



Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi

| <u>INFO PENULIS</u> | <u>INFO ARTIKEL</u> |
|--|--|
| Aliya Rahayu Universitas Tadulako aliyarahayu900@gmail.com | ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, December 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh |
| Daswati Universitas Tadulako | |
| Ani Susanti Universitas Tadulako | |

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Rahayu, A., Daswati, & Susanti, A. (2025). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5518-5534.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi menggunakan teori SERVQUAL Parasuraman dan Berry (1990) yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi dan wawancara mendalam terhadap aparatur kantor pertanahan dan masyarakat penerima program PTSL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi tergolong baik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Fasilitas pelayanan dinilai memadai dan profesional, proses pelayanan berjalan sesuai SOP, petugas responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui kompetensi dan sikap komunikatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi telah berjalan secara optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Kata kunci: Service Quality, Complete Systematic Land Registration (PTSL), SERVQUAL, Land Office Services

Abstract

This study aims to analyze the service quality of the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program at the Sigi Regency Land Office using the SERVQUAL theory proposed by Parasuraman and Berry (1990), which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation and in-depth interviews with land office officials and community members who are beneficiaries of the PTSL program. The findings indicate that the service quality of PTSL at the Sigi Regency Land Office is categorized as good across all SERVQUAL dimensions. Service facilities are considered adequate and professional, service processes are conducted in accordance with standard operating procedures (SOPs), officers are responsive to community needs, and they provide a sense of security and trust through competence and communicative attitudes. This study concludes that the implementation of PTSL services in Sigi Regency has been optimal and has met community expectations.

Key Words: Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), SERVQUAL, Kantor Pertanahan

A. Pendahuluan

Tanah merupakan sumber daya alam yang memiliki nilai strategis dalam kehidupan masyarakat, baik dari aspek ekonomi, sosial, budaya, maupun politik. Kepemilikan atas tanah yang sah dan diakui secara hukum menjadi kebutuhan penting bagi setiap individu dan badan hukum. Sertifikat hak atas tanah memberikan kepastian hukum terhadap status kepemilikan dan menjadi instrumen yang vital dalam mencegah terjadinya sengketa pertanahan. Dalam konteks pembangunan nasional, legalitas dan kepastian hak atas tanah juga menjadi prasyarat dalam pelaksanaan berbagai program pembangunan dan investasi.

Thamrin (2011:2) tanah dijadikan sebagai sarana oleh manusia untuk menghidupi diri dan keluarganya dengan bercocok tanam atau bertambang dan melakukan kegiatan (usaha) lainnya yang berkaitan dengan tanah. Dari tanah itulah kemudian lahir bermacam-macam pekerjaan seperti petani, penambang dan pekerjaan lain yang tidak dilepaskan dari tanah.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan program strategis nasional yang bertujuan untuk melakukan pendaftaran seluruh bidang tanah dalam suatu wilayah desa atau kelurahan secara serentak, sistematis, dan menyeluruh, baik milik perorangan, badan hukum, maupun aset pemerintah. Program ini dirancang agar masyarakat dapat memperoleh sertifikat hak atas tanah secara lebih mudah, murah, cepat, dan efisien. Selain itu, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap juga diharapkan dapat meningkatkan kepastian hukum dan keadilan

dalam penguasaan tanah serta menciptakan basis data pertanahan yang akurat sebagai landasan perencanaan pembangunan nasional.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terkait pengurusan kepemilikan tanah dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keluhan masyarakat terkait sengketa lahan juga diharapkan berkurang melalui program ini. Dengan demikian, diperlukan kinerja pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bagi masyarakat. Jika kinerja pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap berkualitas, maka dapat mendukung keberhasilan program tersebut. Sebaliknya, kinerja pelayanan yang kurang berkualitas akan mempengaruhi keberhasilan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Kementerian ATR/BPN menargetkan setiap unit kerja yang ada di kabupaten/kota, yaitu Kantor Pertanahan agar mencapai sertifikasi melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Program ini dikerahkan serentak ke 33 provinsi di Indonesia. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dimulai pada tahun 2017 sampai dengan saat ini, dengan tujuan pada tahun 2025 bidang tanah di Indonesia telah terpetakan dan bersertipikat

Provinsi Sulawesi Tengah memiliki 29.867 bidang tanah menargetkan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yaitu di 13 kabupaten/kota yang berada di wilayah Sulawesi Tengah, untuk menyelesaikan target pemetaan, pengukuran dan pendaftaran tanah. Diantara 13 kabupaten atau kota yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah memiliki target Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap antara lain adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dengan 2.500 bidang di tahun 2024.

Peraturan Menteri ATR/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan Surat Keputusan Bersama Nomor 25/SKB/V/2017 seluruh biaya pelaksanaannya di tanggung oleh APBN, program ini melalui beberapa tahapan yaitu penyuluhan, pengukuran, pengumpulan data yuridis, pemeriksaan tanah, Penerbitan SK/pengesahan data fisik dan yuridis, Penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah, terkait syarat dan biaya pada program ini tidak dibebankan kepada masyarakat namun masyarakat menanggung biaya persiapan tertentu sesuai ketentuan (misalnya patok, materai, atau saksi) yang jumlahnya diatur lebih lanjut oleh Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri. Adapun pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Desa memerlukan kerjasama dan partisipasi aktif dari seluruh pihak terkait, termasuk Pemerintah desa, Badan Pertanahan Nasional (BPN), dan masyarakat itu sendiri

Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi adalah salah satu lembaga yang juga menerapkan program Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Sigi. Agar program Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap tersebut berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di Kabupaten Sigi maka diperlukan kinerja pelayanan yang berkualitas dan optimal. Oleh sebab itu perlu dilakukan identifikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi melalui program Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bagi masyarakat di Kabupaten Sigi yang akan mengurus sertifikat tanah.

Landasan hukum pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada ketentuan lainnya itu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik Undang-undang ini mengatur asas, ruang lingkup, hak dan kewajiban masyarakat maupun penyelenggara, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, hingga sanksi bagi penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut SP Kementerian merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan tersebut bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perda tersebut mengatur ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat maupun penyelenggara, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, serta sanksi bagi aparatur yang tidak memenuhi kewajiban pelayanan. Dengan adanya payung hukum tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kabupaten Sigi, termasuk pada sektor pertanahan, dapat berlangsung secara lebih tertib, transparan, dan memenuhi asas-asas kepastian hukum serta keadilan bagi seluruh masyarakat

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), LNRI Tahun 1960 No. 104-TLNRI No. 2043, disahkan tanggal 24 September 1960, yang lebih dikenal dengan sebutan Undang-Undang Pokok Agraria atau UUPA, yang memiliki tujuan pokok yakni Meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum agraria nasional yang akan merupakan alat untuk membawa kemakmuran, kebahagiaan dan keadilan bagi rakyat Indonesia, terutama rakyat tani, dalam rangka masyarakat yang adil dan makmur. Meletakkan dasar-dasar untuk mengadakan kesatuan dan kesederhanaan dalam hukum pertanahan. Meletakkan dasar-dasar untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi rakyat seluruhnya.

Pelayanan publik merupakan isu yang penting dan menarik untuk diteliti karena pada dasarnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Selain itu, berdasarkan paradigma New Public Service (NPS) juga dijelaskan bahwa warga negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama, sehingga masyarakat berhak menerima dan menggunakan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah. Denhardt & Denhardt, (2000). Dengan demikian, kinerja pelayanan publik yang berkualitas adalah hak dari setiap warga negara. Pada saat ini masih banyak permasalahan terkait pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu diperlukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi hak warga negara sebagai pengguna layanan.

