

Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kegiatan PTSL di Kabupaten Pohuwato

Silva R. Uno*, Zuchri Abdussamad, Juriko Abdussamad

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*711525032@mahasiswa.ung.ac.id

Abstract

This study analyzes the effectiveness of public service in the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program in Pohuwato Regency. The background highlights the need to evaluate service quality to ensure public satisfaction and smooth program implementation. The study employs a mixed-method approach with an explanatory sequential design, including SERVQUAL questionnaires, in-depth interviews, focus group discussions (FGD), and participatory observation. Findings reveal that the service effectiveness of PTSL is fairly good, yet all SERVQUAL dimensions show negative gaps between public expectations and perceptions. The largest gap is found in the tangible dimension (-0.94), while the smallest is in assurance (-0.56). Institutional factors are the most dominant in influencing service effectiveness ($\beta=0.724$), followed by human resources ($\beta=0.689$), technological infrastructure ($\beta=0.567$), and public participation ($\beta=0.445$). The main recommendations call for a holistic improvement approach emphasizing institutional strengthening, capacity building for human resources, upgrading physical facilities and technological infrastructure, and increasing public participation, including special programs for vulnerable groups. This study offers practical contributions by presenting a model to enhance public service effectiveness based on community participation and theoretical contributions by enriching the understanding of key factors influencing public service effectiveness in the context of the PTSL program.

Keywords: PTSL; Public Service Effectiveness; SERVQUAL; Pohuwato Regency; Institutional Factors

Abstrak

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Pohuwato. Latar belakangnya adalah perlunya evaluasi kualitas layanan guna memastikan kepuasan masyarakat dan kelancaran program. Penelitian menggunakan pendekatan mixed method dengan desain explanatory sequential, yang terdiri dari kuesioner SERVQUAL, wawancara, focus group discussion (FGD), dan observasi partisipatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan PTSL tergolong cukup baik, namun seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan gap negatif antara ekspektasi dan persepsi masyarakat. Gap terbesar terdapat pada dimensi tangible sebesar -0,94, sedangkan gap terkecil pada dimensi assurance sebesar -0,56. Faktor kelembagaan menjadi faktor paling dominan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan ($\beta=0,724$), diikuti oleh sumber daya manusia ($\beta=0,689$), infrastruktur teknologi ($\beta=0,567$), dan partisipasi masyarakat ($\beta=0,445$). Rekomendasi utama adalah perlunya perbaikan holistik melalui penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan infrastruktur teknologi dan fasilitas fisik, serta peningkatan partisipasi masyarakat, termasuk program khusus untuk kelompok rentan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa model peningkatan efektivitas pelayanan berbasis partisipasi masyarakat dan kontribusi

teoretis dalam memperkaya pemahaman faktor-faktor kunci efektivitas pelayanan publik dalam konteks program PTSL.

Kata Kunci: PTSL; Efektivitas Pelayanan Publik; SERVQUAL; Kabupaten Pohuwato; Faktor Kelembagaan

Pendahuluan

Reformasi sektor publik di Indonesia telah mengalami transformasi signifikan sejak era Reformasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan prinsip good governance (Dariyati, 2024). Salah satu manifestasi nyata dari reformasi ini adalah implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia pada tahun 2017 melalui Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018. Program tersebut merupakan terobosan revolusioner dalam bidang pertanahan yang bertujuan memberikan kepastian hukum kepemilikan tanah kepada seluruh rakyat Indonesia melalui pendekatan yang lebih efisien, transparan, dan terjangkau dibandingkan sistem pendaftaran tanah sporadik konvensional (Osborne & Gaebler, 1992).

PTSL sebagai program strategis nasional tidak hanya berdimensi teknis administratif, tetapi juga memiliki implikasi sosial, ekonomi, dan politik yang luas (Salma, Asiri, & Lawelai, 2024). Secara teoritis, program ini merepresentasikan implementasi konsep *New Public Management* (NPM) yang menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan publik terhadap kebutuhan Masyarakat (Maryam, 2016). Dalam konteks global, pendekatan sistematis dalam pendaftaran tanah telah diimplementasikan di berbagai negara dengan tingkat keberhasilan yang bervariasi, bergantung pada kapasitas institusi, komitmen politik, dan partisipasi Masyarakat (Setiawan & Kumala, 2020). Namun, implementasi PTSL di Indonesia menghadapi tantangan kompleks yang berkaitan dengan heterogenitas kondisi geografis, sosial-budaya, dan ekonomi di seluruh Nusantara (Roswandi, 2023).

