

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai Pengaruh Akuntabilitas Kinerja, Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL di Jakarta Selatan. Yang menjadi rujukan penelitian ini, selengkapnya dapat dijelaskan pada Tabel 2.1

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, (2021) yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pacar Keling Surabaya”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara tingkat kinerja dokter dan pegawai pada kualitas pelayanan yang diberikan. Sumbangan variabel akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 72,2% berada pada interpretasi pengaruh tinggi. Dikarenakan kurangnya kinerja kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi & Binawati Nita, (2020) yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Dan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Penggunaan Dana Desa”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan alat analisis Partial Least Square (PLS) 2.0. Hasil menunjukkan akuntabilitas keuangan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan

masyarakat atas penggunaan dana desa, akuntabilitas kinerja berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penggunaan dana desa.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rappang Murdiono, (2019) yang berjudul “Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng”. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan yaitu indikator akuntabilitas pelayanan dinilai sangat baik yaitu 78,67%, indikator kepuasan masyarakat dinilai cukup baik yaitu 72,87% budaya partenalisme dalam kategori sangat baik dengan persentase 76,5%, dan pengaruh kontrol public dalam kategori cukup baik yaitu 65%.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Noorhayati, (2021) yang berjudul “Program Bantuan Covid – 19 Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Masyarakat Penerima Bantuan Covid - 19 Di Kecamatan Garum)”. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Dengan adanya bantuan covid – 19, warga Kecamatan Garum merasa sangat terbantu dan terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Garum.
5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhtadi & Choirunnisa, (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan

terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok”. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini memberikan masukan positif bagi pengelola program PKH untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penerima bantuan. Untuk itu, PKH berjalan sesuai keinginan Hasil penelitian ini memberikan masukan positif bagi pengelola program PKH untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penerima bantuan. Untuk itu, PKH berjalan sesuai keinginan masyarakat namun masih perlu dukungan agar mampu memiliki wawasan yang lebih luas (merubah pola pikir) untuk meningkatkan kemandirian penerima manfaat program.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pacar Keling Surabaya (Putra, 2021)	Puskesmas Pacar Keling Surabaya	Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Ada pengaruh antara tingkat kinerja dokter dan pegawai pada kualitas pelayanan yang diberikan. sumbangan variabel akuntabilitas kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 72,2% berada pada interpretasi pengaruh tinggi. Dikarenakan kurangnya kinerja kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya
2	Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Dan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Penggunaan Dana Desa (Dwi & Binawati nita, 2020)	Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah responden 200.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan alat analisis Partial Least Square (PLS) 2.0.	Hasil menunjukkan akuntabilitas keuangan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penggunaan dana desa, akuntabilitas kinerja berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penggunaan dana desa
3	Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor	kepuasan masyarakat	Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan

No	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang Murdiono, (2019)	di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang		yaitu indikator akuntabilitas pelayanan dinilai sangat baik yaitu 78,67%, indikator kepuasan masyarakat dinilai cukup baik yaitu 72,87% budaya partenalisme dalam kategori sangat baik dengan persentase 76,5%, dan pengaruh kontrol publik dalam kategori cukup baik yaitu 65%.
4	Program Bantuan Covid – 19 Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Masyarakat Penerima Bantuan Covid - 19 Di Kecamatan Garum) (Noorhayati, 2021)	Masyarakat Penerima Bantuan Covid – 19 di Kecamatan Garum	Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Dengan adanya bantuan covid – 19, warga Kecamatan Garum merasa sangat terbantu dan terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Garum
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok (Muhtadi & Choirunnisa, 2019)	Masyarakat Kelurahan Beji Depok	Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini memberikan masukan positif bagi pengelola program PKH untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penerima bantuan. Untuk itu, PKH berjalan sesuai keinginan masyarakat namun masih perlu dukungan agar mampu memiliki wawasan yang lebih luas (merubah pola pikir) untuk meningkatkan kemandirian penerima manfaat program

