanaan PTSL di Sulawesi Selatan dirasakan secara luas oleh masyarakat. Dengan sertifikat tanah yang diterbitkan, masyarakat memiliki kepastian hukum atas tanah mereka, yang tidak hanya melindungi mereka dari potensi sengketa, tetapi juga membuka peluang untuk memanfaatkan tanah secara ekonomi (Suharto & Supadno, 2023). Di sektor ekonomi, sertifikat tanah telah membantu masyarakat mendapatkan akses ke kredit usaha, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Selain itu, program ini juga memperkuat tata kelola pertanahan di tingkat provinsi, dengan data yang lebih lengkap dan terintegrasi untuk mendukung perencanaan pembangunan yang lebih baik (Sopyan & Sidipurwanti, 2024).

Kabupaten Gowa menjadi salah satu daerah di Sulawesi Selatan yang secara aktif melaksanakan program PTSL. Wilayah ini dipilih berdasarkan kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap sertifikasi tanah, serta potensi pengembangan ekonomi yang dapat ditingkatkan melalui legalisasi aset tanah. Seperti di banyak daerah lain, Kabupaten Gowa menghadapi sejumlah tantangan dalam pelaksanaan PTSL, seperti keberagaman karakteristik lahan, kurangnya dokumen kepemilikan tanah yang lengkap, serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya sertifikasi tanah (Almas et al., 2025). Untuk mengatasi masalah ini, Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Gowa menetapkan target ambisius pada tahun 2024, yaitu mendaftarkan 300 bidang tanah di tiga kecamatan, yakni Tinggimoncong, Bontomarannu, dan Pattallassang. Pemerintah daerah dan BPN Gowa juga melakukan berbagai langkah strategis, termasuk sosialisasi intensif kepada masyarakat, pendampingan administrasi, serta penguatan koordinasi dengan perangkat desa dan tokoh masyarakat.

Proses pendaftaran dalam PTSL di Gowa dilakukan secara sistematis, dimulai dari pendataan awal di desa, pengukuran tanah secara teknis oleh petugas BPN, hingga penerbitan sertifikat tanah. Dalam setiap tahapannya, masyarakat dilibatkan secara aktif, baik dalam menyediakan informasi maupun mendampingi proses pengukuran di lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh bidang tanah di wilayah sasaran dapat terdata secara akurat dan lengkap.

Tabel 1. Data Target PTSL 2020-2024

Tahun	Target Bidang	Realisasi Bidang	Keterangan
2020	25.000 bidang	4.409 bidang tersertifikasi (5 Kecamatan)	Realisasi rendah karena pandemi dan keterbatasan.
2021	(Tidak ada data resmi terbuka)	(Tidak ada data resmi terbuka)	Data spesifik 2021 tidak terpublikasi di media lokal/nasional.
2022	18.000 bidang	10.080 bidang (56%)	Target tidak tercapai penuh
2023	32.736 bidang	32.736 bidang (100%)	Target tercapai penuh di 54 desa dan kelurahan.
2024	33.000 bidang (awalnya direvisi 24.000 bidang)	24.000 bidang	Target dikurangi karena pemotongan anggaran. Realisasi selesai.

Sumber : <https://kab-gowa.atrbpn.go.id/>

Merujuk data di atas, pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa sejak 2020 menunjukkan perkembangan dinamis. Pada awal pelaksanaannya, capaian masih rendah dan sempat terhambat pandemi Covid-19 serta keterbatasan administrasi. Namun, melalui perbaikan koordinasi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan penyesuaian target, kinerja program ini berhasil meningkat secara signifikan

hingga pada tahun 2023 dan 2024 mampu menuntaskan seluruh target yang ditetapkan dengan capaian 100%, sehingga memperlihatkan konsistensi dan efektivitas pelayanan dalam mendukung legalisasi aset tanah masyarakat.