Kabupaten Pohuwato, salah satu kabupaten di Provinsi Gorontalo, memiliki kekhasan tersendiri dalam konteks implementasi PTSL. Secara geografis, topografinya bervariasi dari pesisir, dataran rendah, hingga perbukitan dengan akses transportasi yang masih terbatas di beberapa wilayah. Kondisi ini berdampak pada tingkat kompleksitas pelayanan publik, termasuk pelaksanaan PTSL. Dari aspek demografis, masyarakat Pohuwato menunjukkan tingkat pendidikan dan literasi heterogen, dengan mayoritas penduduk berprofesi di sektor pertanian dan perikanan. Karakteristik sosial-ekonomi ini mempengaruhi tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program, sehingga menghadirkan tantangan dan peluang unik dalam pelaksanaan pelayanan publik di daerah tersebut (Kumar, Sharma, & Gupta, 2021). Kajian akademik tentang PTSL di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat dari perspektif yuridis, administratif, hingga sosial-ekonomi. Penelitian Santoso & Wardana (2019) membandingkan kebijakan publik PTSL dengan negara-negara Asia Tenggara dan menemukan adanya tantangan dalam standardisasi pelayanan dan koordinasi antar-instansi. Rahman, Kusuma, & Prasetyo (2020) menekankan pentingnya kapasitas institusional, terutama sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi dalam keberhasilan PTSL. T. Widodo & Sari (2021), menambah bahwa pengembangan SDM sangat krusial bagi keberlanjutan program strategis nasional tersebut. Dari sisi kualitas pelayanan, Lestari, Handayani, & Wijaya (2021) menggunakan kerangka SERVQUAL dan menunjukkan faktor responsivitas dan jaminan menjadi kunci kepuasan masyarakat. Penelitian Pratama, Sari, & Kusuma (2021) menyoroti inovasi digital sebagai pengaruh utama efektivitas pelayanan di daerah

perkotaan. Namun, seluruh kajian tersebut cenderung kurang fokus pada karakteristik unik daerah seperti Kabupaten Pohuwato yang memiliki kompleksitas geografis dan sosial-budaya yang tinggi.

Penelitian Nuraini & Wijaya (2021) membahas PTSL di wilayah kepulauan, namun terbatas pada aspek teknis operasional tanpa mendalami dimensi pelayanan publik secara holistik. Studi internasional oleh Thompson & Anderson (2020) mengonfirmasi pentingnya konteks lokal dalam pendaftaran tanah sistematis di negara berkembang, meski studi serupa di Indonesia berskala daerah masih sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan riset dengan menyediakan analisis empiris komprehensif efektivitas pelayanan publik PTSL di Kabupaten Pohuwato, menggunakan pendekatan *mixed-method* yang mengintegrasikan aspek kuantitatif dan kualitatif serta melihat interaksi multi-pemangku kepentingan.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi baik secara akademik, praktis, maupun strategis. Dari sisi akademik, penelitian memperkaya pemahaman public service management dan policy implementation dalam konteks lokal yang kaya keberagaman sosial dan politik. Secara praktis, dengan target nasional penyelesaian sertifikasi tanah pada 2025, evaluasi mendalam terhadap implementasi di daerah seperti Pohuwato krusial untuk memastikan program berjalan efektif dan tepat sasaran. Selain itu, penelitian juga mendukung desentralisasi dan otonomi daerah dengan memberikan gambaran bagaimana kebijakan nasional diadaptasi sesuai konteks lokal agar pelayanan publik semakin responsif dan accountable (Iskandar, 2020).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan PTSL di Kabupaten Pohuwato, mengidentifikasi faktor pengaruh internal dan eksternal, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan fokus pada konteks lokal yang khas, temuan diharapkan menjadi referensi kebijakan dan praktik yang bisa diadaptasi oleh daerah lain dengan karakteristik geografis dan sosial serupa.