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian (Putra, 2021) adalah teori penelitian yang digunakan, dimana penelitian ini berfokus dalam membahas teori akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di badan pertanahan nasional kota jakarta selatan, sedangkan penelitian ini kepuasan akan pelayanan di puskesmas. Penelitian ini terdapat 3 variabel sedangkan penelitian sebelumnya terdapat 2 variabel.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian (Dwi & Binawati nita, 2020) terdapat pada teori penelitian yang digunakan, dimana penelitian ini berfokus dalam membahas teori akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di badan pertanahan nasional kota jakarta selatan, sedangkan penelitian ini menggunakan teori kepuasan atas penggunaan dana desa, akuntabilitas kinerja dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini terdapat 3 variabel dimana ada variabel kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian sebelumnya terdapat 2 variabel.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian Murdiono, (2019) terdapat pada teori penelitian yang digunakan. Penelitian ini berfokus dalam membahas teori akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di badan pertanahan nasional kota jakarta selatan, sedangkan penelitian ini meteori mbehas kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini terdapat 3 variabel dimana ada variabel kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian sebelumnya terdapat 2 variabel.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian (Noorhayati, 2021) terdapat pada teori penelitian yang digunakan. Penelitian ini berfokus dalam membahas teori akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di badan pertanahan nasional kota jakarta selatan. Penelitan ini sama-sama meneliti Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, perbedaannya pada penelitian ini terdapat variabel akuntabilitas sedangkan variabel sebelumnya hanya menggunakan 2 variabel.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian (Muhtadi & Choirunnisa, 2019) terdapat pada teori penelitian yang digunakan. Penelitian ini berfokus dalam membahas teori akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program pendaftaran tanah sistematis lengkap di badan pertanahan nasional kota jakarta selatan. Penelitian ini sama-sama meneliti Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, perbedaannya pada penelitian ini terdapat variabel akuntabilitas sedangkan variabel sebelumnya hanya menggunakan 2 variabel.

2.2 Tinjauan Pustaka

Teori yang dibahas dalam penelitian ini mencakup teori-teori yang mendukung variabel-variabel penelitian, yaitu Pengaruh Akuntabilitas Kinerja, Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL. Teori-teori yang relevan ini digunakan untuk menjelaskan tentang variabel-variabel yang akan diteliti, sebagai dasar untuk memberi jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (*hipotesis*) serta penyusunan instrumen penelitian.

2.3 Akuntabilitas Kinerja

2.3.1 Pengertian Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, kepada publik maupun terhadap pemimpin unit pelayanan instansi pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk melihat keragaman definisi dari *akuntabilitas* dalam kamus Webster, (2018). *Akuntabilitas* sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggung jawabkan, bertanggung jawab, dan

akuntabel. Arti kata *akuntabilitas* adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana manusia bertanggung jawab kepada Tuhan Yang Maha Esa atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa diperhitungkan dan dipertanggung jawabkan. Menurut Kotler & Amstrong, (2018:234) Akuntabilitas didefinisikan sebagai :

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara priodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otoritas atau wewenang yang dimiliki.
2. Pengukuran tanggung-jawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*), atau kebebasan (*custom*).

Aparat pemerintah harus menyadari bahwa setiap tindakannya bukan hanya akan memberi pengaruh pada dirinya sendiri saja akan tetapi membawa dampak yang tidak kecil pada orang lain. Setiap tingkah lakunya seorang pejabat pemerintah mutlak harus selalu memperhatikan lingkungan. *Akuntabilitas* dapat hidup dan berkembang dalam suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan

dalam mengemukakan pendapat. Dalam negara yang otokratik dan tidak transparan, *akuntabilitas* akan hilang dan tidak berlaku (Murdiono, 2019:31).

Dwiyanto, (2022:393) mengemukakan dua bentuk *akuntabilitas*, yaitu *akuntabilitas eksplisit* dan *akuntabilitas implisit*. Akuntabilitas eksplisit adalah pertanggungjawaban seorang pejabat atau pegawai pemerintah manakala ia diharuskan untuk menanggung konsekuensi dari cara-cara yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangkan *akuntabilitas implisit* berarti bahwa setiap pejabat atau pegawai pemerintah secara implisit bertanggung jawab atas setiap kebijakan, tindakan atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan.

Kumorotomo & Purbokusumo, (2018:87) menyatakan bahwa *akuntabilitas* adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai aturan dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat. Dan pelayanan publik tersebut menyediakan kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian *akuntabilitas* birokrasi saling terkait dengan filsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Dalam pedoman penyusunan pelaporan *akuntabilitas* kinerja instansi pemerintah, *akuntabilitas* adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban dan memperjelas kinerja dan tindakan badan hukum/seseorang/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada bagian yang memiliki hak atau kekuasaan untuk meminta bukti atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggung jawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Berdasarkan beberapa pengertian konsep *akuntabilitas* tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi publik untuk mewujudkan harapan-harapan publik. Itulah sebabnya *akuntabilitas* dapat menjadi sarana untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dalam suatu kebijakan publik yang diamanahkan kepada aparatur dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui media pertanggungjawaban secara periodik.