Dalam jangka panjang, pelaksanaan PTSL di Kabupaten Gowa diharapkan tidak hanya menyelesaikan permasalahan administratif terkait tanah, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pembangunan sosial dan ekonomi daerah. Hal ini dikarenakan PTSL merupakan kebijakan strategis pemerintah yang bertujuan mempercepat legalisasi aset masyarakat melalui penyederhanaan proses pendaftaran tanah serta pemberian kepastian hukum hak atas tanah. Beberapa studi menunjukkan bahwa implementasi PTSL berkontribusi terhadap peningkatan kepastian hukum kepemilikan tanah dan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat (Putra et al., 2022; Yanuariza & Novitaningtyas, 2021). Namun demikian, efektivitas program tersebut masih menghadapi berbagai tantangan pada level implementasi, terutama terkait mekanisme pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan di daerah.

Di Kabupaten Gowa, pelaksanaan PTSL masih berpotensi menghadapi sejumlah kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Salah satu persoalan yang sering muncul dalam pelayanan pertanahan adalah panjangnya prosedur administrasi yang harus dilalui masyarakat, mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi data yuridis, pengukuran bidang tanah, hingga proses validasi sebelum penerbitan sertifikat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) dan jaminan pelayanan (*assurance*) masih menjadi dimensi yang memerlukan perbaikan dalam pelaksanaan PTSL di berbagai daerah sehingga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan (Yanuariza & Novitaningtyas, 2021).

Selain itu, tantangan lain yang relevan dengan konteks Kabupaten Gowa adalah keterbatasan pemanfaatan teknologi dan integrasi data pertanahan. Kajian literatur mengenai Smart PTSL menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pertanahan masih terkendala oleh rendahnya pemanfaatan teknologi digital, kurang optimalnya komunikasi antara petugas dan masyarakat, serta belum terintegrasinya pengelolaan data pertanahan secara menyeluruh (Nisa et al., 2024). Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan proses pelayanan berlangsung lebih lambat, meningkatkan risiko kesalahan administrasi, dan menghambat percepatan penerbitan sertifikat tanah.

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada efektivitas implementasi PTSL (Askar et al., 2023; Pujasari, 2025; Putra et al., 2022; Syamsi et al., 2024), kualitas pelayanan PTSL berdasarkan dimensi SERVQUAL (Deda & Kusnadi, 2022; Yanuariza & Novitaningtyas, 2021), maupun tingkat kepuasan masyarakat terhadap program PTSL (Adi et al., 2024). Akan tetapi, penelitian yang secara khusus mengkaji mekanisme pelayanan PTSL dalam konteks Kabupaten Gowa masih terbatas. Padahal, Kabupaten Gowa memiliki karakteristik wilayah yang beragam, mencakup kawasan perkotaan yang berbatasan langsung dengan Kota Makassar, ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, dan wilayah perdesaan yang relatif luas, sehingga berpotensi menghadirkan tantangan pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan daerah lain.

Dengan demikian, terdapat *research gap* yang jelas, yaitu belum adanya kajian yang secara mendalam menganalisis bagaimana mekanisme pelayanan PTSL dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa sebagai salah satu kajian yang berfokus pada proses pelayanan dan dinamika implementasi di tingkat lokal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan pelayanan PTSL yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat Kabupaten Gowa.

Metode

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa, termasuk prosedur, hambatan, serta respons masyarakat terhadap program tersebut. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena sosial dari perspektif subjek penelitian, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai realitas di lapangan (Fadli, 2021).

Subjek penelitian terdiri dari aparatur BPN Kabupaten Gowa yang terlibat langsung dalam pelayanan PTSL serta masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh data primer mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi baik oleh petugas BPN maupun masyarakat. Observasi partisipatif dilakukan untuk melihat secara

langsung proses pelayanan PTSL, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan resmi, maupun regulasi terkait. Analisis data dilakukan secara interaktif meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, dan kesimpulan ditarik melalui proses verifikasi berulang agar sesuai dengan temuan di lapangan (Miles et al., 2013). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Creswell, J. W., & Creswell, 2017). Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai praktik pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Gowa secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program, akurasi data pertanahan, kemampuan layanan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, serta adanya kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Penerapan sistem pelayanan satu pintu, pendampingan kepada masyarakat, serta evaluasi pelayanan secara berkala menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang lebih mudah, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh sertifikat tanah. Karena penelitian ini berfokus pada mekanisme pelayanan PTSL, maka teori yang paling komprehensif adalah teori kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 1988). Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pengguna melalui keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik pelayanan (*tangibles*).