Penelitian sebelumnya telah menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan mendukung citra positif lembaga pemerintah. Sebagai pihak yang memiliki kebutuhan, tentu masyarakat berharap dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya sehingga lembaga pelayanan publik sebaiknya memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui kinerja pegawainya. Saat ini, kesadaran masyarakat terhadap hak akan pelayanan publik semakin meningkat. Berdasarkan kondisi tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi juga perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat terutama pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Identifikasi terhadap kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan berdasarkan konsep kualitas pelayanan dan dimensi Servqual Muliadi Reno Affrian Arpandi (2025), Ismi Sri Rahayu (2023), selain itu Indriani Andi Tenri, Zainul Abidin (2023) dengan dimensi Credibility (Kredibilitas), Transferability (Transferabilitas), Dependability (Dependabilitas), dan Confirmability (Konfirmabilitas). Dimensi servqual terdiri dari lima komponen yaitu tangibles (bukti nyata),

reliability (keandalan) , responsiveness (daya tanggap) , assurance (jaminan) , dan empathy (empati) . Penelitian ini juga menggunakan teori parasuraman dan berry (1990) lima dimensi dari Servqual untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dari program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi.

Beberapa fakta empiris yaitu Penerbitan sertifikat tanah dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, beberapa masyarakat tidak mengetahui adanya program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum merata di seluruh desa, terlihat dari adanya daerah yang sudah mencapai target sertifikasi, sedangkan desa lainnya masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan data, konflik batas tanah, dan kurangnya partisipasi dan informasi dari masyarakat Desa.

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mengenai pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sebagai program kerja Badan Pertanahan Nasional Di Kabupaten Sigi, sehingga peneliti memilih judul Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan publik berdasarkan pengalaman, persepsi, dan penilaian langsung dari aparaturnya pelaksana serta masyarakat penerima layanan.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, dengan subjek penelitian meliputi aparaturnya yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program PTSL serta masyarakat sebagai penerima layanan. Penentuan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap proses pelayanan PTSL.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi fasilitas pelayanan, alur prosedur, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi terkait pelaksanaan pelayanan PTSL berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan kegiatan, dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan PTSL.

Analisis data dilakukan secara interaktif, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik, sehingga hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi.

C. Hasil dan Pembahasan

Tangibles atau bukti fisik

Tangibles merujuk pada semua aspek fisik yang dapat dilihat oleh pengguna layanan, seperti sarana, prasarana, peralatan teknis, tampilan petugas, serta dokumen resmi yang digunakan dalam pelayanan (Parasuraman & Berry, 1990). Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi secara umum telah memenuhi standar pelayanan publik, terlihat dari tersedianya ruang pelayanan yang jelas, papan informasi, loket, perangkat pengukuran modern, serta penggunaan identitas resmi bagi seluruh petugas. Hal ini memberikan kesan keteraturan dan profesionalitas yang penting dalam membangun persepsi awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan pertanahan.

Dalam perspektif Parasuraman dan Berry (1990), inkonsistensi pada dimensi tangibles dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme penyelenggara layanan. Meskipun Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi telah menyediakan standar bukti fisik yang memadai, faktor eksternal di tingkat desa menciptakan variasi kualitas pelayanan yang tidak selalu berada dalam kontrol langsung kantor pertanahan. Oleh karena itu, agar kualitas pelayanan lebih konsisten, diperlukan penguatan kolaborasi antara desa, Pokmas, dan Kantor Pertanahan dalam menyediakan fasilitas pendukung yang memadai.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai delapan informan kunci untuk memahami bagaimana Tangibles atau bukti fisik dalam kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu sebagai berikut. Informan pertama, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 09.15 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Seli selaku

penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“sarana dan prasarana kantor pertanahan sangat memadai de, saya biasa berurusan di kantor pertanahan, apalagi pada saat mereka ke lapangan untuk urus PTSL ini mereka bawa semua peralatannya saya lihat sangat lengkap, jadi kami hanya tau jadi dan mengarahkan mereka saja apa yang kami butuhkan dan mereka butuhkan”

Maksud dari penyampaian Ibu Seli bahwa Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan dinilai sangat memadai, baik untuk pelayanan di kantor maupun kegiatan lapangan dalam program PTSL. Informan menilai bahwa petugas selalu membawa perlengkapan kerja yang lengkap sehingga masyarakat hanya perlu memberikan arahan terkait kebutuhan pengukuran, tanpa harus menyiapkan peralatan tambahan. Ini sekaligus menegaskan bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Informan kedua, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 10.01 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Syairman selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“untuk sarana prasarana kantah sigi sudah bagus dan lengkap dan memadai menurut saya secara pribadi dek, jangan ditanya lagi soal itu soalnya saya ini hari hari berurusan disana, pada saat PTSL saja saya melihat langsung mereka berkerja dengan alat yang mereka punya, saya ini bisa dibilang sudah akrab sama mereka di kantor bahkan sering kontek kontekkan jadi bisa dibilang saya taulah bagaikan kualitasnya mereka”

Maksud dari penyampaian Pak Syairman menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dianggap sangat baik, lengkap, dan memadai berdasarkan pengalaman langsung informan yang sering berurusan di kantor tersebut. Informan menegaskan bahwa saat pelaksanaan PTSL, petugas bekerja dengan peralatan yang lengkap, sehingga responden memiliki keyakinan yang kuat terhadap kualitas fasilitas serta kinerja kantor Pertanahan Kabupaten Sigi. Informan ketiga, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 04.00 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Dewi Safrianti selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“Menurut saya kantor pertanahan itu sudah sangat baik dari semua sisi, apalagi kalau cuma sarana prasarana fasilitas pokoknya baik semuanya, sayapun kalau ke kantor luar biasa sekali disana kantor bersih apalagi pelayanannya, saya juga sering komunikasi sama mereka melalui whatsapp, karna kan mereka melayani bisa online sekarang”

Maksud dari penyampaian ibu Dewi Safrianti menunjukkan bahwa Pernyataan tersebut bermaksud menyampaikan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dinilai memiliki kinerja dan kualitas pelayanan yang sangat baik di berbagai aspek, termasuk kebersihan lingkungan kantor, profesionalitas pelayanan, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia. Informan menegaskan bahwa fasilitas yang disediakan sudah memadai dan mendukung kebutuhan pelayanan, sehingga memberikan pengalaman positif setiap kali berkunjung. Selain itu, kemampuan kantor dalam menyediakan layanan berbasis online, termasuk komunikasi melalui WhatsApp, juga dipandang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pertanahan. Secara keseluruhan, pernyataan tersebut menggambarkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap mutu pelayanan dan fasilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi.

Informan keempat, pada Senin 13 Oktober 2025 pukul 10.05 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Risky Mulyadi S.H selaku staff seksi dua Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“baik, membahas soal fasilitas, saran prasarana tentunya kantor memebrikan yang terbaik, bahkan kami bisa menjamin soal itu, pertanahan ini kan bergerak di bidang pelayanan jadi harus dan wajib kami memeberikan fasilitas yang sangat terbaik, ade bisa lihat ketika pertama kali masuk ke kantor, secara kebersihan oke secara pelayanan juga sangat baik, jadi untuk kami dari pihak kantor sudah memberikan semua yang terbaik, apalagi dalam pelayanan PTSL kami selalu onpoint pada saat turun lapangan kami menggunakan atribut lengkap dan cukup memadai”

Maksud dari penyampaian Risky Mulyadi S.H menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi telah menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang dinilai sangat baik sebagai bagian dari komitmennya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Informan menilai bahwa kondisi kantor yang bersih, pelayanan yang profesional, serta kelengkapan atribut dan peralatan saat pelaksanaan PTSL menunjukkan kesiapan dan keseriusan kantor dalam memberikan layanan terbaik. Hal ini mencerminkan bahwa pihak kantor berupaya memenuhi standar pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan pelaksanaan tugas yang dilakukan secara optimal, baik di dalam kantor maupun di lapangan.

