

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki kepadatan penduduk cukup tinggi, dengan jumlah penduduk sebanyak 268.583.016 jiwa (Kementerian Republik Indonesia, 2021). Meningkatnya jumlah penduduk setiap tahun sebanding dengan peningkatan jumlah kebutuhan akan rumah. Dasar dari pembangunan suatu negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena masyarakat memiliki hak dasar untuk tetap bertahan hidup dan menikmati kehidupan yang aman, nyaman, dan bermartabat.

Pemerintah selaku penyedia dan penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena sudah menjadi tugas pemerintah. Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan public adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Secara nasional, Kementerian Agraria dan Tata Ruang mengusulkan lima juta bidang tanah yang akan di data selanjutnya dibuatkan sertipikat gratis oleh masing-masing Badan Pertanahan Nasional (BPN) setempat di daerah. Penyelesaian kasus-kasus pertanahan senantiasa menjadi perhatian seluruh jajaran Badan Pertanahan Nasional RI di tingkat Pusat, Kantor Wilayah Provinsi maupun Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten/Kota seluruh Indonesia (Rudianto & Heriyanto, 2022).

Seperti data yang ditunjukkan oleh Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), pada tahun 2017 tercatat sedikitnya terjadi 659 konflik pertanahan di berbagai wilayah yang melibatkan sedikitnya 652.738 keluarga. Dengan kasus tersebut dilengkapi dengan banyaknya tanah yang belum bersertipikat, banyak program yang dicanangkan oleh pemerintah salah satunya adalah program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Pendekatan yang dilakukan dalam PTSL ini adalah melalui per desa, kabupaten per kabupaten, kota per kota di seluruh Indonesia.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dinilai dapat mencapai hasil yang lebih besar dan dengan waktu yang relatif lebih cepat dibandingkan pendaftaran tanah secara sporadik. Hal ini dapat terjadi karena pengumpulan dan pendaftaran bidang tanah dilakukan secara serentak mengenai semua bidang tanah yang terdapat pada satu wilayah desa/kelurahan atau yang setingkat dengan itu (Rahmadi et al., 2022).

Tujuan diadakannya program ini adalah untuk mewujudkan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum Hak atas Tanah masyarakat berlandaskan asas sederhana, cepat, lancar, aman, adil, merata, dan terbuka serta

akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, serta mengurangi dan mencegah sengketa tanah. Walaupun tujuan program ini untuk kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, namun seharusnya program ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus sertipikat tanah.

Badan Pertanahan Nasional sebagai struktur Daerah Kabupaten serta Kota memiliki peran yang sangat penting di dalam kehidupan bermasyarakat karena termasuk penghubung masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di dalam skala Kabupaten/Kota. Penelitian di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Jakarta Selatan guna melaksanakan tanggung jawab pemerintah di bidang pertanahan sesuai dengan undang-undang (Iskandar et al., 2019).

Sebelumnya nama Badan Pertanahan Nasional (BPN) yakni Kantor Agraria. Badan Pertanahan Nasional (BPN) diatur di dalam Perintah Eksekutif Nomor 20 Tahun 2015. Saat ini, menurut observasi lapangan yang dilakukan peneliti di Badan Pertanahan Negara (BPN), petugas pelayanan masyarakat belum puas dengan kualitas penyelenggara pelayanan publik dan jasa. Sesuai dengan berbagai permasalahan pelayanan yang ada di Kantor BPN Jakarta Selatan seperti lamanya waktu yang dibutuhkan guna memproses berkas sertifikat, minimal enam bulan menunggu sertifikat diterbitkan, pegawai yang tidak ramah, kurangnya kerjasama dan tanggung jawab, serta solusi yang tidak sesuai SOP, BPN Kantor Jakarta Selatan perlu ditingkatkan.

Pemerintah harus mampu menghasilkan produk serta jasa yang murah, efektif, efisien, serta bertanggung jawab kepada semua pihak yang membutuhkan

perbaikan yang berbeda di dalam perencanaan pelayanan (Mishra & Attri, 2020). Pemerintah sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yang ingin dicapai, yang tidak berbeda dengan organisasi lain, terutama didalam hal tindakan yang akan dilakukan guna mencapai tujuan tersebut, yang dituangkan di dalam bentuk rencana (Suwatno & Priansa, 2016). Di dalam masyarakat yang semakin kritis, posisi serta fungsi birokrasi publik didalam memberikan pelayanan publik harus berubah (Hu et al., 2020).