Dalam aspek *tangibles*, penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan apa yang terlihat, seperti kenyamanan ruangan, kelengkapan alat, dan penampilan fisik kantor. Pada *reliability*, terdapat jaminan bahwa sistem pelayanan berjalan dengan akurat, tidak berubah-ubah, dan memenuhi ekspektasi yang ditawarkan sejak awal. Dalam *responsiveness*, sikap proaktif pegawai dalam membantu masyarakat tanpa mengulur waktu, didukung oleh penjelasan yang mudah dimengerti. Dalam dimensi *assurance*, ada indikator keberhasilan pegawai dalam meyakinkan masyarakat melalui sikap ramah, beretika, dan penguasaan tugas yang matang. Sementara dalam *emphaty*, pelayanan yang tidak kaku, di mana petugas mampu menempatkan diri dan peduli pada kondisi spesifik yang dihadapi warga (Annisa et al., 2025; Parasuraman et al., 1988). Berikut temuan pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa berdasarkan dimensi-dimensi tersebut.

Kemudahan dan Kejelasan serta Efisiensi dan Efektivitas (*Responsiveness*)

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Gowa telah menunjukkan upaya nyata dalam mengedepankan prinsip kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat. Pelayanan PTSL dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh sertifikat tanah, yang merupakan dokumen penting untuk memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah mereka. Hal ini sesuai dengan tujuan PTSL yang ingin mendukung kepastian hukum dan kesejahteraan masyarakat melalui akses legal terhadap sertifikat tanah. Dari keterangan Kepala Kantor BPN Kabupaten Gowa dan para pejabat lainnya, diketahui bahwa prosedur yang diterapkan dalam PTSL telah disusun secara sistematis dan sederhana. Prosesnya dimulai dari tahap sosialisasi kepada masyarakat agar mereka memahami prosedur yang harus diikuti. Selanjutnya, masyarakat diminta untuk mengumpulkan dokumen yang diperlukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan bukti kepemilikan tanah. Setelah semua dokumen dinyatakan lengkap, petugas BPN melakukan pengukuran langsung di lapangan untuk memastikan keakuratan data fisik tanah. Tahap ini dilanjutkan dengan pengumuman hasil pengukuran selama 14 hari sebagai bentuk transparansi dan upaya untuk mencegah terjadinya sengketa. Jika tidak ada keberatan dari pihak mana pun, sertifikat tanah akan diterbitkan dan diserahkan kepada pemilik secara resmi.

Kehadiran sistem satu pintu yang diterapkan di kantor kelurahan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan PTSL tanpa perlu melalui birokrasi yang berbelit-belit. Masyarakat cukup mendatangi kantor kelurahan dan menyerahkan dokumen kepada satu petugas yang telah ditunjuk dan kompeten. Hal ini membuat masyarakat merasa lebih nyaman dan terbantu, terutama

bagi mereka yang belum terbiasa dengan urusan administrasi pertanahan. Petugas di kelurahan tidak hanya menerima berkas, tetapi juga memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen. Jika ada kekurangan atau kesalahan, petugas segera memberikan penjelasan yang jelas agar masyarakat dapat segera memperbaiki dokumen yang kurang sesuai.

Dari segi efisiensi, pelayanan PTSL telah memanfaatkan sistem satu pintu yang diterapkan di tingkat kelurahan. Sistem ini memungkinkan masyarakat hanya perlu mengajukan berkas di satu tempat, sehingga mempersingkat waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan dalam proses pengurusan sertifikat tanah. Pendampingan dari petugas kelurahan juga menjadi salah satu kunci penting dalam meningkatkan efisiensi, karena masyarakat tidak lagi kesulitan untuk memahami prosedur yang harus ditempuh. Dengan prosedur yang jelas dan pendampingan administratif, proses sertifikasi tanah berjalan lebih lancar, mengurangi kebingungan masyarakat, dan menghindari pengeluaran tambahan yang tidak perlu.