Metode

Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan *mixed method* dengan desain *explanatory sequential*, menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik pada program PTSL di Kabupaten Pohuwato (Creswell, 2023). Jenis penelitian adalah studi kasus dengan fokus pada Kabupaten Pohuwato sebagai *single case study* yang menggambarkan karakteristik geografis dan sosial-budaya lokal yang spesifik. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh dari dua kelompok berbeda: responden kuantitatif yang dipilih menggunakan teknik stratified random sampling secara proporsional dari 13 kecamatan berdasarkan jumlah bidang tanah yang diproses PTSL, dan informan kualitatif yang dipilih dengan purposive sampling untuk mendapatkan informasi mendalam. Instrumen kuantitatif berupa kuesioner terstruktur yang dikembangkan dengan model SERVQUAL, mengukur ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan skala Likert 7 poin. Sedangkan instrumen kualitatif mencakup *interview guide* semi terstruktur, panduan observasi, dan protokol diskusi kelompok terfokus (FGD) yang dirancang untuk menggali pengalaman serta pandangan informan tentang pelayanan PTSL (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika pelayanan publik yang melibatkan analisis statistik hasil kuantitatif sekaligus pemaknaan kualitatif terhadap konteks lokal dan pengalaman pengguna layanan. Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan *mixed method* dengan desain *explanatory sequential*, menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik pada program PTSL di Kabupaten Pohuwato (Creswell, 2023). Jenis penelitian

adalah studi kasus dengan fokus pada Kabupaten Pohuwato sebagai *single case study* yang merepresentasikan karakteristik geografis dan sosial-budaya lokal yang spesifik. Data primer diperoleh dari dua kelompok: responden kuantitatif yang dipilih menggunakan teknik *stratified* random sampling secara proporsional dari 13 kecamatan berdasarkan jumlah bidang tanah PTSL, serta informan kualitatif yang dipilih secara purposive sampling untuk mendapatkan informasi mendalam. Instrumen kuantitatif berupa kuesioner terstruktur berdasarkan model SERVQUAL yang mengukur ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menggunakan skala Likert 7 poin. Instrumen kualitatif meliputi interview guide semi terstruktur, panduan observasi, dan protokol diskusi kelompok terfokus (FGD) yang dirancang untuk menggali pengalaman dan pandangan informan terkait pelayanan PTSL (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini memungkinkan pemahaman komprehensif melalui analisis data kuantitatif dan kualitatif yang saling melengkapi.

Hasil dan Pembahasan

Bagian hasil dan pembahasan menyajikan analisis mendalam atas efektivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Pohuwato, dengan fokus utama pada profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai ujung tombak keberhasilan program ini. Program PTSL sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik bertujuan menjamin kepastian hukum kepemilikan tanah secara efisien, transparan, dan inklusif. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama keberhasilan program ini, yang dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berdasarkan model SERVQUAL yang telah banyak digunakan dalam kajian administrasi publik dan manajemen pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Ladhari, 2009). Dengan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini berupaya memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi pelayanan di lapangan sekaligus mengaitkan hasil empiris dengan teori dan studi terdahulu guna mendapatkan pemahaman yang holistik mengenai tantangan dan potensi peningkatan layanan.

Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keterpenuhan aspek teknis dan fisik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh profesionalisme ASN dalam menjalankan peran mereka sebagai pelaksana pelayanan. Profesionalitas mencakup kompetensi teknis, sikap etis, serta kemampuan interaksi sosial yang membangun kepercayaan dan kepuasan Masyarakat (Lestari & Handayani, 2020; R. Pratama & Sari, 2021). Dalam konteks Kabupaten Pohuwato yang memiliki karakteristik geografis dan sosial ekonomi yang kompleks, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang signifikan untuk memahami bagaimana konteks lokal memengaruhi efektivitas pelayanan publik, sekaligus memberikan kerangka kerja bagi pengembangan model pelayanan yang adaptif dan kontekstual sesuai kebutuhan daerah. Dengan demikian, analisis ini tidak hanya mempresentasikan data deskriptif, melainkan mengedepankan interpretasi teori kualitas pelayanan yang mengarahkan strategi perbaikan berkelanjutan guna mendukung keberhasilan PTSL di wilayah yang menantang ini (Creswell, 2023; Roswandi, 2023).

Berdasarkan data dari 500 responden di 13 kecamatan Kabupaten Pohuwato, karakteristik demografis dan geografis responden representatif dengan dominasi laki-laki (67,2%), rentang usia produktif 35-55 tahun (54,6%), dan mayoritas berpendidikan dasar dan menengah (67%). Mayoritas pekerjaan adalah petani (46,8%) dan nelayan (24,2%), serta sebaran wilayah mencerminkan aktivitas PTSL yang variatif. Jarak tempuh ke kantor pelayanan PTSL bervariasi, menandai tantangan aksesibilitas yang signifikan, aspek kritis dalam kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 1988).