2.3.2 Jenis-Jenis Akuntabilitas Publik

Ulum, (2013:41) mengemukakan dua jenis *akuntabilitas* yaitu sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Keuangan

Akuntabilitas keuangan merupakan pertanggungjawaban mengenai:

- a. Integritas Keuangan
 - b. Pengungkapan
 - c. Ketaatan terhadap Peraturan Perundang-undangan
- Sasaran pertanggungjawaban ini yaitu laporan keuangan yang disajikan peraturan perundang-undangan yang berlaku mencakup penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran uang oleh instansi pemerintah.

Dengan dilaksanakannya tiga komponen tersebut dengan baik akan menghasilkan suatu informasi yang dapat diandalkan dalam hal pengambilan keputusan, tiga komponen tersebut menjadi indikator dari *akuntabilitas* keuangan.

1. Integritas Keuangan yaitu prinsip yang tidak memihak dan jujur, integritas laporan keuangan merupakan laporan yang menampilkan kondisi perusahaan yang sebenarnya tanpa ada informasi yang disembunyikan. Integritas laporan keuangan berguna sebagai ukuran sejauh mana laporan keuangan yang disajikan menunjukkan informasi yang jujur dan benar agar tidak membuat pengguna salah arah. Oleh karena itu informasi yang digunakan harus menggunakan istilah yang dapat dimengerti dan juga andal. Selain itu laporan keuangan harus bisa disajikan secara terbuka dan digambarkan secara jujur.
2. Pengungkapan Pengungkapan diwajibkan agar laporan keuangan yang disusun dan disajikan menjadi gambaran keadaan kejadian ekonomi yang terjadi di pemerintahan. Pengungkapan merupakan bagian dari prinsip akuntansi dan pelaporan keuangan.
3. Ketaatan Terhadap Peraturan Perundang-undangan Akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah harus menunjukkan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, yaitu :
 - a. Undang-undang Dasar Republik Indonesia khususnya yang mengatur mengenai keuangan negara.
 - b. Undang-undang Perbendaharaan Indonesia.
 - c. Undang-undang APBN.
 - d. Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah.

- e. Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pemerintahan daerah.
 - f. Ketentuan perundang-undangan yang mengatur tentang pelaksanaan APBN/APBD.
 - g. Peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur tentang keuangan pusat dan daerah.
2. Akuntabilitas Kinerja Inpres nomor 7 tahun 1999 tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Menggambarkan adanya kemauan pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur yang dapat diciptakan pemerintah agar lebih baik lagi. Tujuan akuntabilitas kinerja adalah untuk memperbaiki *sense of accountability* dan mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan atas pemberian amanah kepada pejabat pemerintahan.

2.3.3 Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas dapat dipandang sebagai syarat pertanggungjawaban atas perilaku dan tanggung jawab seseorang. Akuntabilitas sektor publik telah berkembang secara signifikan terutama pada persyaratan dasar untuk memastikan kejujuran dan legalitas. Akuntabilitas sektor publik harus mencakup pertanggungjawaban program dan kinerja dan bahkan akuntabilitas kebijakan (Mardiasmo, 2011:21).

Organisasi sektor publik harus dimintai pertanggungjawaban tidak hanya untuk uang yang dipercayakan kepada mereka, tapi juga untuk hasil. Pelayanan publik harus memberikan informasi yang cukup kepada publik agar publik dapat

menilai pelayanan publik baik sebagai masyarakat maupun sebagai warga negara. Terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik (Mardiasmo, 2011:25):

1. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*accountability for probity and legality*)

Akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, sedangkan akuntabilitas hukum terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik sesuai dengan anggaran yang telah disetujui dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Akuntabilitas Proses (*Process accountability*)

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya *mark up* dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan. Proses *accountability* dalam hal ini digunakan proses, prosedur, atau ukuran-ukuran dalam melaksanakan kegiatan yang ditentukan (*planning, allocating and managing*).

3. Akuntabilitas program (*Program accountability*)

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Program *accountability* di sini akan disoroti penetapan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan tersebut (*outcomes and effectiveness*).