Dari sisi efektivitas, program PTSL diukur berdasarkan beberapa indikator, seperti jumlah sertifikat tanah yang berhasil diterbitkan, tingkat partisipasi masyarakat dalam program, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Tingkat partisipasi masyarakat menjadi salah satu faktor penting karena program ini memang dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan kepastian hukum atas tanah mereka. Partisipasi yang tinggi mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap program PTSL, sekaligus menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menyosialisasikan manfaat dan prosedur program ini. Selain itu, kepuasan masyarakat menjadi cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa proses sertifikasi tanah menjadi lebih mudah, terstruktur, dan tidak serumit sebelumnya.

Secara umum, pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa menunjukkan kinerja yang cukup baik, terutama dalam aspek efisiensi dan efektivitas layanan. Hal ini tercermin dari penerapan berbagai strategi yang berorientasi pada penyederhanaan prosedur, pemanfaatan sumber daya yang optimal, dan penerimaan umpan balik secara berkala dari masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Akurasi Data dan Sertifikat (Reliability)

Kualitas layanan PTSL diukur tidak hanya dari kecepatan penyelesaian setiap tahapan proses, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat serta jumlah sertifikat yang berhasil diterbitkan dan sesuai dengan fakta kepemilikan. Untuk menjaga tingkat akurasi, Badan Pertanahan Nasional bersama pihak terkait secara rutin melakukan evaluasi dan mengumpulkan masukan dari masyarakat. Sistem satu pintu yang diterapkan di kelurahan menjadi mekanisme penting dalam verifikasi dan validasi data, sehingga memastikan berkas pendaftaran telah lengkap dan tanah yang didaftarkan tidak bermasalah, seperti masuk kawasan sengketa atau wilayah yang dilarang. Proses ini melibatkan koordinasi intensif antarinstansi serta transparansi melalui pengumuman dan pengecekan ulang yang melibatkan masyarakat.

Partisipasi masyarakat juga sangat krusial dalam menjaga akurasi data. Warga diberikan kesempatan untuk memeriksa dan mengonfirmasi data yang tercantum dalam sertifikat saat penyerahan. Jika ditemukan kekeliruan, petugas siap membantu melakukan koreksi segera. Hal ini tidak hanya meningkatkan akurasi data, tetapi juga membangun rasa kepercayaan dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pemilik tanah.

Dinamis dan Berorientasi Kepada Pengguna (Empathy)

Layanan PTSL di Kabupaten Gowa menunjukkan karakter dinamis yang sangat penting dalam memastikan program ini mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Dinamika ini terlihat dari fleksibilitas *Standar Operating Procedure* (SOP) yang dirancang agar mudah disesuaikan dengan kondisi yang berubah, baik dari sisi masyarakat maupun teknologi yang digunakan. Evaluasi rutin yang dilakukan oleh BPN secara konsisten menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan, sekaligus menjaga relevansi prosedur dengan perkembangan zaman.

Layanan PTSL di Kabupaten Gowa juga menunjukkan orientasi yang kuat kepada pengguna, yaitu masyarakat sebagai pihak penerima manfaat langsung dari layanan ini. Prinsip orientasi kepada pengguna menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan PTSL agar layanan tidak hanya sebatas formalitas administratif, tetapi juga benar-benar membantu masyarakat dalam memperoleh kepastian hukum atas tanah yang mereka miliki. Orientasi kepada pengguna ini tercermin dari upaya untuk

mengatasi kendala-kendala yang sering dihadapi masyarakat, seperti lamanya proses pelayanan, kesulitan dalam melengkapi dokumen, dan kurangnya pemahaman prosedur sertifikasi. Banyak masyarakat yang merasa kesulitan saat harus memenuhi persyaratan administrasi atau memahami langkah-langkah sertifikasi tanah, bahkan masalah teknis seperti perbedaan batas tanah yang dapat menimbulkan sengketa juga menjadi kendala yang sering muncul.