Informan kelima, pada Kamis 23 Oktober 2025 pukul 10.00 Wita, wawancara dilakukan dengan Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T selaku selaku staff seksi tiga Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“sarana prasara fasilitas sudah sangat baik ya menurut saya dan ade juga bisa menilai sendiri untuk standar kantor pelayanan kami sudah cukup baik, baik dari segi bangunan, pelayanan, fasilitas dan lain lain, adapun pelayanan pada saat kami turun lapangan untuk melakukan pelayanan PTSL pada saat tahap awal sampai akhir kami sudah memberikan yang terbaik, tapi entah bagaimana menurut masyarakat yang menilai kami”

Maksud dari penyampaian Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T menunjukkan bahwa pihak kantor menilai sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan yang tersedia sudah berada pada kondisi yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas bangunan, kebersihan, kenyamanan, hingga kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan, khususnya pada kegiatan PTSL mulai dari tahap awal hingga tahap akhir, pihak kantor merasa telah memberikan upaya dan kinerja terbaik. Namun demikian, penilaian akhir mengenai kualitas pelayanan tersebut tetap berada di tangan masyarakat sebagai pengguna layanan, karena merekalah yang merasakan secara langsung hasil pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke lima informan, baik masyarakat penerima program PTSL maupun pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, dapat disimpulkan bahwa sarana, prasarana, dan fasilitas yang dimiliki kantor berada dalam kondisi sangat baik, lengkap, dan memadai. Masyarakat menilai bahwa fasilitas di kantor maupun yang digunakan saat kegiatan lapangan selalu siap dan lengkap, sehingga pelayanan PTSL dapat berjalan lancar. Kebersihan kantor, profesionalitas petugas, serta kemudahan komunikasi termasuk layanan online menjadi aspek yang memperkuat persepsi bahwa pelayanan pertanahan telah diberikan dengan mutu yang baik dan konsisten.

Dari pihak internal kantor, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Petugas menyatakan bahwa setiap tahapan kegiatan PTSL dilaksanakan dengan kesiapan maksimal, baik dari segi peralatan maupun kualitas pelayanan. Meskipun demikian, mereka tetap menempatkan masyarakat sebagai penilai utama kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dinilai mampu menyediakan fasilitas yang mendukung efektivitas program PTSL dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Reliability atau keandalan

Reliability atau keandalan merupakan salah satu dimensi penting dalam pengukuran kualitas pelayanan yang menekankan kemampuan suatu instansi dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Menurut Parasuraman dan Berry (1990), reliability diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam menyampaikan layanan sesuai dengan janji secara tepat waktu dan tanpa kesalahan, serta memastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan benar sejak awal. Dimensi ini menjadi dasar terbentuknya kepercayaan masyarakat karena menunjukkan sejauh mana suatu lembaga mampu mempertahankan kualitas layanan secara konsisten.

Dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, reliability tercermin dari kemampuan petugas dalam melaksanakan seluruh tahapan program secara tepat waktu dan sesuai prosedur. Keandalan pelayanan terlihat dari konsistensi petugas saat turun ke lapangan untuk melakukan pengukuran, ketelitian dalam pengumpulan data fisik dan yuridis, serta akurasi hasil data yang digunakan untuk penerbitan sertipikat. Masyarakat menilai keandalan melalui ketepatan jadwal pelaksanaan, kepastian informasi yang diberikan, dan minimnya kesalahan dalam proses teknis maupun administrasi selama berjalannya program PTSL.

Selain itu, reliability dalam pelayanan PTSL juga dipengaruhi oleh kesiapan sarana prasarana yang digunakan petugas, seperti kelengkapan alat ukur, perangkat pendataan, serta kemampuan kantor dalam menjaga konsistensi komunikasi dengan masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu, hasil pengukuran yang akurat, serta prosedur yang dilakukan dengan benar sejak awal memberikan gambaran bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi mampu memberikan pelayanan yang dapat diandalkan. Dengan demikian, sesuai perspektif Parasuraman dan Berry (1990), penerapan reliability yang baik dalam program PTSL akan meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pertanahan.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai delapan informan kunci untuk memahami bagaimana Reliability atau keandalan dalam kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu sebagai berikut. Informan pertama, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 09.15 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Seli selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya kantor pertanahan memberikan pelayanan tepat waktu, Cuma untuk PTSL ini diakhir saya sendiri mendapatkan masalah sebenarnya karena sertifikat saya yang sudah terbit ternyata kena di lahan orang lain, tapi sy sudah konfirmasi dengan pihak kantor pertnahan bahwasanya itu tidak jadi masalah karna kalau semisal ada masalah pasti sertifikat saya tidak akan keluar, jadi bisa dilihat pelayanan tepat waktu sesuai prosedur karn a terhitung keluhan saya cepat ditanggapi pada saat itu”

Maksud dari penyampaian ibu Seli menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan dinilai memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai prosedur, meskipun informan sempat mengalami permasalahan terkait lokasi sertifikat PTSL yang ternyata tumpang tindih dengan lahan orang lain. Informan menyampaikan bahwa meskipun terjadi kendala, pihak kantor merespons keluhan dengan cepat dan memberikan penjelasan bahwa sertifikat yang telah terbit tidak akan dikeluarkan apabila terdapat masalah yang substansial. Respons cepat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tetap dianggap baik dan sesuai prosedur, karena petugas mampu menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan secara efektif. Hal ini membuat informan tetap menilai bahwa pelayanan kantor pertanahan berjalan tepat waktu dan dapat diandalkan. Informan kedua, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 10.01 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Syairman selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“alhamdulillah pelayanan kantor pertanahan cukup tepat waktu hanya saja, ada beberapa masalah yang terjadi di desa sini kayak kurang lebih tujuh sertifikat yang belum keluar karena ada masalah tumpang tindih, jadi beberapa sertifikat ini belum keluar, jadi saya rasa ini masalah waktu penerbitannya saja, tapi dari segi pelayanan pada saat melakukan PTSL tepat waktu tapi karena ada kendala jadi masih tertahan, saya juga sudah konfirmasi ke pihak kantor yang menangani ini katanya masih di proses tapi sudah lumayan lama kami menunggu”

Maksud dari penyampaian pak Syairman menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan pada dasarnya sudah berjalan cukup tepat waktu dan sesuai prosedur. Masyarakat umumnya menerima layanan dengan baik, dan pihak kantor dinilai mampu memberikan pelayanan yang responsif. Namun, terdapat kasus khusus di desa, yaitu sekitar tujuh sertifikat yang belum dapat diterbitkan karena mengalami masalah tumpang tindih data atau batas lahan. Kondisi ini membuat sebagian proses penerbitan sertifikat terhambat, meskipun secara umum pelayanan tetap dianggap baik dan tepat waktu.

Keterlambatan tersebut disebabkan oleh kendala teknis yang membutuhkan proses klarifikasi dan verifikasi tambahan, bukan karena lemahnya pelayanan dari kantor. Pengguna layanan juga telah mengonfirmasi ke pihak yang menangani, dan mendapatkan informasi bahwa berkas-berkas tersebut masih dalam proses penyelesaian. Meskipun waktu tunggu menjadi lebih lama dari biasanya, masyarakat memahami bahwa penundaan tersebut terjadi karena adanya permasalahan tumpang tindih yang memerlukan penanganan lebih mendalam sebelum sertifikat dapat diterbitkan. Informan ketiga, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 04.00 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Dewi Safrianti selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“BPN sigi itu kalau soal pelayanan sudah baik sekali dek,sesuai pertanyaan tadi tepat waktu, konsisten sesuai prosedur yang ada, mungkin tidak harus hari ini, jadi tapi kami selalu dijanjikan kurang lebih dalam waktu 2 bulan tapi bukan dijanjikan seperti hari kamis yaa tidak begitu, kami dikasih tau bulannya saja sekian, proses pendaftarannya pun jelas sekali kan ada sosialisasi dulu di kantor desa”

Maksud dari penyampaian pak Syairman menunjukkan bahwa pernyataan itu bermaksud menyampaikan bahwa pelayanan Kantor Pertanahan kabupaten Sigi dinilai sudah sangat baik, terutama dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi mengikuti prosedur. Meskipun tidak selalu ada kepastian tanggal yang sangat spesifik, pihak Kantor Pertanahan kabupaten Sigi tetap memberikan perkiraan waktu yang jelas, misalnya proses akan selesai dalam dua bulan. Informasi tersebut disampaikan secara transparan kepada masyarakat, termasuk melalui sosialisasi di kantor desa, sehingga alur pendaftaran dan tahapan prosesnya dapat dipahami dengan mudah. Dengan demikian, pelayanan dianggap tertib, teratur, dan sesuai prosedur yang

berlaku. Informan keempat, pada Senin 13 Oktober 2025 pukul 10.05 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Risky Mulyadi S.H selaku staff seksi dua Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya kami dari pihak pertanahan sigi pasti memebrikan pelayanan secara total, seperti kami mengusahakan tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku, proses pendaftarannya tidak bertele tele tidak membingungkan masyarakat adapun usaha kami ini sudah kami sampaikan di awal pada saat penyuluhan di desa desa, dan alhamdulillah respon masyarakat sangat luar biasa komunikasi kami juga terjaga dari awal pengurusan sampai akhir penerbitan sertifikat”.