4. Akuntabilitas kebijakan (*Policy accountability*) Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas. Akuntansi sektor publik tidak bisa melepaskan diri dari pengaruh kecenderungan menguatnya tuntutan akuntabilitas sektor publik tersebut. Akuntansi sektor publik dituntut dapat menjadi alat perencanaan dan pengendalian organisasi sektor publik secara efektif dan efisien, serta memfasilitasi terciptanya akuntabilitas publik. Dalam tahap ini dilakukan pemilihan berbagai kebijakan yang akan diterapkan atau tidak (*value*).

Akuntabilitas suatu entitas pemerintah dapat dibagi menjadi tiga dimensi menurut (Mahmudi, 2016:9) yaitu:

1. Akuntabilitas produk pelayanan publik
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
3. Akuntabilitas anggaran dan kinerja pelayanan publik

Bedasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan Akuntabilitas kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi dan entitas pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban yang dilakukan secara periodik. Misi ini merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah demi mencapai sumber daya finansial, kepatuhan terhadap aturan hukum dari kebijakan administrasi, efesiensi suatu kegiatan dan hasil dari kegiatan Pemerintah yang tercermin dalam pencapaian tujuan, dan efektifitasnya.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Didefinisikan oleh Sinambela, (2018:5) adapun Pelayanan publik sebagai penyediaan layanan, memenuhi kebutuhan individu ataupun komunitas yang tertarik pada suatu organisasi menurut aturan serta prosedur dasar yang telah ditetapkan sesuai dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ialah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang guna kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk semata mata guna kegiatan pelayanan publik.

Pejabat, pegawai, serta semua anggota organisasi penyelenggara lainnya yang bertanggung jawab melaksanakan suatu kegiatan ataupun rangkaian pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab tersebut.

Menurut Rahmayanty, (2013:88) definisi “pelayanan publik yakni semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, serta diawasi oleh pemerintah karena mereka diperlukan guna mewujudkan serta mengembangkan sosial saling ketergantungan.” Intinya, realisasinya menantang guna dilaksanakan tanpa campur tangan pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada standar pelayanan sebagai aturan penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian mutu pelayanan sebagai tugas serta janji penyelenggara kepada masyarakat didalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, serta terukur. Pelayanan publik diatur didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, “pengaturan ini dimaksudkan guna memberikan kepastian hukum didalam hubungan antara masyarakat serta penyelenggara didalam pelayanan publik.” Selain itu, pengaturan tentang pelayanan publik bertujuan guna menetapkan batasan serta hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, serta wewenang semua pihak yang terlibat didalam penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan prinsip umum pemerintahan yang baik serta korporasi; didalam rangka melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Putra et al., 2020).

Osborne serta Plastrik didalam buku Priansa & Damayanti, (2015:33) Adapun ciri-ciri pemerintahan (*birokrat*) yang diantisipasi adalah Pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (*birokrat*) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga

bisa melakukan kontrol terhadap pelayanan birokrasi. Dengan kontrol publik, pelayanan publik akan lebih unggul karena akan lebih menunjukkan dedikasi, kepedulian, serta kreativitas pemecahan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dianggap sebagai kewajiban daripada hak karena ditunjuk oleh pemerintah guna melayani masyarakat; Oleh karena itu, komitmen yang kuat guna melayani harus dikembangkan agar pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta bisa merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta efisien.

Menurut Agung Kurniawan, (2017) Pelayanan publik yakni pemberian pelayanan keperluan orang lain ataupun masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Thoha yakni pelayanan yang memberikan kemudahan serta bantuan kepada masyarakat didalam mencapai tujuannya, tanpa memandang siapa ataupun apa yang menyelenggarakannya.

Perspektif ini menunjukkan bahwasanya layanan yakni kegiatan yang bisa dirasakan melalui interaksi penerima dengan penyedia layanan, yang mempekerjakan peralatan didalam bentuk organisasi ataupun lembaga bisnis. Dengan demikian, penyelenggara negara harus memenuhi setiap kebutuhan serta keinginan masyarakat atas nama pelayanan publik. Publik (masyarakat) mendirikan Negara dengan tujuan tunggal guna meningkatkan taraf hidup warganya.