Kepatuhan Hukum dan Kepastian Hukum (Assurance)

Pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga kepatuhan hukum dan kepastian hukum sebagai fondasi utama pelaksanaan program ini. Kepatuhan hukum dijaga melalui penerapan regulasi yang ketat, seperti Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 10 Tahun 2022 tentang Zona Nilai Tanah di Kabupaten Gowa. Hal ini tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan oleh BPN dan kelurahan terkait. BPN secara konsisten menjalankan pelatihan rutin, sosialisasi, serta pengawasan ketat kepada seluruh aparaturnya yang terlibat dalam proses PTSL. Langkah ini bertujuan untuk memastikan semua prosedur dan standar operasional (SOP) dipatuhi secara ketat, sehingga setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai dengan aturan berlaku. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala menjadi mekanisme efektif untuk mendeteksi hambatan atau pelanggaran, dan apabila ditemukan, segera dilakukan tindakan korektif guna menjaga transparansi, ketepatan, dan legalitas layanan.

Teori yang mendukung aspek kepatuhan hukum dan kepastian hukum dalam pelayanan publik dapat dikaitkan dengan teori *Rule of Law* oleh Friedrich Hayek (1944), yang menyatakan bahwa hukum harus ditegakkan secara konsisten dan berlaku bagi semua orang tanpa pengecualian, demi menjamin ketertiban dan keadilan dalam masyarakat. Dalam konteks pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa, prinsip ini diterapkan melalui regulasi yang jelas seperti Permen ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 dan Perda Kabupaten Gowa Nomor 10 Tahun 2022, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan program.

Sistem Satu Pintu dan Fasilitas Layanan (Tangibles)

Dimensi Tangibles (bukti fisik) dalam teori SERVQUAL mengacu pada segala aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, meliputi fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, peralatan pendukung, pemanfaatan teknologi, serta penampilan petugas pelayanan. Keberadaan bukti fisik yang memadai menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik karena dapat meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *tangibles* dalam pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa telah menunjukkan kondisi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya sistem pelayanan satu pintu yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus berpindah-pindah tempat atau berhadapan dengan prosedur birokrasi yang rumit. Selain itu, keberadaan loket pelayanan dan fasilitas administrasi yang mendukung membantu memperlancar proses penerimaan dan pemeriksaan dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Dari sisi sumber daya manusia, petugas pelayanan juga menunjukkan penampilan yang rapi dan profesional sehingga mampu memberikan kesan positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa. Penggunaan aplikasi dan sistem administrasi pertanahan membantu petugas dalam mengelola data, melakukan verifikasi dokumen, serta mempercepat proses pelayanan dan penerbitan sertifikat tanah.

Pembahasan

Kemudahan dan Kejelasan serta Efisiensi dan Efektivitas (*Responsiveness*)

Prinsip kemudahan dan kejelasan yang ditonjolkan dalam mekanisme pelayanan menjadi aspek penting yang dirasakan masyarakat. Melalui sistem satu pintu dan prosedur sederhana, masyarakat merasa lebih terbantu dalam mengurus sertifikat tanah yang sebelumnya dianggap rumit. Transparansi juga dijaga dengan adanya pengumuman hasil pengukuran selama 14 hari untuk mengantisipasi potensi sengketa. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan PTSL sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas (Nugraha & Khairani, 2023).

Selain itu, sesuai dengan teori *good governance* menurut UNDP, pelayanan yang baik harus menjamin partisipasi, transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas, yang dalam konteks PTSL tercermin

dari keterlibatan masyarakat, sistem satu pintu, serta proses pengukuran dan pengumuman yang terbuka. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Muhammad Fahmi Samsu (2021) yang menyatakan bahwa pelaksanaan PTSL di Kabupaten Gowa telah berjalan baik, terutama dalam penyuluhan dan kerja sama dengan aparat desa. Demikian pula, Normalita Fajrin (2021) menemukan bahwa pelayanan PTSL yang baik ditunjang oleh penyuluhan, kesesuaian tugas aparat, dan mekanisme pelayanan berdasarkan regulasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa telah selaras dengan teori dan praktik pelayanan publik yang ideal.