Maksud dari penyampaian pak Risky Mulyadi S.H menunjukkan bahwa pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pihak Pertanahan Sigi berkomitmen memberikan pelayanan yang maksimal dengan mengusahakan ketepatan waktu sesuai SOP serta memastikan proses pendaftaran berjalan sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Upaya dan komitmen ini telah disampaikan sejak awal melalui penyuluhan di desa-desa, sehingga masyarakat mengetahui alur pelayanan yang diberikan. Respon masyarakat pun sangat positif, dan komunikasi antara petugas dan warga terjalin dengan baik sejak proses pengurusan dimulai hingga sertifikat diterbitkan. Informan kelima, pada Kamis 23 Oktober 2025 pukul 10.00 Wita, wawancara dilakukan dengan Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T selaku staff seksi tiga Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“Baik, saya sebagai salah satu panitia PTSL disebutnya Tim adjudikasi dimana saya bersama tim dari seksi tiga adalah orang yang turun langsung terlibat di lapangan lebih dalam lagi untuk melakukan pengukuran, tentunya pelayanan kami harus sangat baik, harus konsisten dan tepat waktu, apalagi keberadaan kami bisa jadi sangat ditunggu masyarakat karena program ini sangat dibutuhkan mereka, jadi saya rasa kami tim sudah melakukan pelayanan yang bisa dibilang baik”.

Maksud dari penyampaian Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T menunjukkan bahwa sebagai anggota Panitia PTSL atau Tim Adjudikasi, ia dan timnya memiliki peran langsung di lapangan, terutama dalam proses pengukuran tanah. Karena tugas mereka bersentuhan langsung dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan harus sangat baik, konsisten, dan tepat waktu. Kehadiran mereka di lapangan dianggap penting dan bahkan ditunggu masyarakat karena program PTSL sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, ia menilai bahwa tim sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan layak disebut baik, sesuai tanggung jawab dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke lima informan, baik masyarakat penerima program PTSL maupun pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, Berdasarkan teori Parasuraman dan Berry (1990) serta temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa reliability atau keandalan dalam pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi tercermin dari kemampuan petugas memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur. Masyarakat menilai bahwa informasi yang diberikan jelas, proses pendaftaran tidak bertele-tele, serta kegiatan pengukuran dan verifikasi data dilakukan dengan konsisten. Meskipun waktu penyelesaian tidak selalu disebutkan secara spesifik, adanya perkiraan waktu yang transparan serta sosialisasi di desa membuat masyarakat merasa yakin terhadap kepastian layanan yang diberikan.

Selain itu, meskipun terdapat kendala teknis seperti tumpang tindih lahan yang menyebabkan beberapa sertifikat tertunda, petugas tetap responsif dalam menindaklanjuti masalah dan memberikan penjelasan yang meyakinkan. Respons cepat terhadap keluhan, komunikasi yang baik, serta keterlibatan aktif tim di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi dapat diandalkan. Secara keseluruhan, dimensi reliability pada pelayanan ini dinilai baik dan turut memperkuat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan

Responsiveness atau ketanggapan

Responsiveness atau ketanggapan dalam perspektif Parasuraman dan Berry (1990), merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta kesediaan membantu masyarakat ketika dibutuhkan. Dalam konteks pelaksanaan PTSL di Kabupaten Sigi, ketanggapan ini dapat dilihat dari bagaimana petugas pertanahan sigap merespons kebutuhan dan pertanyaan masyarakat, memberikan informasi yang jelas mengenai tahapan pendaftaran, serta hadir tepat waktu saat pelaksanaan kegiatan seperti sosialisasi, pengukuran, maupun verifikasi data fisik dan yuridis. Ketanggapan juga tampak melalui upaya

petugas dalam menyelesaikan kendala teknis di lapangan dan memastikan setiap proses tidak bertele-tele, sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan, kejelasan, dan kepastian waktu dalam mengikuti program PTSL. Dengan demikian, tingkat ketanggapan petugas pertanahan menjadi salah satu indikator penting yang menggambarkan kualitas pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai lima informan kunci untuk memahami bagaimana responsiveness atau ketanggapan dalam kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu sebagai berikut. Informan pertama, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 09.15 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Seli selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya sangat cepat dan fastrespon seperti diawal saya kan ada masalah jadi saya bertanya ke pihak BPN tapi masalah ini di komunikasikan ke kepala desa jadi yang berurusan langsung kepala desa istilahnya tangan kedua , dan syukurnya di tanggapi dengan cepat, soalnya saya kan takut dampaknya beberapa tahun kemudian bagaimana, tapi saya sudah diberi tahu kalau semisal bakal aman saja, kalau pun ada masalah saya harap BPN sigi juga tidak akan lepas tangan”

Maksud dari penyampaian ibu Seli menunjukkan bahwa pelayanan BPN Sigi dirasakan sangat cepat dan responsif, terutama ketika ia menghadapi masalah di awal proses dan langsung meminta penjelasan kepada pihak BPN. Meskipun alur komunikasi biasanya diteruskan melalui kepala desa sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tanggapan yang diberikan tetap cepat dan jelas sehingga kekhawatirannya mengenai kemungkinan dampak di masa mendatang dapat teratasi. Penjelasan yang diberikan membuatnya merasa lebih tenang karena diberi kepastian bahwa kondisinya aman, dan ia berharap bahwa jika suatu saat muncul masalah, BPN Sigi tetap akan bertanggung jawab dan tidak melepaskan masyarakat begitu saja.

Informan kedua, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 10.01 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Syairman selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya kami kan komunikasinya kalau untuk PTSL ini melalui kantor desa atau kepala desa, kalau kami ada kendala atau ada komplek kami di tanggapi dengan cepat, tapi karna kebetulan biasa pak kades sibuk biasa saya sendiri ang membantu masyarakat desa jadi saya komunikasi ke kantor, alhamdulillah responnya cepat cuma biasa kami disuruh menunggu hasilnya entah masalah internalnya apa jadi kami biasa menunggu, tapi untuk merespon keluhan kami BPN sudah gercep”

Maksud dari penyampaian pak Syairman menunjukkan bahwa dalam proses PTSL, komunikasi masyarakat dengan pihak BPN biasanya dilakukan melalui kantor desa atau kepala desa sebagai perantara. Ketika ada kendala atau keluhan, pihak desa dan BPN merespons dengan cepat. Namun, karena kepala desa sering sibuk, informan terkadang langsung berkomunikasi sendiri dengan kantor pertanahan. Ia menyampaikan bahwa BPN selalu memberikan tanggapan yang cepat terhadap setiap keluhan, meskipun setelah itu masyarakat tetap harus menunggu hasil penyelesaian karena ada proses internal yang perlu dilakukan. Dengan demikian, inti pernyataannya adalah bahwa respons BPN terhadap keluhan masyarakat sudah sangat cepat, meskipun penyelesaian akhir tetap membutuhkan waktu.