1. Dimensi *Tangibles*

Skor persepsi dimensi bukti fisik rata-rata 5,24 dengan ekspektasi 6,18, terjadi gap negatif -0,94. Penampilan petugas dinilai profesional, namun kondisi fasilitas kantor termasuk ruang tunggu dan teknologi informasi dinilai kurang memadai. Ini sejalan dengan konsep tangibles dalam SERVQUAL yang menegaskan fasilitas fisik dan peralatan sebagai cerminan kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Keterbatasan fasilitas dapat menurunkan kepuasan pelanggan meskipun aspek lain memuaskan (Ladhari, 2009).

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi keandalan menunjukkan gap -0,64 dengan apresiasi tinggi pada konsistensi prosedur dan akurasi data, namun keterlambatan penyelesaian menjadi isu utama. Penemuan ini konsisten dengan penelitian B., Rahman & Sari (2020) yang menyoroti pentingnya reliability dalam mengoptimalkan kepercayaan publik pada program pelayanan pertanahan. Kompleksitas teknis dan keterbatasan SDM melatarbelakangi ketidaktepatan waktu yang terjadi.

3. Dimensi *Responsiveness*

Responsivitas petugas dalam memberikan informasi mendapat skor persepsi 5,45 dengan gap -0,80. Kecepatan penanganan keluhan dan fleksibilitas jadwal masih perlu perbaikan, mengindikasikan perlunya sistem Customer Relationship Management (CRM) yang lebih efektif. Hal ini mendukung teori bahwa responsiveness merupakan dimensi utama dalam menanggapi kebutuhan pelanggan secara cepat dan efisien (Bitner et al., 1990).

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi jaminan menunjukkan gap negatif terendah (-0,56) dengan skor persepsi 5,72. Kompetensi teknis dan sopan santun petugas memperoleh nilai tinggi, tetapi transparansi biaya perlu ditingkatkan. Transparansi sebagai bagian dari assurance secara langsung memengaruhi kepercayaan pelanggan dan akuntabilitas pelayanan publik (Lestari & Handayani, 2020).

5. Dimensi *Empathy*

Empati memperoleh gap -0,77 dengan skor persepsi 5,38. Meskipun petugas dianggap memahami kebutuhan masyarakat, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, masih kurang memadai. Ini menunjukkan perlunya pengembangan pelayanan inklusif sesuai teori pelayanan pelanggan khusus (Komunda & Osarenkhoe, 2012).

6. Faktor Kelembagaan dan SDM

Analisis mendalam menegaskan bahwa struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas tegas merupakan fondasi penting. Namun koordinasi antar-instansi dan kesiapan SDM di tingkat bawah bervariasi antar kecamatan. Temuan ini sejalan dengan Widodo & Kusuma (2020) yang menunjuk *institutional capacity building* dan kepemimpinan lokal sebagai penentu utama efektivitas layanan publik. Kualitas SDM, terutama kompetensi teknis dan soft skills, menjadi faktor penentu lainnya. Pelatihan yang ada efektif, tetapi tingginya turnover menimbulkan tantangan. Korelasi positif signifikan antara kompetensi SDM dan kepuasan masyarakat ($r=0,687$, $p<0,01$) mendukung temuan Pratama et al. (2021).

7. Infrastruktur dan Teknologi

Ketersediaan infrastruktur fisik dan teknologi informasi seperti aplikasi KKP dan SIMS meningkatkan efisiensi administrasi PTSL. Kendati demikian, digital divide antara wilayah dengan konektivitas baik dan buruk menyebabkan disparitas kualitas pelayanan, yang sejalan dengan temuan literatur terkait pengaruh infrastruktur digital dalam pelayanan publik (Heeks, 2006).

8. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi aktif masyarakat terbukti berkorelasi positif dengan efektivitas pelayanan ($r=0,598$, $p<0,01$). Sosialisasi yang melibatkan tokoh lokal meningkatkan partisipasi, sesuai konsep *community engagement* yang menyokong keberhasilan program pembangunan (F. Nuraini & Handayani, 2022). Namun apatisme pada kelompok rentan masih menjadi tantangan.

