

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

Oleh:

Widya Dwi Prastiwi¹

Fitrotun Niswah²

Meirinawati³

Eva Hany Fanida⁴

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: JL. Ketintang Wiyata, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur
(60231).

Korespondensi Penulis: widyadwi.22047@mhs.unesa.ac.id,
fitrotunniswah@unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id.

Abstract. *Effective public service delivery not only emphasizes bureaucratic efficiency but also places citizens at center of governance. This principle is aligned with the citizen centered governance approach, which emphasizes participation, transparency, empowerment, accountability, and equal access in public services. This study aims to analyze the implementation of citizen-centered governance principles in the execution of the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) at the Land Office of Tulungagung Regency. The PTSL program was selected due to its strategic role in providing legal certainty of land ownership and promoting economic equity within the community. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. Research informants include officials from the Tulungagung Regency Land Office, village authorities, and community groups (Pokmas) directly involved in the implementation of PTSL. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, guided by the citizen-centered governance framework proposed by Laegreid*

Received January 13, 2026; Revised January 23, 2026; February 16, 2026

*Corresponding author: widyadwi.22047@mhs.unesa.ac.id

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

and Rykkja (2018). The findings indicate that the implementation of PTSL in Tulungagung Regency reflects the principles of citizen-centered governance. The community actively participates in all stages of the program, information is delivered openly and transparently, and the benefits are realized through legal certainty and economic empowerment. Furthermore, accountability mechanisms operate responsively, and the program is implemented inclusively without discrimination. Thus, PTSL not only enhances the quality of public service delivery but also strengthens participatory, transparent, and equitable governance.

Keywords: *Public Service, Citizen Centered Governance, Complete Systematic Land Registration (PTSL), Pokmas, Sentuh Tanahku.*

Abstrak. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya menekankan efisiensi birokrasi, tetapi juga menempatkan masyarakat sebagai pusat penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip tersebut sejalan dengan pendekatan *citizen centered governance* yang menekankan partisipasi, transparansi, pemberdayaan, akuntabilitas, dan kesetaraan akses dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *citizen-centered governance* dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Program PTSL dipilih karena berperan penting dalam memberikan kepastian hukum kepemilikan tanah serta mendorong pemerataan ekonomi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pegawai BPN Kabupaten Tulungagung, perangkat desa, serta kelompok masyarakat (Pokmas) yang terlibat langsung dalam pelaksanaan PTSL. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada teori *citizen centered governance* dari Laegrid dan Rykkja (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSL di Kabupaten Tulungagung telah mencerminkan prinsip *citizen centered governance*. Masyarakat terlibat aktif dalam setiap tahapan program, informasi disampaikan secara terbuka dan transparan, serta manfaat program dirasakan melalui kepastian hukum dan pemberdayaan ekonomi. Selain itu, mekanisme

akuntabilitas berjalan responsif dan program dilaksanakan secara inklusif tanpa diskriminasi. Dengan demikian, PTSL tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan berkeadilan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Citizen Centered Governance*, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), Pokmas, Sentuh Tanahku.

LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi di Indonesia menuntut perubahan mendasar dalam paradigma penyelenggaraan pelayanan publik. Selama beberapa dekade, pelayanan publik masih didominasi oleh pendekatan birokratis yang berorientasi pada lembaga (*agency-centered*), di mana pemerintah bertindak sebagai aktor utama dan masyarakat ditempatkan sebagai objek penerima kebijakan (Dewi & Hidayat, 2020). Pendekatan ini dinilai tidak lagi relevan dengan perkembangan demokrasi dan keterbukaan informasi publik karena sering kali mengabaikan kebutuhan serta aspirasi warga (Rahardjo & Sari, 2023).

Paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada warga (*citizen-centered service*) kemudian berkembang sebagai respons atas kelemahan model birokratis tersebut. Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam proses penyelenggaraan pelayanan, sementara pemerintah berperan sebagai fasilitator dan mitra kolaboratif (Indrawati, 2022). Pelayanan publik tidak lagi semata-mata berfokus pada kepatuhan prosedural, melainkan pada pemenuhan kebutuhan riil masyarakat melalui prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas (Firman, Sumatono, & Muluk, 2024).

Pendekatan *citizen-centered governance* memiliki keterkaitan yang erat dengan agenda pembangunan berkelanjutan. Pelayanan publik yang responsif dan partisipatif mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya Tujuan 11 tentang pembangunan kota dan komunitas yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan (Halim, 2025). Partisipasi aktif masyarakat dalam pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan legitimasi pemerintah dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara (Halim, 2025).