Pelayanan publik yang menjadi pokok bahasan studi administrasi publik di Indonesia termasuk masalah yang memerlukan perhatian serta solusi yang matang. Ini mungkin terlihat jelas di dalam kehidupan orang-orang biasa yang mencari pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada warganya terus berkembang, baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanannya, serta tingginya kemauan masyarakat serta perubahan-perubahan di dalam pemerintahan. Namun, penyesuaian ini tidak sepenuhnya memuaskan karena individu masih dikecualikan di dalam sistem layanan serta sering digambarkan sebagai orang yang bodoh. (Kusumadewi et al., 2018).

Pelayanan publik memberikan layanan kepada seseorang ataupun publik yang tertarik pada organisasi dengan aturan serta prosedur dasar. Kemudian, memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan sehingga orang yang menerimanya merasa puas dengan pelayanannya asalkan aparat pelayanan harus lebih proaktif di dalam mengamati paradigma layanan baru sehingga menciptakan layanan yang memiliki daya saing tinggi di berbagai publik kegiatan (Hendren & Sprung-Keyser, 2020).

Sejarah telah membenarkan akan hal tersebut bahwasanya masyarakat baik individu maupun berkelompok akan selalu membutuhkan ataupun menginginkan yang mananya suatu pelayanan. Seperti halnya tentang pelayanan administrasi di Badan Pertanahan Nasional, namun di dalam hal ini waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu serta proses pembuatan sertifikat ataupun hak atas tanah tidak sesuai, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan masih kurang karena terdapatnya akurasi pelayanan, begitupun dengan akses ataupun kemudahan di dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang. Aparat birokrat ataupun pemerintah pada hakikatnya termasuk pelayanan yang baik guna masyarakat, sebab pemerintahan yang baik mampu menjaga suatu ketertiban serta tanggungjawabnya terhadap apa yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti halnya didalam pelayanan pertanahan.

Namun, tak semua masyarakat memiliki pengetahuan tentang cara pendaftaran tanah dan cara Kantor Pertanahan memproses pendaftaran tanah. Padahal masyarakat memiliki kesempatan jaminan hukum atas tanahnya lewat proses pendaftaran secara sistematis lengkap. Selain itu, faktor lain yang menghambat kualitas pelayanan program PTSL adalah kurangnya SDM dalam pelaksanaan program serta faktor masih rendahnya informasi yang diterima oleh masyarakat dan sosialisasi yang diberikan Kantor Pertanahan.

Hubungan komunikatif antara petugas dengan pemohon cenderung kurang komunikatif dimana masih terdapat pemohon yang belum mengerti tentang prosedur teknis pembuatan sertifikat serta pemohon menyatakan beberapa jenis pelayanan yang diberikan kadang menemui hambatan sehingga membutuhkan

waktu lama. Selain itu, kemampuan yang diberikan petugas di dalam pelayanan cenderung belum memberi kepuasan kepada pemohon. Hal ini berdasarkan atas adanya pemberitaan pada beberapa artikel tentang masalah sertifikat ganda yang muncul serta berdasarkan hasil wawancara awal peneliti kepada petugas, kesalahan kadang terjadi karena kesalahan pegawai di dalam penginputan data. Hal ini bisa menimbulkan keraguan serta tidak memberikan jaminan akan rasa aman kepada pengunjung.

Semua masalah tersebut mencakup aspek kualitas pelayanan. Karena kepuasan pelanggan saat ini menjadi indikator utama pelayanan publik, manajemen perusahaan, serta birokrasi. Kepuasan pelanggan telah menjadi titik fokus bisnis serta manajemen sampai-sampai dianggap sebagai kriteria paling penting di dalam beberapa teks manajemen bisnis serta organisasi baik guna perusahaan profit maupun nonprofit. Di dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pelanggan menjadi semakin birokratis. Sebagai puncak dari reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting (Mathangani & Sile, 2020). Karena itu, pelayanan publik yang diberikan oleh sektor publik masih kurang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi bukan melayani pelanggan tapi melayani warga negara (Li & Shang, 2020).