Informan ketiga, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 04.00 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Dewi Safrianti selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“Responnya cukup cepat, tapi alhamdulillah untuk keluhan selama PTSL kemarin untuk saya pribadi tidak ada, seingat saya juga desa langaleso ini tidak ada masalah PTSL kemarin hanya ada beberapa yang belum dapat programnya, biasanya tanahnya kena likuifaksi itu kan sudah masuk zona merah jadi tidak bisa dibuatkan sertifikat setahu saya juga ini ada kuotanya jadi ada yang dapat ada yang tidak, biasanya juga yang tidak dapat itu karena malas, ada beberapa masyarakat malas pasang patok alhasil tidak dilanjutkan”

Maksud dari penyampaian ibu Dewi Safrianti menunjukkan bahwa respons pelayanan PTSL dinilai cukup cepat, dan informan pribadi tidak mengalami keluhan selama proses berlangsung. Di Desa Langaleso pun tidak ada masalah berarti, hanya beberapa warga yang tidak masuk program karena faktor tertentu, seperti tanah berada di zona merah akibat likuifaksi, keterbatasan kuota, atau warga yang tidak menindaklanjuti proses misalnya enggan memasang patok. Dengan demikian, hambatan yang terjadi bukan berasal dari pelayanan BPN, tetapi dari

kondisi lahan dan partisipasi masyarakat sendiri. Informan keempat, pada Senin 13 Oktober 2025 pukul 10.05 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Risky Mulyadi S.H selaku staff seksi dua Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya sejauh ini kami merespon baik tentang apapun kebutuhan masyarakat, apalagi ada keluhan, termaksud pengurusan PTSL ini, kami juga ada tempat pengaduan secara online melalui whatsapp, jadi lebih memudahkan lagi untuk masyarakat mengakses kami, apalagi bagian di plosok tanpa harus ke kantor lagi jadi bisa melalui jaringan, adapun kendala jaringan bisa melalui kantor Desa karna untuk masalah PTSL ini kami bekerja sama sama pihak kantor pihak”

Maksud dari penyampaian pak Risky Mulyadi S.H menunjukkan bahwa pihak kantor selalu berupaya merespons dengan baik setiap kebutuhan dan keluhan masyarakat, termasuk dalam proses pengurusan PTSL. Untuk mempermudah pelayanan, kantor menyediakan layanan pengaduan online melalui WhatsApp agar masyarakat terutama yang tinggal di daerah pelosok tidak perlu datang langsung ke kantor. Jika masyarakat mengalami kendala jaringan, mereka tetap dapat menyampaikan kebutuhan atau keluhan melalui kantor desa, karena dalam pelaksanaan PTSL pihak kantor bekerja sama dengan pihak desa untuk memastikan pelayanan tetap berjalan lancar. Informan kelima, pada Kamis 23 Oktober 2025 pukul 10.00 Wita, wawancara dilakukan dengan Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T selaku staff seksi tiga Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya, insyaAllah kami selalu merespon dengan cepat jika ada sesuatu yang diperlukan masyarakat, seperti mungkin ada keluhan dari masyarakat di desa yang terpilih penerima program PTSL ini kami siap membantu dan memberikan solusi sampai tuntas, program ini juga kan banyak tahapan mulai dari pendaftaran, pengukuran dan sampai penerbitan sertifikat, pastinya kami akan sering komunikasi lagi”

Maksud dari penyampaian Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T menunjukkan bahwa pernyataan tersebut menggambarkan bahwa pihak kantor berkomitmen untuk memberikan respon cepat terhadap setiap kebutuhan atau keluhan masyarakat, khususnya bagi desa yang menjadi penerima program PTSL. Mereka siap membantu hingga masalah benar-benar terselesaikan. Karena program PTSL memiliki banyak tahapan mulai dari pendaftaran, pengukuran, hingga penerbitan sertifikat pihak kantor menegaskan bahwa komunikasi dengan masyarakat akan terus dilakukan secara intens agar setiap proses berjalan lancar dan tanpa hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke lima informan, para penerima program menyatakan bahwa petugas kantor pertanahan kabupaten Sigi memberikan respon yang cepat terhadap keluhan maupun pertanyaan masyarakat, baik melalui komunikasi langsung, perantara kepala desa, maupun layanan pengaduan online seperti WhatsApp. Kendala yang muncul pun umumnya bukan disebabkan oleh lambannya pelayanan, melainkan faktor eksternal seperti zona merah likuifaksi, keterbatasan kuota program, atau kurangnya partisipasi masyarakat. Sementara itu, petugas BPN menegaskan komitmen mereka untuk selalu membantu hingga masalah terselesaikan dan memastikan komunikasi berlangsung intens sepanjang proses PTSL. Dengan demikian, keseluruhan data menunjukkan bahwa responsiveness petugas pertanahan merupakan aspek penting yang mendukung kelancaran dan kualitas pelaksanaan PTSL di Kabupaten Sigi.

Assurance atau jaminan dan kepastian

Assurance atau jaminan dan kepastian, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dan Berry (1990), mencakup kompetensi petugas, kesopanan, kredibilitas, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam menerima pelayanan. Dalam konteks pelaksanaan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, aspek assurance terlihat melalui bagaimana petugas memberikan kepastian informasi, menjaga profesionalitas, serta memastikan setiap tahapan berjalan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Jaminan dan kepastian ini diwujudkan melalui penyampaian prosedur yang jelas, penyediaan penjelasan yang akurat terkait status tanah, serta komitmen petugas dalam menghindari kesalahan administrasi yang dapat menimbulkan keraguan bagi masyarakat.

Pada aspek ini, menyoroti bagaimana masyarakat merasakan rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan PTSL berdasarkan interaksi langsung dengan petugas di lapangan maupun di kantor. Petugas pertanahan di Kabupaten Sigi dinilai memiliki kompetensi teknis dalam proses pengukuran, verifikasi data fisik dan yuridis, serta penerbitan sertifikat, sehingga mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa hasil akhir program dapat

dipertanggungjawabkan secara hukum. Selain itu, sikap ramah, sopan, dan komunikatif dari petugas memberikan tambahan jaminan bagi masyarakat, terutama ketika menghadapi kendala seperti tumpang tindih lahan, ketidaksesuaian batas, atau persoalan administrasi lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai lima informan kunci untuk memahami bagaimana responsiveness atau ketanggapan dalam kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu sebagai berikut. Informan pertama, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 09.15 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Seli selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya kami yakin semua urusan kami mengenai PTSL ini kami serahkan seluruhnya kepada BPN, karena kami sebelumnya sudah adakan pertemuan di kantor Desa kegiaian penyuluhan, disitu kami di kasih tau prosesnya ini dan ini, kemudian kita buat kesepakatan bersama ada warga ada kades dan sub subnya. Alhamdulillah sampai pada tahap akhir kami bisa percaya dengan petugas BPN sigi jadi kita asa aman dan lega”

Maksud dari penyampaian Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T menunjukkan bahwa masyarakat merasa yakin dan percaya penuh kepada BPN Sigi dalam mengurus seluruh proses PTSL. Keyakinan ini muncul karena sebelumnya telah dilakukan penyuluhan di kantor desa, di mana BPN menjelaskan secara jelas tahapan, prosedur, serta kesepakatan bersama dengan warga dan pemerintah desa. Melalui penjelasan yang transparan dan pelaksanaan yang sesuai dengan kesepakatan tersebut, masyarakat merasa aman, tenang, dan lega hingga proses PTSL selesai. Informan kedua, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 10.01 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Syairman selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya petugas mengarahkan kami itu dengan jelas, di awal sudah ada pertemuan ramai ramai di kantor Desa dan semuanya jelas, mereka juga datang dari kantor bukan hanya petugas lapangan tapi juga ada semua kepala seksi jadi semua bisa berbicara, dikasih tau ke kami tahap ini begini dan begitu, jadi bisa dibilang secara pengetahuan petugas sudah pasti tahu ya itukan tugas dan kewajiban mereka, tinggal kami dari masyarakat percaya atau tidak, tapi sejauh ini kami percaya dengan BPN”

Maksud dari penyampaian pak Syairman bahwa sebagai masyarakat merasa mendapatkan arahan yang jelas dan lengkap dari petugas BPN sejak awal pelaksanaan PTSL. Pada pertemuan awal di kantor desa, seluruh tahapan dijelaskan secara terbuka oleh berbagai pejabat, termasuk kepala seksi, sehingga masyarakat memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai proses yang akan dijalani. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan dan kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, masyarakat menilai bahwa keprofesionalan dan kejelasan informasi yang diberikan membuat mereka merasa yakin dan percaya kepada BPN selama mengikuti program PTSL. Informan ketiga, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 04.00 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Dewi Safrianti selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“jelas sekali dek, mereka itu kalau berikan arahan sama kita detail sampai di presentasikan pakai infokus dilibatkan bagaimana ini PTSL, sampai kami paham pokoknya mereka tidak berhenti kasih pemahaman sama kita, lagipula juga orang dari BPN ini kan sudah biasa dengan program PTSL jadi pasti secara pengetahuan sudah diluar kepalanya mereka, tinggal kami masyarakat paham atau tidak”