2.4.2 Karakteristik Pelayanan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Karakteristik pelayanan menurut (Rusydi, 2017:50), yakni :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

2.4.3 Tujuan Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela,2014:6) :

1. Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan per Undang-Undangan.
3. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Menurut (Lupiyoadi, 2016:132) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, antara lain adalah :

1. **Bukti Fisik**

Bukti fisik sarana prasarana yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).

5. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

Bedasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik juga menjalankan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan pelayanan publik akan terlihat baik dan buruknya di nilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan kinerja pelayanan publik.

2.5 Kepuasan Masyarakat

2.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan yakni reaksi yang menguntungkan yang ditimbulkan oleh faktor-faktor seperti kenikmatan serta pemenuhan harapan guna kinerja ataupun layanan. Menurut Kotler & Keller, (2017:221), “Kepuasan termasuk perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil suatu produk serta harapan-harapannya.” Ini menunjukkan bahwasanya kepuasan ditentukan oleh kinerja serta harapan yang

dirasakan. Jika kinerja jauh dari harapan, masyarakat tidak senang. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, mereka akan senang.

Efektivitas suatu pengabdian masyarakat ditentukan oleh berbagai variabel pendukung. Menurut Moenir, (2010:32) Kesopanan, teknik pengiriman, waktu pengiriman yang cepat, serta keramahan yakni kualitas yang menentukan layanan. Selain itu, terdapat variabel lain yang berkontribusi terhadap efektivitas suatu pelayanan, seperti faktor kesadaran, faktor regulasi, organisasi, kemampuan petugas, serta fasilitas. Persyaratan pelayanan minimal meliputi cara pelayanan, waktu penyelesaian, harga penyelesaian, barang jasa, sarana serta prasarana, dan kualifikasi tenaga pelayanan (Rahmayanty, 2013:99).

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Menurut Sumarwan, (2019:261) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014). Sedangkan Tjiptono, (2018:24) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa

tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

2.5.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan member kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

1. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
2. Mengeluh atau berharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
3. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
4. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

2.5.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Menurut Rusydi, (2017:27), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.

2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu pelayanan.

2.5.4 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka memerlukan beberapa dimensi untuk mengukur kepuasan tersebut Menurut Tjiptono (2018:77), dimensi kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesedian konsumen untuk berkunjung kembali terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.



3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan masyarakat merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat atas pelayanan yang ditawarkan karena memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat atas pelayanan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk atas pelayanan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono, (2019;31) Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel independen atau variabel bebas (X) dan variabel dependen atau variabel terikat (Y). Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

1. Pengaruh Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL.

Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya dibidang

pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Era reformasi yang didengungkan sebagai era perubahan menuju kondisi yang lebih baik dari era sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi cenderung menurun. Sebagai akibat buruknya pelayanan birokrasi terhadap masyarakat yang direpresentasikan dengan pelayanan pemerintah tidak dalam kondisi yang diharapkan (Murdiono, 2019).

Menurut Putra, (2021) akuntabilitas adalah pertanggung jawaban yang bersifat eksternal dari pihak yang menjalankan tugas kepada pihak yang mempunyai kuasa dan memberikan otoritas. Kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelolah sumber-sumber daya dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat fiscal manajerial dan program. akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat diliat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi) *profesionalitas* petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan, akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akte/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan, standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah apabila teradi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan, penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan

kompensasi kepada penerima pelayanan agar masyarakat puas atas akuntabilitas kinerja pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Murdiono, 2019). Menjelaskan bahwa adanya Pengaruh Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan uraian dan teori di atas jelas bahwa Akuntabilitas Kinerja sangat erat kaitannya Terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1: Diduga adanya Pengaruh Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan

dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Noorhayati, (2021) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan ada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Agar kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud. Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2: Diduga adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL di Wilayah Jakarta Selatan.

3. Pengaruh Akuntabilitas Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Publik secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL.

Mardiasmo, (2017:23) 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. 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 (Putra et al., 2020)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat atau masyarakat (Widya Astari et al., 2021). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus member kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan.