Sektor pertanahan merupakan salah satu sektor strategis yang sangat membutuhkan penerapan paradigma pelayanan publik berorientasi warga. Tanah

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

memiliki nilai ekonomi, sosial, dan budaya yang fundamental bagi kehidupan masyarakat Indonesia (Handoko & Yubaidi, 2020). Kepastian hukum atas hak atas tanah menjadi prasyarat penting bagi pembangunan ekonomi berkelanjutan, pengurangan kemiskinan, serta pencegahan konflik agraria (Siantri, 2022). Meskipun Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) telah diberlakukan sejak tahun 1960 sebagai dasar pengaturan agraria nasional, berbagai persoalan pertanahan masih terus berlangsung hingga saat ini. Konflik agraria, ketimpangan penguasaan lahan, serta lemahnya administrasi pertanahan menjadi permasalahan struktural yang belum terselesaikan secara menyeluruh (Wiradi, 2021). Lemahnya sistem administrasi pertanahan juga memperbesar potensi tumpang tindih klaim hak atas tanah antara masyarakat, korporasi, dan negara (Rahmadi et al., 2022).

Data Konsorsium Pembaruan Agraria menunjukkan bahwa konflik agraria di Indonesia mengalami tren peningkatan dalam lima tahun terakhir (KPA, 2024). Konflik tersebut tersebar hampir di seluruh provinsi dengan sektor perkebunan, pertambangan, dan infrastruktur sebagai penyumbang utama (KPA, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan reforma agraria dan penataan pertanahan belum sepenuhnya efektif dalam mereduksi konflik di tingkat akar rumput.

Tabel 1. Letusan Konflik Agraria di Indonesia Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Kasus	Luas Wilayah Terdampak	Provinsi Terdampak
2020	241	2.350.000 Ha	30
2021	207	2.180.000 Ha	32
2022	212	2.400.000 Ha	32
2023	241	2.750.000 Ha	34
2024	295	3.000.000 Ha	34

Sumber: Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA) Catatan Akhir Tahun 2020-2024,
diolah peneliti

Tren konflik agraria nasional tersebut juga tercermin di Provinsi Jawa Timur, termasuk Kabupaten Tulungagung. Wilayah ini menghadapi konflik pertanahan yang berkaitan dengan aktivitas pertambangan, alih fungsi lahan pertanian, dan pengelolaan kawasan hutan (BPS Tulungagung, 2022). Kabupaten Tulungagung dikenal sebagai salah satu sentra pertambangan marmer terbesar di Indonesia, sehingga ekspansi pertambangan sering memicu sengketa lahan antara perusahaan dan masyarakat (Dinas ESDM Jawa Timur, 2023).

Selain sektor pertambangan, alih fungsi lahan pertanian di Kabupaten Tulungagung juga terjadi secara signifikan dalam satu dekade terakhir. Konversi lahan sawah menjadi kawasan permukiman dan infrastruktur berdampak pada penurunan produksi pangan lokal serta memperburuk ketimpangan penguasaan lahan (BPS Tulungagung, 2022). Konflik pertanahan juga terjadi di kawasan hutan negara yang telah lama digarap oleh masyarakat secara turun-temurun, meskipun pemerintah telah menerapkan skema Perhutanan Sosial (KLHK, 2023).

Sebagai upaya memberikan kepastian hukum atas hak atas tanah, pemerintah meluncurkan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sejak tahun 2017 (Kementerian ATR/BPN, 2024). Program ini bertujuan mempercepat pendaftaran tanah pertama kali secara menyeluruh melalui penyederhanaan prosedur dan penerapan prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, dan transparan (Mujiburohman, 2018). Melalui PTSL, pemerintah menargetkan pendaftaran seluruh bidang tanah di Indonesia guna memperkuat kepastian hukum dan mengurangi potensi sengketa pertanahan. Pemerintah menargetkan untuk mendaftarkan sekitar 126 juta bidang tanah atau sekitar 85% bersertifikat pada tahun 2025 menurut Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan pertanahan Nasional.

Tabel 2. Rincian Target PTSL

Tahun	Jumlah Bidang
2017	5 juta
2018	7 juta
2019	9 juta
2020	10 juta
2021	10 juta
2022	10 juta
2023	10 juta
2024	10 juta
2025	10 juta

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Meskipun capaian PTSL secara kuantitatif menunjukkan hasil yang relatif tinggi, implementasinya di tingkat lokal masih menghadapi berbagai tantangan. Berbagai laporan menunjukkan adanya keterlambatan penerbitan sertipikat, ketidakjelasan biaya administrasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pendataan

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

(Ombudsman RI, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSL belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada warga. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah suatu kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah di seluruh wilayah republik Indonesia salah satunya Kabupaten Tulungagung dalam satu wilayah desa atau kelurahan.