Efisiensi dan efektivitas layanan tercermin dari waktu dan biaya yang lebih terjangkau bagi masyarakat serta pendampingan petugas kelurahan dan desa yang membantu mengurangi hambatan administratif. Tingginya partisipasi masyarakat dalam program ini menandakan bahwa sosialisasi yang dilakukan berhasil meningkatkan pemahaman dan kepercayaan publik. Selain itu, indikator keberhasilan berupa jumlah sertifikat yang berhasil diterbitkan dan kepuasan masyarakat memperlihatkan bahwa tujuan PTSL sebagai program prioritas nasional dapat tercapai. Dengan kata lain, keberadaan sistem ini mampu mengurangi praktik birokrasi berbelit dan menekan potensi munculnya biaya tambahan yang tidak perlu. Dalam teori implementasi kebijakan model George Edward III, respon baik yang diberikan petugas ini berhubungan dengan kemampuan sumber daya manusia tenaga pelaksana, peningkatan kapasitas pelaksana, dan kepedulian pelaksana atau pegawai (Iqbal & Jamaluddin, 2023).

Akurasi Data dan Sertifikat (*Reliability*)

Dari sisi akurasi, pelayanan PTSL tidak hanya menekankan kecepatan, tetapi juga ketepatan data kepemilikan tanah. Keterlibatan masyarakat dalam tahap verifikasi data menjadi faktor penting dalam memastikan keakuratan informasi yang tercantum dalam sertifikat. Hal ini memperlihatkan adanya sinergi antara aparat BPN, aparat kelurahan, dan masyarakat, sehingga setiap data dapat diuji kebenarannya (Syafitri et al., 2024). Transparansi proses ini memperkuat kepastian hukum yang menjadi tujuan utama program PTSL, sekaligus mengurangi potensi sengketa tanah di kemudian hari. Melalui mekanisme pengumuman data fisik dan data yuridis, verifikasi dokumen secara terbuka, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengecekan dan validasi data, setiap pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan keberatan atau klarifikasi sebelum sertifikat diterbitkan. Proses yang transparan tersebut tidak hanya memastikan bahwa data yang tercantum dalam sertifikat sesuai dengan kondisi dan status kepemilikan yang sebenarnya, tetapi juga meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Dengan demikian, sertifikat yang diterbitkan memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat, memberikan perlindungan terhadap hak-hak pemilik tanah, serta meminimalkan kemungkinan munculnya konflik, tumpang tindih kepemilikan, maupun sengketa batas tanah di masa mendatang.

Dinamis dan Berorientasi pada Pengguna (*Empathy*)

Layanan PTSL di Kabupaten Gowa menunjukkan sifat dinamis dan berorientasi kepada pengguna. Evaluasi rutin yang dilakukan memungkinkan program terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi pelayanan pertanahan. Masyarakat ditempatkan sebagai pusat pelayanan, sehingga berbagai kendala seperti ketidaklengkapan dokumen, kurangnya pemahaman prosedur, maupun perbedaan batas tanah dapat ditangani melalui pendampingan dan pendekatan yang solutif (Sakti & Arzani, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan PTSL tidak hanya berorientasi pada pencapaian target sertifikasi tanah, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, program PTSL berperan sebagai instrumen pelayanan publik yang responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kepastian dan perlindungan hukum atas hak kepemilikan tanah.

Temuan ini sejalan dengan perspektif New Public Service (Denhardt, J.V., dan Denhardt, 2003), yang menekankan bahwa tugas utama pemerintah adalah melayani warga negara (*serving citizens*), bukan sekadar mengendalikan atau mengatur mereka. Dalam konteks PTSL di Kabupaten Gowa, masyarakat tidak diposisikan sebagai objek pelayanan semata, melainkan sebagai subjek yang kebutuhan dan kepentingannya menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan. Dengan demikian, sifat dinamis dan orientasi kepada pengguna menjadi faktor penting yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan PTSL.

Kepatuhan Hukum dan Kepastian Hukum (*Assurance*)

Aspek kepatuhan hukum menjadi fondasi kuat dalam pelaksanaan program ini. Penerapan regulasi seperti Permen ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 dan Perda Kabupaten Gowa Nomor 10 Tahun 2022 menegaskan bahwa setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai aturan. Monitoring dan evaluasi berkala yang dilakukan menjadi instrumen penting untuk menjaga integritas layanan (Pattimau, 2024). Namun, meskipun pelaksanaan PTSL di Kabupaten Gowa masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan dokumen kepemilikan tanah, ketidaksesuaian data administrasi, perbedaan batas bidang tanah, maupun kompleksitas penyelesaian tanah warisan, program ini tetap dapat berjalan secara efektif. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari tingginya partisipasi masyarakat dalam mengikuti setiap tahapan program, mulai dari proses pendataan, pengukuran, hingga verifikasi data pertanahan. Selain itu, dukungan pemerintah daerah melalui kegiatan sosialisasi, fasilitasi administrasi, dan koordinasi dengan pemerintah desa maupun kelurahan turut memperlancar pelaksanaan program di lapangan.