Maksud dari penyampaian ibu Dewi Safrianti bahwa petugas BPN memberikan penjelasan yang sangat jelas dan rinci kepada masyarakat mengenai proses PTSL. Arahan disampaikan secara terstruktur, bahkan menggunakan media seperti infokus untuk memperlihatkan alur dan ketentuan program sehingga masyarakat benar-benar dapat memahami setiap tahapannya. Informan menilai bahwa petugas BPN memiliki pengetahuan yang sangat baik karena sudah terbiasa menangani program PTSL, sehingga mereka mampu memberikan pemahaman secara terus-menerus hingga masyarakat benar-benar mengerti. Dengan demikian, keberhasilan pemahaman masyarakat sangat bergantung pada seberapa baik mereka menyerap informasi yang telah dijelaskan oleh petugas. Informan keempat, pada Senin 13 Oktober 2025 pukul 10.05 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Risky Mulyadi S.H selaku staff seksi dua Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“ya tentunya kami berikan pelayanan pemahaman penuh untuk program PTSL ini apalagi program ini bersentuhan langsung di lapangan, jadi kami berkomunikasi langsung dengan masyarakat melalui penyuluhan, kemudian kami buka ruang untuk

bertanya atau memberikan masukan, serta itu kami juga buat keputusan bersama, karena di dalam keputusan itu masyarakat harus menyepakati bahwa ada dua yang harus masyarakat tanggung yaitu patok dan materai, mereka menyediakan itu sendiri dikarenakan program ini gratis dalam tanda kutip proses penerbitannya tanpa dipungut biaya, kecuali dua hal tadi tapi untuk patok sendiri masih gampang kok bisa dari kayu yang terlihat sebagai bentuk batasan wilayahnya”

Maksud dari penyampaian pak Risky Mulyadi S.H Safrianti bahwa pihak BPN berupaya memberikan pemahaman yang lengkap kepada masyarakat mengenai program PTSL, terutama karena program ini melibatkan kegiatan langsung di lapangan. Penjelasan diberikan melalui penyuluhan, di mana masyarakat dapat bertanya, menyampaikan masukan, dan bersama-sama membuat kesepakatan terkait pelaksanaan program. Salah satu kesepakatan tersebut adalah bahwa masyarakat bertanggung jawab menyediakan patok batas dan materai, karena dua hal ini tidak termasuk dalam pembiayaan program PTSL yang pada dasarnya gratis untuk proses penerbitan sertifikat. Petugas juga menegaskan bahwa patok dapat dibuat sederhana dari kayu, selama dapat menunjukkan batas bidang tanah. Dengan demikian, pernyataan ini menekankan transparansi, komunikasi terbuka, dan kejelasan peran antara BPN dan masyarakat dalam pelaksanaan PTSL. Informan kelima, pada Kamis 23 Oktober 2025 pukul 10.00 Wita, wawancara dilakukan dengan Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T selaku staff seksi tiga Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya menurut saya ya sekali lagi karena kami bergerak dibidang pelayanan otomatis hal pertama kami harus paham dulu nih apasih program ini bagaimana proses awal sampai akhir, penyampaian program PTSL ini jangan sampai kami salah menyapaikan informasi kepada masyarakat, program ini juga kan bukan lagi program baru tapi usdah berjalan kurang lebih tujuh tahun dengan pertahunnya beda beda desa, hanya saja memang ada perubahan nama dan prosesnya, maupun alat yang dipakai dari sini mungkin bisa dilihat kami selalu memebrikan kepercayaan terhadap masyarakat penerima program”.

Maksud dari penyampaian pak Risky Mulyadi S.H bahwa petugas BPN menyadari pentingnya memahami secara menyeluruh program PTSL sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena mereka bekerja di bidang pelayanan, maka hal pertama yang harus dikuasai adalah pengetahuan tentang program, mulai dari proses awal hingga akhir, agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat tidak keliru. Program PTSL sendiri sudah berjalan bertahun-tahun, meskipun mengalami perubahan nama, prosedur, dan alat yang digunakan, sehingga petugas semakin terbiasa dan kompeten dalam menjalankannya. Dengan pengetahuan dan pengalaman tersebut, petugas merasa mampu memberikan penjelasan yang benar, transparan, dan meyakinkan kepada masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap BPN dapat terus terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke lima informan, para penerima program menyatakan bahwa aspek assurance atau jaminan dan kepastian dalam pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi tercermin melalui kompetensi, kejelasan informasi, profesionalitas, serta kemampuan petugas memberikan rasa aman kepada masyarakat. Masyarakat memperoleh keyakinan karena petugas secara konsisten memberikan arahan yang lengkap, transparan, dan mudah dipahami melalui penyuluhan maupun komunikasi langsung di lapangan. Penjelasan prosedur yang rinci, kemampuan teknis petugas dalam pengukuran dan verifikasi, serta keterbukaan dalam menyampaikan ketentuan seperti kewajiban menyediakan patok dan materai membuat proses lebih jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pengalaman petugas yang telah bertahun-tahun menangani PTSL menjadikan penyampaian informasi semakin akurat dan meyakinkan. Sikap ramah, sopan, serta kesediaan menerima pertanyaan dan masukan semakin memperkuat rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, jaminan pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi dinilai kuat karena didukung oleh profesionalitas, pengetahuan yang memadai, dan komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat.

Empathy atau memberikan perhatian

Empathy atau memberi perhatian merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara personal, menunjukkan kepedulian, serta memahami kebutuhan khusus masyarakat. Dalam konteks pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, empati tercermin melalui bagaimana petugas berinteraksi langsung dengan masyarakat, terutama dalam memberikan bimbingan, pendampingan, dan perhatian individu selama seluruh tahapan program. Aspek ini dapat diamati dari kesediaan

petugas mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan tambahan kepada masyarakat yang belum memahami prosedur, serta menyesuaikan pendekatan komunikasi sesuai karakteristik tiap desa, termasuk masyarakat di wilayah pelosok yang memiliki keterbatasan akses informasi.

Selain itu, pembahasan empati juga menekankan bagaimana petugas pertanahan menunjukkan sikap ramah, kesediaan membantu tanpa membedakan latar belakang masyarakat, serta upaya untuk memastikan setiap warga merasa diperhatikan dan dihargai selama mengikuti program PTSL. Empati juga ditunjukkan melalui fleksibilitas petugas dalam memberikan waktu tambahan, mengunjungi langsung warga yang mengalami kendala tertentu, serta memastikan masyarakat mendapatkan kepastian informasi ketika berhadapan dengan masalah seperti tumpang tindih lahan, kelengkapan dokumen, atau batas tanah yang belum jelas. Dengan demikian, dimensi empati menjadi indikator penting yang menggambarkan sejauh mana pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga humanis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai lima informan kunci untuk memahami bagaimana Empathy atau memberi perhatian dalam kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yaitu sebagai berikut. Informan pertama, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 09.15 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Seli selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya, kami diberikan pelayanan baik apalagi kan kami ini orang tua kadang mungkin kami lupa, kami tidak fokus, belum lagi mungkin kami ada masalah di rumah, tapi syukurlah BPN mengerti dan sabar, mungkin kami bertanya lagi tapi tetap ditanggapi baik baik apalagi saya ini kan Ibu rumah tangga pada saat itu tapi honor di kantor Desa”