Pelaksanaan program PTSL meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek tanah untuk keperluan pendaftaran tanah. Hal ini tidak luput dari peran berbagai pihak yakni, pihak desa yang secara langsung berhadapan dengan pemohon hak atas tanah dan dikelola oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung selaku penyelenggara PTSL. Implementasi dari Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di tingkat daerah menjadi indikator kebijakan nasional. Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung sebagai unit pelaksana teknis di wilayah Kabupaten menunjukkan kinerja yang fluktuatif namun progresif dalam penerbitan sertifikat tanah. Berdasarkan data dari *dashoard* resmi Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung, capaian penerbitan sertifikat tanah dalam lima tahun terakhir menunjukkan dinamika sebagai berikut:

**Tabel 3. Data Penerbitan Sertifikat Tanah di Kabupaten Tulungagung
(2020-2024)**

Tahun	Target SHAT	Penerbitan Sertifikat	Keterangan
2020	1.330	1.330	Tercapai
2021	29.451	29.445	-6 belum tercapai/belum terbit
2022	11.600	11.600	Tercapai
2023	42.735	37.347	5.388 belum tercapai/belum terbit
2024	50.000	50.000	Tercapai

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025 (*pintasan.atrbpn.go.id*)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa, meskipun sudah menunjukkan capaian yang positif secara keseluruhan dengan tiga tahun mencapai target 100% terdapat indikasi ketidakkonsistenan yang terlihat dari belum tercapainya target secara maksimal pada tahun 2021 (98,98%) dan terutama pada tahun 2023 hanya mencapai 87,4%. Fenomena ini mengisyaratkan adanya tantangan atau hambatan dalam proses layanan tersebut.

Penelitian terdahulu juga mengindikasikan bahwa pelayanan PTSL masih cenderung dijalankan secara top-down dengan ruang partisipasi masyarakat yang terbatas (Rachma, 2019). Lemahnya komunikasi dua arah antara aparaturnya pertanahan dan masyarakat turut memperlemah efektivitas program (Nugraha & Khairani, 2023). Padahal, pelayanan publik yang efektif seharusnya berangkat dari pemahaman terhadap kebutuhan nyata masyarakat dan konteks sosial lokal. Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan antara idealisme kebijakan PTSL sebagai program pelayanan publik berorientasi warga dengan praktik implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis penerapan prinsip *Citizen Centered Service* dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini juga mengkaji kontribusi penerapan pelayanan berorientasi warga terhadap pencapaian *Sustainable Development Goals* Tujuan 11 tentang kota dan komunitas berkelanjutan.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Layanan adalah upaya untuk membantu individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan mereka akan barang, jasa, atau layanan administrasi. Layanan dipahami sebagai pihak yang membantu dan memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan jasa adalah produk atau hasil yang diterima oleh pengguna. Dengan demikian, layanan mencerminkan karakter dan kapasitas penyedia layanan, dan bentuknya bergantung pada lembaga pelaksana (Umy, 2022). Layanan juga dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dan berkelanjutan yang bertujuan untuk secara langsung memenuhi kebutuhan masyarakat melalui interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, baik secara langsung maupun melalui media tertentu, untuk menciptakan kepuasan (Mursyidah & Choiriyah, 2020; Rachman, 2021). Di Indonesia, layanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan kewajiban negara untuk memenuhi hak warga negara atas barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan publik umumnya diberikan oleh pemerintah sebagai pegawai negeri, meskipun sektor swasta juga terlibat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018; Rahmadana, 2020; Revida, 2021).

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terdapat sebelas prinsip pelaksanaan pelayanan publik, termasuk kepentingan umum, kepastian hukum,

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

kesetaraan, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, perhatian terhadap kelompok rentan, serta pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, dan terjangkau. Prinsip-prinsip ini menekankan pentingnya keadilan sosial, keterbukaan, tanggung jawab, dan fokus pada kebutuhan masyarakat dalam setiap proses pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis: pelayanan administrasi, pelayanan berbasis barang, dan pelayanan jasa (Ulum, 2018). Pelayanan administrasi berkaitan dengan penerbitan dokumen resmi yang mengikat secara hukum, pelayanan berbasis barang menghasilkan produk fisik seperti listrik dan air bersih, sedangkan pelayanan jasa menekankan proses interaksi dalam penyediaan jasa seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Unsur-unsur pelayanan publik terdiri dari empat komponen utama: penyedia jasa, pengguna jasa, jenis jasa yang diberikan, dan tingkat kepuasan masyarakat (Rahmadana, 2020). Keempat elemen ini saling terkait dalam membentuk proses pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan berkelanjutan.

Konsep *Citizen Centered* dalam Pelayanan Publik

Pendekatan *citizen centered* dalam administrasi publik modern berkembang sebagai respons terhadap keterbatasan model birokrasi tradisional dan pendekatan Manajemen Publik Baru (PNB), yang berfokus pada efisiensi dan logika pasar. Laegreid dan Rykkja (2018) menekankan bahwa fokus pelayanan publik seharusnya bukan pada prosedur, struktur, atau efisiensi administratif, melainkan pada pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan publik. Dalam paradigma ini, pemerintah tidak lagi memainkan peran dominan sebagai penyedia layanan, melainkan sebagai mitra yang memahami dan menanggapi aspirasi warga.