Keberhasilan PTSL juga didukung oleh kolaborasi lintas instansi yang melibatkan Kantor Pertanahan, pemerintah daerah, pemerintah desa/kelurahan, serta unsur masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama proses sertifikasi tanah. Sinergi tersebut memungkinkan setiap kendala dapat diidentifikasi dan ditangani secara lebih cepat, sehingga meminimalkan potensi sengketa dan keterlambatan pelayanan. Dengan adanya kerja sama yang kuat antarpemangku kepentingan, pelayanan PTSL tidak hanya berorientasi pada pencapaian target sertifikasi, tetapi juga pada upaya memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak atas tanah bagi masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa dapat dikatakan telah mencerminkan praktik pelayanan publik yang akuntabel, partisipatif, dan adaptif. Akuntabilitas terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang berpedoman pada regulasi dan prosedur yang jelas, partisipatif tercermin dari keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahapan program, sedangkan sifat adaptif ditunjukkan melalui kemampuan penyelenggara layanan dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan terhadap berbagai tantangan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Sistem Satu Pintu dan Fasilitas Layanan (*Tangibles*)

Kehadiran sarana fisik yang memadai, didukung oleh pemanfaatan teknologi dan sistem pelayanan yang terorganisasi, menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* telah berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang representatif, seperti sistem pelayanan satu pintu, loket pelayanan yang mudah diakses, ruang pelayanan yang tertata dengan baik, serta dukungan perangkat administrasi dan teknologi informasi, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus sertifikasi tanah. Fasilitas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai penunjang operasional pelayanan, tetapi juga menjadi indikator nyata komitmen penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi pertanahan turut memperkuat kualitas pelayanan dengan membantu petugas dalam mengelola data secara lebih cepat, akurat, dan sistematis. Penggunaan aplikasi dan sistem administrasi pertanahan memungkinkan proses verifikasi, pengukuran, pencatatan, hingga penerbitan sertifikat dilakukan secara lebih terintegrasi sehingga dapat mengurangi potensi kesalahan administrasi dan mempercepat penyelesaian layanan. Selain itu, keberadaan teknologi juga meningkatkan transparansi proses pelayanan karena masyarakat dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi.

Dari perspektif masyarakat, kualitas bukti fisik pelayanan menjadi aspek yang mudah diamati dan sering kali membentuk kesan awal terhadap kualitas layanan yang diberikan. Lingkungan pelayanan yang nyaman, tersedianya sarana pendukung yang memadai, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional mampu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kredibilitas dan kompetensi penyelenggara layanan. Kondisi ini penting karena kepercayaan masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong partisipasi dalam program PTSL dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, 1998; Parasuraman et al., 1985, 1988), yang menempatkan *tangibles* sebagai salah satu dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan. Menurut teori tersebut, fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan penampilan personel pelayanan merupakan bukti nyata yang digunakan masyarakat untuk menilai

kualitas suatu layanan. Semakin baik kondisi fisik dan sarana pendukung yang disediakan, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan PTSL di Kabupaten Gowa tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur dan kompetensi petugas, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan lingkungan pelayanan yang nyaman, modern, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa telah berjalan dengan baik dan memenuhi dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan utama menunjukkan bahwa kemudahan prosedur, sistem pelayanan satu pintu, pemanfaatan teknologi, akurasi data, serta orientasi pelayanan kepada masyarakat telah mendukung peningkatan partisipasi masyarakat, percepatan sertifikasi tanah, dan penguatan kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah. Meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan dokumen administrasi, ketidaksesuaian data, dan permasalahan teknis pertanahan, program ini tetap berjalan efektif berkat dukungan regulasi, kolaborasi lintas instansi, dan keterlibatan masyarakat. Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya bagi BPN untuk terus memperkuat digitalisasi layanan, meningkatkan kualitas data pertanahan, serta memperluas edukasi dan pendampingan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan pertanahan yang lebih efektif, transparan, dan berkelanjutan.