Maksud dari penyampaian ibu Seli bahwa informan merasa mendapatkan pelayanan yang penuh perhatian dan kesabaran dari pihak BPN selama mengikuti proses PTSL. Sebagai orang tua dan sekaligus ibu rumah tangga yang juga bekerja di kantor desa, ia menyadari bahwa situasi pribadi seperti lupa, kurang fokus, atau adanya masalah di rumah kadang membuatnya harus bertanya berulang kali. Namun, petugas BPN tetap merespons dengan baik, tidak menunjukkan sikap kesal, dan tetap membantu dengan sabar. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memahami kondisi masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang humanis, ramah, serta penuh empati, sehingga masyarakat merasa dihargai dan nyaman dalam berproses. Informan kedua, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 10.01 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Syairman selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“iya sangat tulus, mereka baik, dalam hal memberi pemahaman juga baik, ketika ada masyarakat yang kurang paham mereka jelaskan lebih detail lagi jadi mudah kami pahami, apalagi kan program PTSL ini banyak yang berurusan orang tua mungkin ada juga lansia, jadi harus lebih banyak lagi menejelaskan, kadang kami juga orang tua merasa tidak enak alhamdulillah BPN terbuka dengan kami”

Maksud dari penyampaian pak Syairman bahwa informan merasakan pelayanan BPN sangat tulus dan penuh empati. Petugas dinilai bersikap baik dan sabar dalam memberikan penjelasan, terutama ketika ada masyarakat yang kurang memahami proses PTSL. Mereka tidak segan mengulang atau menjelaskan lebih detail agar informasi lebih mudah dipahami. Informan juga menekankan bahwa banyak peserta program adalah orang tua atau bahkan lansia, sehingga membutuhkan perhatian dan penjelasan tambahan. Meski masyarakat kadang merasa tidak enak atau sungkan, petugas BPN tetap terbuka, ramah, dan siap membantu tanpa membedakan siapa pun. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan kepekaan dan kepedulian terhadap kondisi dan kemampuan masyarakat. Informan ketiga, pada Kamis 9 Oktober 2025 pukul 04.00 Wita, wawancara dilakukan dengan ibu Dewi Safrianti selaku penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“alhamdulillah sejauh ini kami merasa diperlakukan dengan baik da ikhlas, kami tidak pernah merasa dapat perlakuan buruk dari pelayanan BPN, apa yang kami butuhkan atau keluhkan mereka siap membantu, tidak pernah mereka merasa tinggi dari kami, sampai saat ini pun saya sendiri masih berhubungan baik dengan ibu di BPN itu karena pelayanan mereka yang baik jadi kami kan tidak segan lagi suatu saat punya kebutuhan lain mungkin, apalagi ini makin bertambah tahun makin tua, jadi mungkin kami kurang paham alurnya”

Maksud dari penyampaian ibu Dewi Safrianti bahwa informan merasa sangat puas dan dihargai selama menerima pelayanan dari BPN. Ia menilai bahwa petugas selalu

memperlakukan masyarakat dengan baik, ikhlas, dan tanpa memandang rendah. Setiap kebutuhan atau keluhan selalu ditanggapi dengan kesediaan membantu, tanpa menunjukkan sikap merasa lebih tinggi dari masyarakat. Sikap ramah dan pelayanan yang konsisten membuat informan merasa nyaman hingga tetap menjalin hubungan baik dengan petugas BPN. Informan juga menyebut bahwa seiring bertambahnya usia, ia mungkin semakin sulit memahami alur administrasi, sehingga pelayanan yang sabar dan membantu dari BPN menjadi sangat berarti. Hal ini menegaskan bahwa petugas BPN memberikan perhatian, kepedulian, dan empati dalam melayani masyarakat. Informan keempat, pada Senin 13 Oktober 2025 pukul 10.05 Wita, wawancara dilakukan dengan pak Risky Mulyadi S.H selaku staff seksi dua Penetapan Hak dan Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“baik, kami dari BPN sendiri selalu bekerja dengan sepenuh hati, dalam hal bekerja saja kami diatur ada SOPnya, jadi kami turun lapangan langsung pengurusan PTSL ini tidak sembarang ya tidak melakukan premanisme tidak merasa angkuh, kami juga punya slogan kantor santun,ikhlas, akuntabel, dan prima disingkatnya SIAP, makanya kami selalu bekerja dengan ketulusan, kami siap menerima kritikan pelayanan PTSL maupun pelayanan lain.”

Maksud dari penyampaian pak Risky Mulyadi S.H bahwa pihak BPN selalu bekerja dengan sepenuh hati dan berpedoman pada SOP yang berlaku, sehingga dalam pelaksanaan PTSL petugas tidak bersikap semena-mena, tidak arogan, dan tetap menghormati masyarakat. Mereka menegaskan bahwa seluruh pelayanan dilakukan secara profesional dengan menjunjung tinggi nilai-nilai yang tertuang dalam slogan kantor SIAP yaitu Santun, Ikhlas, Akuntabel, dan Prima yang menjadi dasar perilaku dalam memberikan layanan terbaik. Petugas juga menyampaikan bahwa mereka selalu bekerja dengan ketulusan, siap menerima kritik maupun masukan, serta berkomitmen memberikan pelayanan yang ramah, terbuka, dan bertanggung jawab, baik dalam program PTSL maupun layanan pertanahan lainnya. Informan kelima, pada Kamis 23 Oktober 2025 pukul 10.00 Wita, wawancara dilakukan dengan Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T selaku staff seksi tiga Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Kabupaten Sigi dengan pernyataan sebagai berikut :

“menurut saya ya, kami sudah bekerja dengan sepenuh hati apalagi kami dihadapkan dengan berbagai kondisi dan situasi masing masing individu kadang kami menerima banyak keluhan karena yang mengurus PTSL ini kan kebanyakan orang tua, tantangannya kurang lebih seperti ini tapi ahmdulillah kami selalu welcome tetap kami layanai dengan baik dengan ikhlas lahir batin ya, apalagi ini sudah kewajiban kami sebagai pemebri layanan, kami juga bekerja tidak memandang golongan semuanya kami sama ratakan diperlakukan dengan baik”

Maksud dari penyampaian Pak Mh. Rifqy Andikasani, S.T bahwa petugas Kantor Pertanahan kabaupaten sigi bekerja dengan sepenuh hati dan penuh kesabaran dalam memberikan pelayanan PTSL, meskipun mereka sering menghadapi berbagai kondisi dan karakter masyarakat, terutama karena sebagian besar peserta program adalah orang tua. Situasi ini membuat petugas sering menerima banyak keluhan atau membutuhkan penjelasan berulang, namun mereka tetap bersikap ramah, terbuka, dan melayani dengan ikhlas. Petugas juga menegaskan bahwa memberikan pelayanan terbaik adalah kewajiban mereka sebagai penyedia layanan publik, dan mereka tidak membedakan masyarakat berdasarkan golongan mana pun. Semua warga diperlakukan sama, dihargai, dan diberi pelayanan yang baik tanpa diskriminasi, sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan yang tulus dan manusiawi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke lima informan, para penerima program menyatakan bahwa empathy dalam pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi terlihat kuat melalui kemampuan petugas memberikan perhatian personal, memahami kondisi masyarakat, serta menunjukkan kepedulian yang tulus dalam setiap interaksi. Masyarakat, terutama orang tua dan lansia, merasakan bagaimana petugas melayani dengan sabar, ramah, dan tidak segan mengulang penjelasan hingga benar-benar dipahami. Petugas juga berupaya menyesuaikan cara komunikasi dengan kondisi setiap individu maupun karakteristik desa, termasuk wilayah yang akses informasinya terbatas. Selain itu, empati tercermin dari kesediaan petugas mendengarkan keluhan, memberikan bantuan tanpa membedakan latar belakang, dan tetap menghormati masyarakat dalam seluruh tahapan program. Nilai-nilai pelayanan seperti santun, ikhlas, dan profesional turut memperkuat rasa nyaman serta penghargaan yang dirasakan warga, sehingga PTSL tidak hanya dipandang sebagai proses administratif, tetapi juga pelayanan yang humanis, penuh perhatian, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dari lima informan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi bahwa pelaksanaan program telah menunjukkan kualitas yang baik pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pada aspek tangibles, fasilitas pelayanan yang disediakan oleh kantor, mulai dari kondisi lingkungan, ruang pelayanan, hingga peralatan pendukung seperti perangkat pemetaan dan dokumentasi lapangan, dinilai sangat memadai. Masyarakat juga merasakan bahwa pelayanan dimulai dengan suasana kantor yang bersih, tertata, serta mencerminkan profesionalitas lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi telah memperhatikan aspek fisik dan dukungan visual sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan.