Di era pemerintahan digital, Clarke dkk. (2021) menekankan bahwa berpusat pada warga tidak hanya berarti digitalisasi layanan, tetapi lebih pada penggunaan teknologi untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih adaptif, inklusif, dan mudah diakses. Digitalisasi diposisikan sebagai sarana untuk menghasilkan nilai publik melalui pemahaman pengalaman pengguna. Konsep ini berakar pada teori Pelayanan Publik Baru

(Denhardt & Denhardt, 2015), yang menempatkan publik sebagai pemegang sah negara, dengan prinsip "melayani daripada mengendalikan," di mana pemerintah bertindak sebagai pelayan dan fasilitator, bukan pengendali.

Perkembangan lebih lanjut terlihat melalui pendekatan *co-creation* dan *co-production*. Osborne, Radnor, dan Strokosch (2024) menjelaskan bahwa telah terjadi pergeseran dari pola pelayanan satu arah ke hubungan kolaboratif dua arah, di mana publik bertindak sebagai ko-produsen nilai publik. Kualitas pelayanan publik ditentukan tidak hanya oleh kinerja birokrasi tetapi juga oleh keterlibatan aktif warga negara dalam perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Dengan demikian, pendekatan yang berpusat pada warga negara mewakili demokratisasi pelayanan publik yang menempatkan warga negara sebagai subjek aktif pemerintahan. Prinsip ini relevan dalam kebijakan pertanahan seperti Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), karena keberhasilan program sangat bergantung pada partisipasi publik, pemahaman, dan kepercayaan dalam proses administrasi pertanahan.

Konsep Tata Kelola yang Berpusat pada Warga Negara dalam studi ini disintesis dari berbagai literatur, terutama berdasarkan Laegreid dan Rykkja (2018), dan diperkuat oleh Nabatchi dan Sancino (2021) tentang penciptaan bersama dan daya tanggap, OECD (2021) tentang pemerintahan terbuka dan transparansi, dan Pusat Penelitian Gabungan Komisi Eropa (2022) tentang inklusivitas dan akses yang setara. Sintesis ini menghasilkan lima dimensi utama:

- (1) Partisipasi Aktif Dan Kemitraan
- (2) Transparansi Dan Akses Terhadap Informasi
- (3) Pemberdayaan Dan Penciptaan Nilai
- (4) Akuntabilitas Dan Daya Tanggap
- (5) Inklusivitas Dan Kesetaraan.

Dimensi partisipasi aktif dan kemitraan menekankan keterlibatan publik yang deliberatif dalam pengambilan keputusan publik melalui hubungan yang setara antara pemerintah dan warga negara (Ansell & Gash, 2018). Dalam konteks PTSL, hal ini tercermin dalam musyawarah penetapan batas tanah yang melibatkan berbagai pihak. Transparansi dan akses terhadap informasi merupakan prasyarat untuk membangun kepercayaan publik dan meningkatkan legitimasi serta akuntabilitas kebijakan (OECD, 2020), misalnya melalui data terbuka tentang status dan prosedur lahan. Dimensi

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

pemberdayaan dan manfaat menekankan bahwa layanan publik harus memperkuat kapasitas sosial-ekonomi masyarakat (Simon, 2016), di mana kepastian hukum atas lahan melalui PTSL dapat meningkatkan akses terhadap modal dan peluang ekonomi. Akuntabilitas dan daya tanggap membutuhkan kemampuan pemerintah untuk merespons dengan cepat dan proporsional terhadap aspirasi dan keluhan publik (Bovens dkk., 2020). Sementara itu, inklusivitas dan akses yang setara selaras dengan prinsip "Tidak Meninggalkan Siapa Pun di Belakang" dalam SDGs (Perserikatan Bangsa-Bangsa, 2015; Komisi Eropa JRC, 2022), yang dalam PTSL diwujudkan melalui kebijakan gratis dan pendekatan jangkauan bagi kelompok rentan.

Di era digital, paradigma yang berpusat pada warga semakin muncul. Komisi Eropa JRC (2022) menguraikan empat pilar layanan publik digital: inklusi digital, partisipasi aktif, empati kebijakan (desain berpusat pada manusia), dan desain berbasis data. Meijer dan Torenvlied (2022) menekankan pergeseran dari tata kelola yang berpusat pada data ke tata kelola yang berpusat pada warga, di mana teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperkuat pengalaman warga dan memberdayakan mereka. Dalam PTSL, data spasial dan hukum lahan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen kontrol tetapi juga sebagai sarana pendidikan dan perlindungan hak-hak masyarakat.