Urgensi tanah bagi kehidupan manusia diapresiasi Pemerintah Republik Indonesia melalui kebijakan nasional pertanahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang juga disingkat UUPA. Pada pokoknya tujuan UUPA ialah meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum agraria nasional. Sejalan dengan laju pertumbuhan

penduduk dan perkembangan pembangunan di segala bidang, tanah akan semakin banyak dibutuhkan manusia. Adanya kejelasan akan status tanah juga semakin dituntut apalagi dalam sebuah negara yang sedang berkembang seperti halnya di Indonesia (Safitri & Meirinawati, 2020).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan menyelenggarakan pendaftaran tanah. Pendaftaran atas bidang tanah dilakukan agar mendapatkan kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah maupun pihak lain yang berkepentingan dengan tanah. Demikian dinyatakan juga dalam Pasal 19 ayat (1) UUPA yang berbunyi: “Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang telah diatur dengan peraturan pemerintah.” Selain diatur dalam UUPA, pendaftaran tanah juga diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Pelaksanaan pendaftaran tanah tersebut dilaksanakan melalui dua cara yaitu, pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis. Meskipun sudah secara tegas diatur dalam UUPA dan PP Nomor 24 Tahun 1997 bahwa untuk menjamin kepastian hukum kepemilikan tanah, tanah tersebut harus didaftarkan. Masih banyak masyarakat belum mempunyai sertifikat sebagai alat bukti kepemilikan yang sah (Safitri & Meirinawati, 2020). Masih rendahnya keinginan masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran tanah umumnya dikarenakan masyarakat kurang memahami fungsi dan kegunaan dari tanah yang terdaftar. Hal ini dilatarbelakangi masyarakat kurang mendapat informasi yang akurat dan mudah dipahami masyarakat tentang pendaftaran tanah (Adrian, 2017).

Peraturan pemerintah adalah peraturan undang-undang yang ditetapkan oleh presiden untuk menjalankan undang-undang sebagaimana mestinya jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf a terdiri dari pelayanan:

- a. Pelayanan; a) informasi ketersediaan tanah; b) pertimbangan teknik pertanahan. c) pengukuran bidang tanah; d) penetapan hak atas tanah; e) pendaftaran keputusan hak atas tanah dan; f) pengolahan pengaduan.
- b. Permen Agrarian/Kepala BPN Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional.
- c. Permen Agrarian/Kepala BPN Nomor 18 tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah.
- d. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2013 Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan BPN.

Selanjutnya hasil *akuntabilitas* kinerja akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya Laporan Kinerja Pelaksanaan Program PTSL ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Fenomena yang terjadi Pandemi Covid-19 menyebabkan beberapa daerah melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), sehingga menjadi kendala dalam melaksanakan kegiatan, verifikasi lapangan, pendampingan dalam penyusunan proposal, dan berkas-berkas yang dibutuhkan. Masih ditemukannya calon penerima program

bantuan PTSL yang belum memenuhi kelengkapan administrasi dan syarat penerima bantuan khususnya pada usulan dari aspirasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program PTSL masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dalam pelaksanaan sistem *akuntabilitas* kinerja dan belum meratanya penerimaan bantuan dalam pelaksanaan Program PTSL, terutama terhadap masyarakat yang berpenghasilan rendah untuk menerima bantuan serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung program PTSL (Laporan Kinerja Direktorat Rumah Swadaya, 2021).

Selain permasalahan di atas, minat masyarakat masih rendah dalam pendaftaran tanah juga disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Pertanahan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih tingginya angka laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan Kantor Pertanahan. Yaitu, lebih dari 14% laporan secara nasional tiap tahunnya yang masuk ke Ombudsman RI terkait pelayanan di BPN yang relatif memerlukan waktu lama dan seringkali menimbulkan kekecewaan masyarakat (Safitri & Meirinawati, 2020).

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan hasil yang diinginkan (Kotler & Amstrong, 2018:211). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Putra et al., (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan

kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah (Agung Kurniawan, 2021).

Menurut Kotler & Amstrong, (2018) terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap suatu produk dan jasa, yaitu melalui keluhan dan saran, *ghost shopping*, analisa mantan pelanggan, dan survey kepuasan pelanggan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih *responsive* terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik kepelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Pemerintah Jakarta Selatan disini berperan

dalam perencanaan program pembangunan di daerah harus mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan masyarakat dan mampu menampung segala aspirasi masyarakat, agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Salah satu upaya Pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip yang paling mendasar dari *good governance* (pemerintahan yang baik), yaitu *akuntabilitas* kerja dan kualitas pelayanan publik yang baik (Putra et al., 2020).

Akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik pada kenyataannya pertanda birokrasi pemerintah belum memberikan dan menunjukkan kinerja yang sesuai dengan adanya tuntutan masyarakat. Kinerja yang diberikan oleh aparat pemerintah saat ini menunjukkan adanya, antara lain: aparaturnegara lebih mempertontonkan diri sebagai atasan; aparat pelayanan lebih cenderung pada *status quo* dibandingkan dengan peningkatan pelayanan; aparat birokrasi lebih mengutamakan prosedur daripada substansi; aparat pelayanan lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani (Baharuddin., 2021).