Referensi

- Adi, H. H., Pratama, J. A., Kasiawa, S., Arsid, & Junaidin. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Sertifikat Tanah Lengkap (PTSL) di Kota Baubau. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 3(5), 617–629. <https://doi.org/10.56799/peshum.v3i5.4570>
- Almas, D., Muhibuddin, A., & Syafri, S. (2025). Alih Fungsi Lahan Pada Sertipikat Redistribusi Tanah Dalam Perspektif Penyelenggaraan Pemanfaatan Ruang di Desa Borisallo, Kecamatan Parangloe, Kabupaten Gowa. *Urban and Regional Studies Journal*, 7(2), 103–112. <https://doi.org/10.35965/ursj.v7i2.6057>
- Annisa, W., Said, A. L., & A, N. R. Y. (2025). Service Quality in Issuing Certificates of Poverty in Watuliandu Sub-District Kolaka. *Jurnal Perkasa*, 2(2), 54–60. <https://doi.org/10.69616/perkasa.v2i2.277>
- Askar, M., Rahawarin, M. A., & Patty, J. T. (2023). Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Perwakilan Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Barat. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 25–39. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol2.Iss2.594>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Deda, C., & Kusnadi, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional). *The World of Public Administration Journal*, 4(1), 63–74.
- Denhardt, J. V., dan Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service, M.E. Sharpe, New York*.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Iqbal, M., & Jamaluddin, I. I. (2023). Sumber Daya Dalam Pelaksanaan Pemutakhiran Data Mandiri Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Administrator*, 5(1), 47–62. <https://doi.org/10.55100/administrator.v5i1.64>
- Maharani, P. I., & Nurfadilah, D. (2025). Kendala Serta Solusi Efektif Dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Era Digital. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISHING Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(6), 173–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jipm.v2i6.589>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Nisa, K., Yunina, D. S., & Pujianto, W. E. (2024). Literature Review and Future Research: Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Jurnal Administrasi Publik Dan*

- Pembangunan*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.20527/jpp.v6i1.9316>
- Nugraha, F., & Khairani. (2023). Implementasi Prinsip Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl). *UNES Law Review*, 5(3), 1076–1082. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i3.379>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1998). *Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*. In: Bruhn, M., Meffert, H. (eds) *Handbuch Dienstleistungsmanagement*. Gabler Verlag, Wiesbaden. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-322-96503-5_19
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Pattimau, A. (2024). Analisis Implementasi Monitoring dan Evaluasi dalam Pencegahan Korupsi di Pemerintah Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1432–1440. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2685>
- Pujasari, E. (2025). Efektivitas Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Sains Student Research*, 3(5), 654–670. <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i5.5706>
- Putra, L. R., Ilyas, T. R., & Heriawanto, B. K. (2022). Efektivitas PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kota Batu. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 39–51. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.5747>
- Sakti, H. G., & Arzani, M. (2025). Monitoring dan Evaluasi Hasil Akreditasi BAN-PDM Provinsi NTB Kabupaten Sumbawa Tahun 2024. *Nuras : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.36312/nuras.v5i1.335>
- Sopyan, A. A. P., & Sidipurwanti, E. (2024). Mengurai Kompleksitas Pemberdayaan Tanah Masyarakat: Pelajaran dari Gugus Tugas Reforma Agraria di Bangka Tengah. *Tunas Agraria*, 7(2), 201–220. <https://doi.org/10.31292/jta.v7i2.296>
- Suharto, B., & Supadno, S. (2023). Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 27–42. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6824>
- Syafitri, E., Yogopriyatno, J., & Aziz Zulkhakim, A. (2024). Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di kantor wilayah BPN Provinsi Bengkulu. *Iapa Proceedings Conference*, 196. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1053>
- Syamsi, A., Aisyah, S., & Fatimah, F. (2024). Implementasi Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(3), 3240–3247. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i3.4058>
- 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. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.3650>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).