Paradigma ini selaras dengan SDG 11 tentang Kota dan Komunitas Berkelanjutan, yang bertujuan untuk menciptakan kota dan permukiman yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan. SDG 11 menekankan pentingnya tata kelola spasial, keadilan sosial, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan perkotaan. Target 11.1 (akses ke perumahan yang layak dan layanan dasar), 11.3 (perencanaan partisipatif dan berkelanjutan), dan 11.5 (pengurangan risiko melalui keamanan lahan) relevan dengan implementasi PTSL. Program ini berkontribusi dengan memberikan kepastian hukum atas tanah, yang memperkuat keadilan spasial, stabilitas sosial, dan akses ekonomi masyarakat. Dengan demikian, PTSL tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tanah, tetapi juga mendukung pencapaian pembangunan berkelanjutan melalui pengurangan ketidaksetaraan sosial, peningkatan ketahanan masyarakat, dan penguatan tata kelola tanah yang adil dan partisipatif seperti yang ditekankan oleh UN-Habitat (2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada upaya memahami secara mendalam bagaimana prinsip *citizen centered governance* diterapkan dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tulungagung. Oleh karena itu, penelitian ini tidak berorientasi pada angka, melainkan pada pemahaman kontekstual terhadap perilaku, persepsi, dan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam pelaksanaan PTSL. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menginterpretasikan pengalaman warga terhadap proses pendaftaran tanah, bentuk partisipasi yang muncul, hambatan birokrasi yang dirasakan, serta sejauh mana layanan publik mencerminkan prinsip *citizen centered* sebagaimana dikembangkan oleh Laegreid & Rykkja (2018) dan diselaraskan dengan teori *collaborative governance* menurut Anshell and Gash (2018) dan *platform urbanism* menurut Barns (2020) yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu:

1. Partisipasi Aktif dan Kemitraan (*Active Participation and Partnership*): Partisipasi aktif dan kemitraan merupakan inti dari tata kelola publik yang berorientasi pada warga negara (*citizen-centered governance*). Pemerintahan yang baik tidak menempatkan masyarakat sebagai objek kebijakan, tetapi sebagai mitra sejajar yang turut menentukan arah dan keberhasilan pelayanan publik.
2. Akses dan Transparansi Informasi (*Information Acces and Tranparency*): Akses dan transparansi informasi merupakan salah satu prinsip utama untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada warga. Transparansi bukan hanya menyangkut keterbukaan data, tetapi juga mencakup akses publik terhadap informasi yang relevan, akurat, dan mudah dipahami, termasuk keterbukaan dalam hal biaya layanan, proses administrasi, dan hasil kebijakan publik. Prinsip ini menekankan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana layanan publik diselenggarakan dan sejauh mana negara bertanggung jawab terhadap penggunaan sumber daya publik.
3. Pemberdayaan dan Nilai Manfaat (*Empowerment and Value Creation*): *Empowerment and Value Creation* dalam konsep *citizen centered governance* menekankan pentingnya pemerintah tidak hanya sebagai penyedia layanan publik,

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

tetapi juga sebagai fasilitator yang mendorong kemampuan warga untuk mandiri, berbudaya, dan berpartisipasi dalam menciptakan nilai sosial ekonomi.

4. Akuntabilitas dan Daya Tanggap (*Accountability and Responsiveness*): Akuntabilitas dan nilai tanggap merupakan dua elemen kunci yang memastikan penyelenggaraan layanan publik berjalan secara transparan, responsif, dan bertanggung jawab. Akuntabilitas berarti setiap tindakan birokrasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, maupun moral kepada masyarakat sebagai penerima layanan.
5. Inklusivitas dan Kesetaraan Akses (*Inclusiveness and Equity*): *Inclusiveness and equity* merupakan pilar penting yang memastikan setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi, baik berdasarkan lokasi, status sosial, ekonomi, maupun tingkat pendidikan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dokumentasi, studi literatur, observasi dan wawancara. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan penelitian yang merupakan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung, Sekretaris Desa, Pokmas dan juga pemohon atau masyarakat yang mengikuti program PTSL. Setelah semua data penelitian terkumpul selanjutnya dilakukan analisis data menurut Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data penelitian selanjutnya dianalisis untuk menilai kesesuaian antara temuan lapangan dan teori yang digunakan, khususnya dalam memahami penerapan *citizen-centered governance* pada pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Pelayanan publik sebagai fungsi utama pemerintah tidak hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga tanggung jawab moral dalam pemenuhan hak warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara transparan, partisipatif, dan akuntabel dengan menempatkan

masyarakat sebagai subjek utama, sehingga orientasi pelayanan modern berfokus pada kebutuhan dan kepuasan warga.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia mengalami pergeseran menuju *citizen-centered governance*, yang menekankan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan. Dalam pendekatan ini, warga tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga mitra aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan (Rahmawati, 2022). Prinsip tersebut tercermin dalam Program PTSL yang diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 dan diperkuat melalui Juknis 2025. Program ini bertujuan mempercepat pendaftaran tanah secara sistematis dan berkeadilan guna menciptakan kepastian hukum, meningkatkan kesejahteraan, serta memperkuat tata kelola pertanahan nasional.