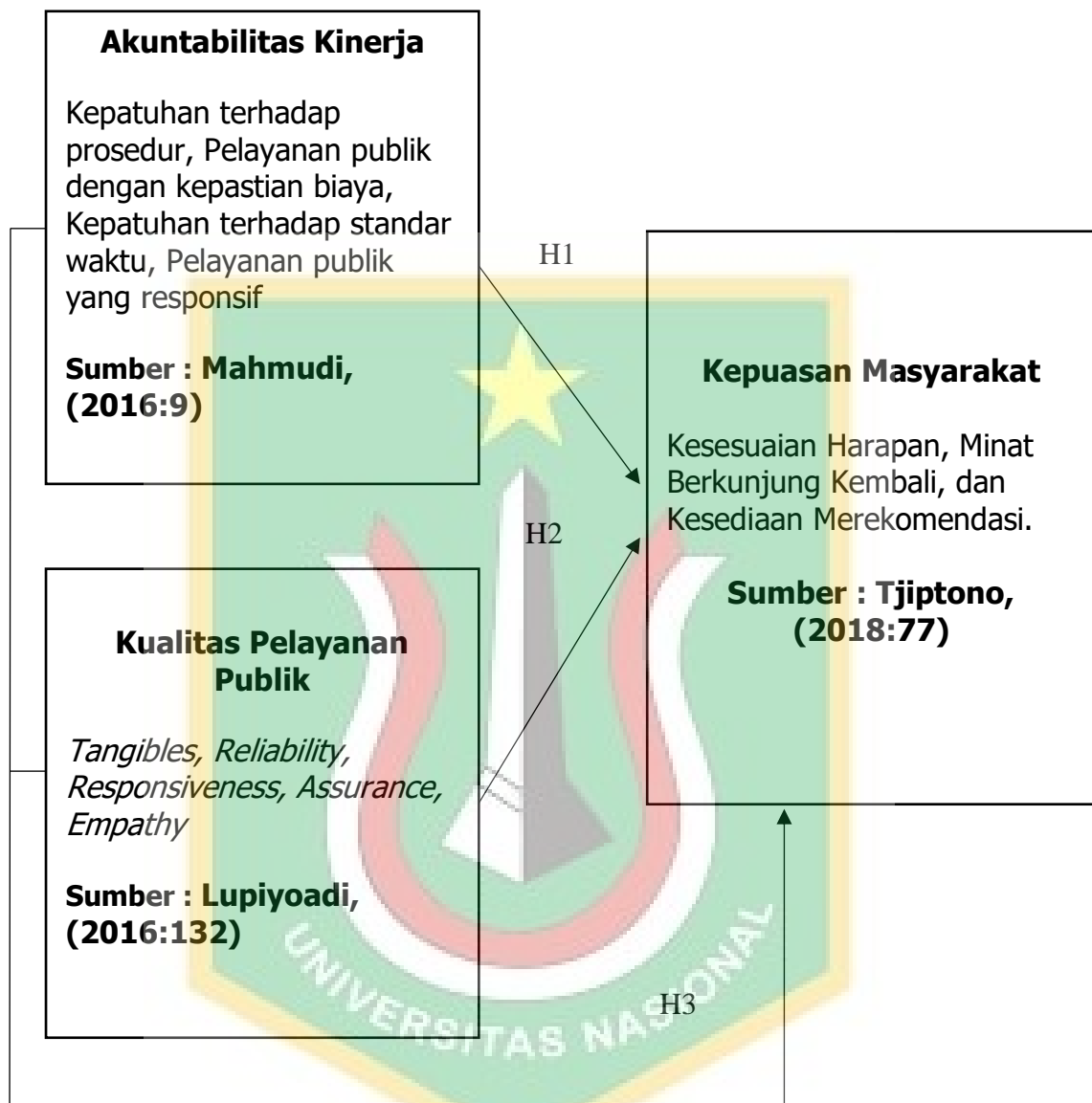
Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler & Amstrong, (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan,

melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, memberi perhatian penuh kepada keluhan masyarakat serta memahami kebutuhan para masyarakat akan membuat kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Setiap pegawai pemerintah yakni pemasok layanan yang diperlukan guna memberikan hasil kerja yang sesuai dengan tugas. Pemerintah bisa memberikan hasil karyanya kepada masyarakat berupa pelayanan yang berkualitas yang memiliki dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empati*, serta bukti fisik sarana prasarana, dimana kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur didalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3: Diduga adanya Pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL Di Jakarta Selatan.

Berdasarkan uraian dan teori di atas jelas bahwa Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik sangat erat kaitannya Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program PTSL. Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka model penelitian antara ketiga variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Mahmudi (2016:9), Lupiyoadi (2016:132), Tjiptono (2018:77).

2.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2019:33) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban yang empiris dengan data. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H1: Adanya pengaruh Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan.
2. H2: Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan.
3. H3: Adanya pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan.