Pada aspek reliability, pelaksanaan PTSL dinilai cukup andal karena petugas bekerja berdasarkan prosedur standar (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap tahapan mulai dari penyuluhan, pengumpulan data yuridis, pengukuran bidang tanah, hingga verifikasi dan penerbitan sertifikat dilaksanakan sesuai ketentuan. Meski terdapat beberapa kendala seperti tumpang tindih batas atau dokumen yang belum lengkap, masyarakat tetap menilai pelayanan BPN dapat dipercaya karena petugas memberikan penjelasan yang jelas dan tidak menutupi kendala yang ada. Keterbukaan dan ketepatan informasi inilah yang menguatkan persepsi masyarakat bahwa proses PTSL dilakukan secara profesional dan akuntabel.

Pada dimensi responsiveness, petugas BPN Kabupaten Sigi menunjukkan tingkat ketanggapan yang tinggi. Sikap cepat tanggap tampak dari kesediaan petugas dalam memberikan arahan secara langsung di setiap pertemuan desa, menjawab pertanyaan masyarakat, hingga melakukan pendampingan tambahan ketika ditemukan permasalahan di lapangan. Hal ini terutama dirasakan oleh warga lanjut usia yang membutuhkan penjelasan ulang. Petugas tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga memastikan masyarakat benar-benar memahami tahapan yang dijalani. Bentuk responsivitas ini memperlihatkan bahwa pelayanan PTSL tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menempatkan kebutuhan warga sebagai prioritas utama.

Pada aspek assurance, jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi faktor penting yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Petugas menunjukkan kompetensi teknis yang kuat dalam pengukuran bidang tanah, memahami detail proses PTSL, serta mampu memberikan kepastian hukum melalui prosedur yang transparan. Sikap sopan, ramah, dan komunikatif semakin memperkuat kepercayaan masyarakat bahwa proses yang dijalankan sudah sesuai aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan informasi yang diberikan sejak awal melalui penyuluhan desa juga membuat masyarakat merasa aman dan yakin untuk menyerahkan seluruh proses pengurusan sertifikat kepada BPN.

Dimensi empathy juga terlihat sangat dominan dalam pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi. Masyarakat merasakan bahwa petugas BPN memberikan perhatian secara personal, memahami keterbatasan masyarakat, dan siap membantu tanpa membedakan status sosial atau latar belakang. Banyak informan menyampaikan bahwa mereka sering lupa, kurang fokus, atau kesulitan memahami proses administrasi, namun petugas selalu menanggapi dengan sabar dan tidak menunjukkan sikap menghakimi. Pelayanan yang santun, ikhlas, dan humanis ini selaras dengan slogan kantor "SIAP" (Santun, Ikhlas, Akuntabel, Prima) yang menjadi pedoman perilaku petugas dalam memberikan layanan publik. Sikap empatik tersebut membuat masyarakat merasa dihargai dan dihormati sepanjang proses PTSL berlangsung.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi menunjukkan kinerja yang positif dan mampu memenuhi standar pelayanan publik yang baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis seperti tumpang tindih batas atau keterlambatan akibat kendala administrasi, masyarakat tetap menilai bahwa pelayanan yang diberikan sangat membantu, transparan, dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi kekuatan utama yang membuat program PTSL berjalan dengan baik dan menumbuhkan rasa percaya yang kuat kepada BPN. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi telah berhasil menerapkan pelayanan yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga berkualitas secara emosional dan sosial bagi masyarakat penerima program.

Dalam perbandingan dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian menunjukkan kesamaan terkait Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan layanan administrasi lainnya, telah banyak dikaji dari berbagai pendekatan. Penelitian oleh Muliadi Reno Affrian Arpandi (2024) yang menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara purposive, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data melalui kondensasi,

penyajian, dan penarikan kesimpulan berdasarkan teori Zeithaml dkk., menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PTSL di Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup berkualitas. Sementara itu, penelitian kuantitatif oleh Ismi Sri Rahayu mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa indikator kenyamanan layanan memperoleh nilai tertinggi dengan kategori “baik”, sedangkan kepastian biaya menjadi aspek dengan tingkat kepuasan terendah. Selanjutnya, penelitian Indriani Andi Tenri dan Zainul Abidin (2023) yang menggunakan pendekatan kualitatif menemukan bahwa pelayanan Sistem Komputerisasi Warkah Pertanahan telah dilaksanakan secara transparan dan berbasis KKP Web, meskipun masih menghadapi kendala efektivitas akibat keterbatasan sumber daya manusia. Ketiga penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan pertanahan secara umum telah menunjukkan perkembangan baik, meskipun masih terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan peningkatan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pendaftaran tanah sistematis lengkap atau PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi sudah berjalan baik dan selaras dengan teori Parasuraman dan Berry (1990) tentang lima dimensi SERVQUAL, serta memenuhi standar yang diatur dalam Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2017 mengenai standar pelayanan pertanahan dan Permen ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang pelaksanaan PTSL. Pelayanan terlihat tidak hanya rapi secara prosedur, masyarakat menilai fasilitas pelayanan memadai dan profesional, proses PTSL dapat dipercaya karena mengikuti SOP, petugas selalu cepat merespons pertanyaan maupun kendala di lapangan, serta memberikan rasa aman karena kompeten dan komunikatif. Namun yang paling menonjol adalah di mana petugas benar-benar menunjukkan kepedulian, kesabaran, dan perhatian personal, terutama kepada orang tua dan lansia yang membutuhkan penjelasan lebih banyak. Pendekatan yang santun, ikhlas, dan tidak membedakan latar belakang membuat warga merasa dihargai dan nyaman sepanjang proses. Secara umum, pelayanan PTSL di Kabupaten Sigi tidak hanya sekadar memenuhi aspek administratif, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang manusiawi, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga membangun rasa percaya yang kuat terhadap kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi.

E. Referensi

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559
- Gaster, L. (1995). Quality in public services: managers' choices. (No Title).
- Gulick, L., & Urwick, L. (Eds.). (1937). *Papers on the science of administration*. New York: Institute of Public Administration, Columbia University
- Islamy, I. (1999). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kementerian ATR/BPN. (2018). Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Jakarta: Kementerian ATR/BPN.
- Kementerian PAN. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta:
- Lovelock, C. (1992). *Services Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Rohidi, T. R., & Mulyarto. (1992). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode metode baru*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, H. A. S. (1998). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia (Edisi ke-1)*.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia (Cetakan ke-*
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi
- Moleong, L. J. (1998). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik & customer satisfaction*.
- Nawawi, H. (1994). *Administrasi pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nawawi, H. (1998). *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Osborne, D. (1992). Gaebler. T. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. *New York: Addison-wesley Publishing Co.*
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49(4)*, 41–50
- Pemerintah Kabupaten Sigi. (2015). Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sigi: Pemerintah Daerah.
- Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Lembaran Negara
- Pusat Data dan Informasi Pertanahan, Tata Ruang, dan Lahan Pertanian Pangan
- Rahayu, A. Y. S. (1997). Fenomena sektor publik dan era service quality (Servqual). *Bisnis dan Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 4(2)*.
- Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104.
- Republik Indonesia. (1960). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang
- Rhodes, R. A. W. (1997). Understanding governance: Policy networks,
- Rhodes, R. A. W. (1997). Understanding governance: Policy networks,
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2012). Hukum administrasi negara dan kebijakan Rosdakarya.
- Simon, H. A. (1947). Administrative behavior: A study of decision-making
- Simon, H. A. (1997). Administrative behavior: A study of decision-making
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan,
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, S. (2002). Metode Penelitian Survey, Cetakan II, Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia, Sistematis Lengkap.
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi, Bandung : Alfabeta,
- Supranto, J. (2001). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan Surat Keputusan Bersama Nomor 25/SKB/V/2017 tentang Pendaftaran Tanah
- Syafiie, H. I. K. (2003). Sistem administrasi negara Republik Indonesia (SANRI)
- Syafri, W. (2012). Studi tentang administrasi publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thamrin. (2011). *Hukum pertanahan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media. UK: Open University Press.
- Waaluyo, J. (2007). *Administrasi publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.