Penerapan prinsip *citizen-centered* dalam PTSL terlihat melalui mekanisme partisipatif yang melibatkan pemerintah desa, kelompok masyarakat, dan pemilik lahan dalam proses adjudikasi, validasi data, serta penegasan batas tanah. Pendekatan ini menunjukkan pergeseran dari model birokratis menuju pelayanan kolaboratif (Hidayat & Suryani, 2023). Selain itu, transparansi dan akuntabilitas menjadi elemen penting, sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri ATR/BPN Nomor 4/SE-100/IV/2022 dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjamin akses informasi terkait tahapan, biaya, dan jadwal pelaksanaan.

Program PTSL juga mencerminkan dimensi pemberdayaan dan nilai manfaat, karena sertifikasi tanah memberikan kepastian hukum yang berdampak pada peningkatan nilai ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan RPJMN 2020–2024 yang menempatkan tata kelola pertanahan sebagai prioritas pembangunan berbasis keadilan dan pemerataan. Secara konseptual, implementasi PTSL merepresentasikan prinsip *good governance* melalui partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan inklusivitas, serta memperkuat hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, analisis penerapan *citizen-centered* dalam pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung selanjutnya dikaji menggunakan dimensi pelayanan publik berorientasi warga menurut Laegreid dan Rykkja (2018):

1. Partisipasi Aktif dan Kemitraan (*Active Participation and Partnership*)

Partisipasi aktif dan kemitraan merupakan inti dari *citizen-centered governance*, yaitu tata kelola yang menempatkan masyarakat sebagai mitra sejajar pemerintah dalam

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

menentukan arah dan keberhasilan pelayanan publik. Kemitraan yang efektif ditandai oleh kepercayaan dan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga (Steccolini, 2023). Prinsip ini tercermin dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tulungagung melalui pembentukan Kelompok Masyarakat (Pokmas) sebagai mitra Badan Pertanahan Nasional (BPN). Pokmas berperan sebagai penghubung antara warga dan pemerintah dalam pengumpulan data yuridis, sosialisasi, serta kegiatan lapangan, sehingga masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga pelaksana program.

Pembentukan Pokmas melalui musyawarah desa dan penetapan kepala desa menunjukkan adanya partisipasi masyarakat, meskipun masih bersifat representatif dan semi-formal. Keterlibatan warga lebih kuat pada tahap pelaksanaan teknis dibanding perumusan keputusan, sehingga mencerminkan *directed participation*, yakni partisipasi yang difasilitasi pemerintah namun belum sepenuhnya deliberatif. Meski demikian, kehadiran Pokmas dan kegiatan seperti Gema Patas meningkatkan efektivitas pelaksanaan PTSL melalui kolaborasi antara BPN, pemerintah desa, dan masyarakat.

Dari perspektif kemitraan ideal, relasi dalam PTSL masih cenderung vertikal karena keputusan strategis tetap didominasi pemerintah, sementara masyarakat berperan pada tingkat operasional (Osborne & Gaebler, 1992). Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam PTSL bersifat implementatif, belum sepenuhnya deliberatif. Namun, praktik kemitraan yang terbangun telah memperkuat kepercayaan dan legitimasi kebijakan publik serta menunjukkan arah menuju tata kelola yang lebih kolaboratif. Untuk mencapai kemitraan yang sejajar, diperlukan perluasan ruang dialog dan mekanisme evaluasi bersama antara pemerintah dan masyarakat (Laegreid & Rykkja, 2018).

2. Akses dan Transparansi Informasi (*Information Access and Transparency*)

Akses dan transparansi informasi merupakan prinsip utama dalam *citizen-centered governance* yang menekankan keterbukaan data, kejelasan proses, serta akuntabilitas biaya layanan publik agar masyarakat dapat memahami dan mengawasi penyelenggaraan kebijakan. Dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tulungagung, prinsip ini diimplementasikan melalui

mekanisme digital dan tatap muka. Salah satu inovasi yang mendukung transparansi adalah penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku dari Kementerian ATR/BPN yang memungkinkan masyarakat memantau status berkas, lokasi bidang tanah, dan progres sertifikasi secara mandiri, sehingga memperkuat digital transparency dalam pelayanan pertanahan.

Transparansi juga diwujudkan melalui keterbukaan informasi jadwal pendaftaran, alur layanan, dan komponen biaya. Ketentuan biaya mengacu pada SKB Tiga Menteri (ATR/BPN, Kemendagri, dan Kemendes PDTT) yang menetapkan biaya Rp150.000 untuk wilayah Jawa–Bali, sementara biaya pendukung di tingkat desa disepakati melalui musyawarah desa dan diumumkan secara terbuka. Di Kabupaten Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan bahwa forum musyawarah desa yang melibatkan Pokmas, perangkat desa, dan perwakilan warga menjadi sarana transparansi biaya dan pencegahan pungutan liar. Namun, temuan lapangan juga menunjukkan adanya kendala pemahaman teknologi dan informasi biaya bagi sebagian warga. Dalam hal ini, Pokmas dan pemerintah desa berperan sebagai mediator informasi yang menjelaskan tahapan, biaya, dan status berkas dengan bahasa yang mudah dipahami.