9. Gap Analysis SERVQUAL

Semua dimensi SERVQUAL menunjukkan gap negatif, mencerminkan bahwa persepsi masyarakat masih di bawah ekspektasi. Prioritas perbaikan adalah tangibles dan responsiveness, sedangkan assurance dapat dipertahankan. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan fasilitas dan sistem respons pengaduan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

10. Variasi Per Wilayah

Tingkat efektivitas pelayanan bervariasi antar kecamatan dengan Marisa dan Buntulia sebagai performa terbaik, sementara Randangan dan Taluditi perlu perhatian lebih. Faktor aksesibilitas geografis, kualitas SDM lokal, dan infrastruktur memengaruhi variasi ini. Pendekatan diferensiasi strategi penanganan wilayah menjadi kunci keberlanjutan program.

Tabel 1. Hasil Utama Dimensi

No	Dimensi / Faktor	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Gap	Temuan Kunci dan Implikasi
1	<i>Tangibles</i>	5.24	6.18	-0.94	Bukti fisik kantor dan teknologi kurang memadai; petugas profesional. Perlu perbaikan fasilitas dan TI.
2	<i>Reliability</i>	5.68	6.32	-0.64	Prosedur dan akurasi data baik, keterlambatan penyelesaian jadi masalah utama; dukungan SDM teknis diperlukan.
3	<i>Responsiveness</i>	5.45	6.25	-0.80	Petugas responsif, penanganan keluhan lamban; perlu sistem CRM efektif dan jadwal pelayanan fleksibel.
4	<i>Assurance</i>	5.72	6.28	-0.56	Kompetensi dan kesopanan petugas baik; transparansi biaya kurang jelas, perlu perhatian agar kepercayaan meningkat.

5	<i>Empathy</i>	5.38	6.15	-0.77	Empati petugas baik tapi kurang akses bagi penyandang disabilitas dan lansia; perlu pelayanan inklusif.
6	Kelembagaan	-	-	-	Struktur jelas, koordinasi antar-instansi beragam; kapasitas instansi dan kepemimpinan lokal krusial untuk efektivitas.
7	Sumber Daya Manusia (SDM)	-	-	-	Pelatihan memadai tapi turnover tinggi; kompetensi teknis dan soft skills perlu penguatan untuk komunikasi efektif.
8	Infrastruktur dan Teknologi	-	-	-	Infrastruktur baik, TI membantu proses; keterbatasan konektivitas di daerah terpencil penghambat pemerataan layanan.
9	Partisipasi Masyarakat	-	-	-	Partisipasi aktif berkorelasi positif dengan efektivitas; sosialisasi tokoh lokal efektif tingkatkan engagement masyarakat.
10	Variasi Wilayah	-	-	-	Performa tertinggi di Marisa, Buntulia; rendah di Randangan, Taluditi; akses, SDM, infrastruktur jadi faktor kunci.

Sumber: Hasil Penelitian 2025

Analisis tabel menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi masyarakat pada semua dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL. Dimensi tangibles memiliki gap terbesar (-0,94), menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang pelayanan dan teknologi informasi masih jauh dari harapan pengguna layanan. Hal ini konsisten dengan teori Parasuraman et al. (1988) bahwa bukti fisik merupakan indikator penting dalam mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan yang memuaskan. Sementara itu, dimensi *reliability* dan *responsiveness* juga menunjukkan gap negatif yang cukup besar (-0,64 dan -0,80), mencerminkan bahwa ketepatan prosedur dan kecepatan penanganan keluhan masih menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan PTSL. Keterlambatan penyelesaian dan sistem penanganan keluhan yang belum optimal menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana dikemukakan dalam literatur layanan publik (Bitner et al., 1990).

Dimensi assurance dan empathy memperlihatkan gap negatif terkecil (-0,56 dan -0,77), meskipun perlunya peningkatan dalam hal transparansi biaya dan pelayanan inklusif bagi kelompok rentan tetap menjadi perhatian penting. Profesionalisme dan kompetensi petugas memberikan kontribusi positif terhadap rasa aman dan kepercayaan masyarakat, sesuai dengan penelitian Lestari & Handayani (2020). Secara keseluruhan, gap negatif di semua dimensi menunjukkan perlunya fokus perbaikan terutama pada