Pelayanan publik yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan

diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia (Sinambela, 2021).

Lebih lanjut Sambas & Hendri (2016), mendefinisikan *akuntabilitas* sebagai bentuk pertanggungjawaban yang penting atas segala aktivitas kegiatan dan harus bisa dipertanggungjawabkan kepada pihak yang memberi amanah. Pemerintah merupakan wakil rakyat/masyarakat atau pihak yang diberi amanah oleh masyarakat. Jika pemerintah menjalankan amanah dengan baik, masyarakat akan percaya kepada pemerintah. Kepuasan dan kepercayaan masyarakat merupakan hal yang penting dalam suatu kehidupan bernegara karena pemerintah tidak bisa menjalankan tugasnya dengan baik tanpa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Arifin et al., 2020). Apabila kinerja pemerintah baik maka masyarakat akan menaruh kepercayaan yang besar kepada pemerintah dan sebaliknya apabila kinerja pemerintah buruk maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan menurun. Jadi kinerja pemerintah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Siregar Baldric, 2016).

Dalam penelitian ini, pengaruh *akuntabilitas* kinerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat akan ditinjau dari aspek Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian *akuntabilitas* pelayanan publik, dengan menganalisis

seberapa besar pengaruh *akuntabilitas* kinerja dan kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jakarta Selatan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sekaligus mengajukan model pengaruh *akuntabilitas* kinerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat secara berkelanjutan yang dapat dijadikan sebagai instansi panutan nasional secara umum. Dilihat dari pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah peneliti kemukakan, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil identifikasi masalah yang ditemui dalam judul “Pengaruh Akuntabilitas Kinerja, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program Bantuan Bantuan PTSL Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jakarta Selatan diperoleh sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berfungsi sebagai *variable independent* masalah penelitian, yang meliputi:

1. Laporan Kinerja Pelaksanaan Program Bantuan Bantuan PTSL Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jakarta Selatan ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pemerintah.
2. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan penyelenggara negara cenderung mengalami kemunduran bahkan ada yang menyatakan mereka tidak perlu lagi adanya pemerintahan.

3. Adanya kesenjangan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dengan kinerja pemerintah sesungguhnya.
4. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur, tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah adalah usaha untuk menetapkan batasan-batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Batasan masalah ini berguna untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian, dan faktor mana saja yang tidak termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat mengetahui secara terperinci masalah yang akan diteliti dan mengurangi ketidakfokusan dalam penelitian.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas Kinerja, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, dimana data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini melibatkan sampel yang diambil dari Penerima Program Bantuan PTSL Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jakarta Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah adanya pengaruh antara Akuntabilitas Kinerja terhadap kepuasan penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan?
2. Apakah adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan?
3. Apakah adanya pengaruh antara Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara akuntabilitas kinerja terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan?
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan?
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan?

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti :

- a. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi dan sebagai sumber daya informasi tambahan akademik bagi almamater penulisan skripsi ini sebagai bagian akhir kegiatan akademik terutama yang berkenaan dengan pengaruh *akuntabilitas* kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Penelitian ini dapat memberikan sebuah pelajaran yang dapat mengembangkan wawasan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti.

2. Bagi Pembaca :

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian berikutnya.



3. Bagi Pemerintah :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran terkait dengan implementasi Program Bantuan PTSL.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik langsung maupun secara tidak langsung bagi kepastakaan Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
- c. Penelitian ini dapat membantu mengetahui kelemahan dan kendala pemerintah yang dialami, khususnya pada *akuntabilitas* kinerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Diharapkan dapat digunakan sebagai sumbang saran bagi Pemerintah, dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

4. Bagi Universitas :

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat dijadikan acuan oleh para mahasiswa/i terutama yang mengarah ke bidang studi Administrasi Publik.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang penulisan skripsi ini, penulis membagi dalam 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada Bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada Bab ini dibahas tentang teori Akuntabilitas Kinerja, Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat, Program Bantuan PTSL, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada Bab ini dibahas mengenai tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, definisi operasional dan pengukuran *variable*, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab ini dibahas pengujian gambaran umum lokus dan fokus, instrumen penelitian, pengujian persyaratan analisis, paparan statistik deskriptif berupa deskripsi data dan deskripsi indikator, analisis hipotesis penelitian, serta keterbatasan penelitian.

Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Saran

Pada Bab ini dibahas mengenai kesimpulan, implikasi dan saran yang mengemukakan beberapa kesimpulan mengenai masalah-masalah yang sudah dibahas dan selanjutnya membuat implikasi dan mengajukan saran-saran sesuai dengan kesimpulan yang telah dibuat.