Secara keseluruhan, implementasi prinsip akses dan transparansi informasi dalam PTSL di Tulungagung telah berjalan cukup baik melalui pemanfaatan aplikasi digital, keterbukaan biaya berdasarkan SKB Tiga Menteri, serta komunikasi publik yang melibatkan Pokmas. Praktik ini menunjukkan upaya pemerintah menghadirkan pelayanan pertanahan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel, meskipun masih diperlukan penguatan literasi informasi dan akses teknologi bagi masyarakat agar transparansi dapat dirasakan secara merata.

3. Pemberdayaan dan Nilai Manfaat (*Empowerment and Value Creation*)

Dimensi empowerment and value creation dalam citizen-centered governance menekankan peran pemerintah sebagai fasilitator yang mendorong kemandirian dan kemampuan warga dalam menciptakan nilai sosial-ekonomi, sehingga keberhasilan kebijakan tidak hanya diukur dari output administratif, tetapi juga dari dampak nyata bagi kesejahteraan masyarakat (Laegreid & Rykkja, 2018). Prinsip ini tercermin dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tulungagung, di mana penerbitan sertifikat tanah dilanjutkan dengan penataan aset dan akses ekonomi sebagai bentuk pemberdayaan. Kepastian hukum atas tanah dipadukan

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

dengan upaya membuka peluang usaha agar aset yang dimiliki masyarakat dapat dimanfaatkan secara produktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPN Tulungagung berkolaborasi dengan Dinas Koperasi dan UMKM, Balai Latihan Kerja, perbankan, serta Gugus Tugas Reforma Agraria (GTRA) untuk memberikan pelatihan, akses permodalan, dan pendampingan usaha pasca-sertifikasi. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa masyarakat memanfaatkan sertifikat sebagai agunan untuk Kredit Usaha Rakyat (KUR), mengembangkan usaha tani, dan meningkatkan aktivitas ekonomi rumah tangga. Kondisi ini menunjukkan adanya value creation yang melampaui legalitas tanah dan sejalan dengan gagasan bahwa pemberdayaan warga perlu terintegrasi dalam seluruh siklus kebijakan publik (Christensen & Laegreid, 2022). Selain dampak ekonomi, program ini juga meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dan menekan potensi konflik pertanahan di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, penerapan dimensi pemberdayaan dalam PTSL di Tulungagung menunjukkan bahwa kebijakan pertanahan tidak hanya menghasilkan sertifikat sebagai output administratif, tetapi juga menciptakan nilai sosial-ekonomi melalui penataan aset, akses usaha, dan penguatan kapasitas masyarakat. Hal ini memperkuat argumen bahwa tata kelola berbasis pemberdayaan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif dan kesejahteraan berkelanjutan (OECD, 2023), sekaligus mencerminkan esensi citizen-centered governance yang memampukan warga, bukan sekadar melayani mereka (Laegreid & Rykkja, 2018).

4. Akuntabilitas dan Nilai Tanggap (*Accountability and Responsiveness*)

Akuntabilitas dan nilai tanggap merupakan unsur penting dalam citizen-centered public service yang menekankan pertanggungjawaban birokrasi serta kemampuan institusi merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tulungagung, prinsip ini terlihat dari sistem evaluasi internal rutin yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional (BPN) setiap dua hari sekali. Forum evaluasi yang melibatkan pimpinan dan panitia PTSL digunakan untuk membahas kendala teknis, keterlambatan, serta aduan masyarakat secara terbuka sebagai bentuk internal accountability. Selain itu, mekanisme

pengaduan langsung dan berbasis aplikasi Sentuh Tanahku memungkinkan masyarakat memantau status berkas dan menyampaikan keluhan, sementara perbaikan data dapat dilakukan secara digital tanpa mengulang seluruh proses, sehingga mencerminkan technological responsiveness.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPN Tulungagung juga menerapkan pengawasan internal melalui sanksi bertingkat terhadap kelalaian petugas, mulai dari teguran hingga mutasi jabatan, guna menjaga integritas layanan dan tanggung jawab birokrasi. Masyarakat yang menemukan kesalahan data atau batas tanah dapat langsung melapor ke kantor pertanahan untuk ditindaklanjuti. Dari sisi responsivitas eksternal, aduan yang disampaikan melalui loket, aplikasi, atau perangkat desa segera ditelusuri melalui sistem digital untuk menentukan sumber kendala. Jika berkas belum lengkap, BPN mengirimkan pemberitahuan hingga dua kali dalam lima hari kerja sebelum proses ditutup. Pola ini menunjukkan respons yang cepat sekaligus berbasis prosedur yang jelas dan akuntabel.