fasilitas fisik, responsivitas layanan, dan sistem pengelolaan keluhan untuk mendekatkan persepsi masyarakat dengan ekspektasi, sehingga pelayanan PTSL bisa lebih efektif dan memuaskan. Analisis ini juga menggarisbawahi peran penting faktor kelembagaan, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat dalam mendukung kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Dengan mempertimbangkan karakteristik geografis dan sosial budaya Kabupaten Pohuwato yang beragam, strategi perbaikan pelayanan harus disesuaikan secara lokal dengan prioritas utama pada dimensi tangibles dan responsiveness yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna layanan (Nuraini & Handayani, 2022; Widodo & Kusuma, 2020).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat efektivitas pelayanan publik pada program PTSL di Kabupaten Pohuwato tergolong cukup baik, namun masih terdapat gap yang perlu diperbaiki. Analisis dimensi SERVQUAL menunjukkan semua dimensi mengalami gap negatif, dengan gap terbesar pada dimensi tangible (bukti fisik). Faktor kelembagaan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi efektivitas pelayanan, diikuti oleh sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan partisipasi masyarakat. Meskipun telah ada struktur organisasi yang jelas dan komitmen pemerintah daerah, variasi kinerja antar kecamatan masih signifikan, terutama karena perbedaan aksesibilitas, infrastruktur, dan kapasitas SDM. Rekomendasi perbaikan meliputi penguatan kelembagaan, pengembangan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, peningkatan partisipasi masyarakat, dan program khusus bagi kelompok rentan, terutama di daerah dengan akses geografis terbatas. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa model holistik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat, serta kontribusi teoretis dalam pengembangan pemahaman dimensi-dimensi efektivitas pelayanan publik dalam konteks program PTSL.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dariyati, E. (2024). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Literacy Notes*, 2(1).
- Iskandar, H. (2020). *SDGs DESA: Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan Nasional Berkelanjutan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Retrieved from 6024339836, 9786024339838
- Kumar, R., Sharma, A., & Gupta, S. (2021). Public Service Innovation in Land Administration: A Comparative Study of South Asian Countries. *International Review of Administrative Sciences*, 87(3), 456-478.
- Lestari, D., Handayani, P., & Wijaya, K. (2021). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan PTSL: Studi Kasus di Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 145-162.
- Lestari, S., & Handayani, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan PTSL Menggunakan Kerangka SERVQUAL di Tiga Kabupaten di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(3), 178-195.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Nuraini, F., & Handayani, S. (2022). Community Engagement dalam Implementasi Program PTSL: Analisis Faktor-Faktor Penentu. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 17(1), 78-94.

- Nuraini, M. & Wijaya, A. (2021). Implementasi PTSL di Wilayah Kepulauan: Tantangan dan Peluang dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Journal Regional Development*, 15(2), 112-128.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. New York: Penguins Book.
- Pratama, D. Sari, N., & Kusuma, B. (2021). Efektivitas Pelayanan PTSL di Wilayah Perkotaan: Fokus pada Aspek Digitalisasi dan e-Governance. *Journal Public Service Management*, 12(4), 234-251.
- Pratama, R., & Sari, M. (2021). Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Sertifikasi Tanah. *Journal of Public Policy*, 7(2), 156-173.
- Rahman, A. Kusuma, I., & Prasetyo, H. (2020). Institutional Capacity Building for Effective Land Registration: Evidence From Indonesia's PTSL Program. *Journal Public Administration and Development*, 40(4), 287-302.
- Rahman, B. & Sari, D. (2020). Faktor-Faktor Determinan Keandalan Pelayanan dalam Implementasi PTSL di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 201-218.
- Roswandi, R. (2023). *Rekonstruksi Pengaturan Pendaftaran Tanah Absentee Melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Yang Berbasis Keadilan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Salma, S., Asiri, L., & Lawelai, H. (2024). Analisis Kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan Implikasinya terhadap Pembangunan Berkelanjutan di Kota Baubau. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 128–136.
- Santoso, R. & Wardana, A. (2019). Comparative Analysis of Systematic Land Registration in Southeast Asia: Policy Design and Implementation Challenges. *International Journal of Land Administration*, 12(2), 156-174.
- Setiawan, D. & Kumala, R. (2020). Implementation Gap dalam Program PTSL: Analisis Kebijakan dan Realitas Lapangan Menggunakan Policy Implementation Theory. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(4), 201-218.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thompson, J., & Anderson, K. (2020). Systematic Land Registration in Developing Countries: A Framework for Understanding Local Context Factors. *Land Use Policy Journal*, 9(5), 104-119.
- Widodo, S., & Kusuma, A. (2020). Institutional Capacity Building dalam Implementasi Kebijakan Strategis: Pembelajaran dari Program PTSL. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 24(1), 89-106.
- Widodo, T., & Sari, P. (2021). Human Resource Development in Strategic National Programs: Lessons From Indonesia's Land Certification Initiative. *Indonesian Public Policy Review*, 9(2), 89–107.