Selain aspek prosedural, nilai tanggap juga tercermin dalam komunikasi dua arah antara pegawai BPN dan masyarakat yang menekankan penjelasan administratif, empati, serta solusi alternatif bagi pemohon. Praktik ini memperkuat persepsi keadilan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Secara keseluruhan, penerapan akuntabilitas dan responsivitas dalam PTSL di Tulungagung menunjukkan pergeseran menuju tata kelola publik yang lebih terbuka, disiplin, dan berorientasi pada warga melalui evaluasi rutin, mekanisme koreksi digital, pengawasan berjenjang, serta komunikasi langsung dengan masyarakat.

5. Inklusivitas dan Kesetaraan Akses (*Inclusiveness and Equity*)

Inclusiveness and equity merupakan prinsip penting dalam citizen-centered governance yang menekankan kesetaraan akses pelayanan publik bagi seluruh warga tanpa diskriminasi sosial, ekonomi, pendidikan, maupun lokasi. Dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Tulungagung, prinsip ini diterapkan melalui pendekatan sistematis yang menjangkau seluruh desa dan memberikan hak yang sama kepada setiap warga untuk memperoleh kepastian hukum atas tanah. Program dilaksanakan tanpa membedakan nilai ekonomi tanah maupun status sosial pemiliknya, sejalan dengan temuan bahwa PTSL dirancang sebagai instrumen

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

negara untuk menjamin kesetaraan hak atas tanah, khususnya di wilayah perdesaan (Nurhasanah & Pratiwi, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesetaraan akses juga diwujudkan melalui pendampingan aktif BPN dan Pokmas kepada masyarakat dengan latar belakang pendidikan beragam, sehingga warga yang kurang memahami prosedur administrasi tetap dapat menyelesaikan proses sertifikasi. Dari sisi ekonomi, biaya program diatur melalui SKB Tiga Menteri dengan komponen utama ditanggung negara, sementara biaya pendukung disepakati di tingkat desa agar tetap terjangkau. Kebijakan ini mendorong partisipasi masyarakat berpenghasilan rendah dan mencerminkan prinsip keadilan ekonomi dalam pelayanan publik (Santoso & Kurniawan, 2023).

Praktik inklusivitas juga terlihat dari layanan jemput bola bagi lansia atau warga yang memiliki keterbatasan mobilitas, serta kemudahan pendaftaran bagi pemilik tanah yang berdomisili di luar daerah selama tanah berada di lokasi PTSL. Temuan lapangan tidak menunjukkan adanya diskriminasi dalam proses verifikasi, pengukuran, maupun penerbitan sertifikat. Hal ini menegaskan bahwa implementasi PTSL di Tulungagung telah mengedepankan pemerataan layanan dan kesempatan yang sama bagi seluruh warga, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mencerminkan tata kelola publik yang berkeadilan serta berorientasi pada warga (Hidayat & Suryani, 2022; Rahmawati & Fadli, 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perspektif *citizen-centered governance*, pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung menunjukkan transformasi tata kelola publik yang semakin kolaboratif dan berorientasi pada warga. Keterlibatan Pokmas mencerminkan upaya berbagi peran antara pemerintah dan masyarakat, meskipun kemitraan sejajar masih perlu diperkuat melalui perluasan ruang dialog dan evaluasi bersama (Lægreid & Rykkja, 2018). Secara umum, implementasi program telah menginternalisasi nilai partisipasi, transparansi,

pemberdayaan, akuntabilitas, dan inklusivitas sebagai fondasi pelayanan publik yang berpusat pada warga.

Pertama partisipasi dan kemitraan, partisipasi masyarakat terwujud melalui pembentukan Pokmas sebagai mitra BPN. Walaupun masih bersifat implementatif dan difasilitasi pemerintah, keberadaan Pokmas efektif menjembatani komunikasi antara pemerintah desa dan warga serta memperkuat sinergi fungsional dalam pelaksanaan program. Akses dan transparansi informasi, keterbukaan informasi diterapkan melalui musyawarah desa, media publikasi, dan aplikasi Sentuh Tanahku. Transparansi biaya dan tahapan program telah berjalan baik, meskipun masih terdapat kesenjangan literasi informasi bagi sebagian warga, sehingga peran Pokmas penting sebagai mediator informasi.

Ketiga, pemberdayaan dan nilai manfaat, PTSL tidak hanya menghasilkan legalitas aset, tetapi juga membuka peluang ekonomi melalui kolaborasi dengan GTRA, dinas terkait, dan lembaga keuangan. Hal ini menunjukkan pergeseran menuju empowerment-based governance yang menekankan penciptaan nilai sosial dan ekonomi bagi masyarakat. Keempat, akuntabilitas dan responsivitas evaluasi rutin, mekanisme pengaduan digital, serta sanksi berjenjang mencerminkan akuntabilitas birokrasi yang semakin terukur. Respons terhadap keluhan masyarakat cukup baik, didukung komunikasi dua arah yang menekankan kejelasan prosedur, empati, dan keadilan layanan.

Kelima, inklusivitas dan kesetaraan akses, program menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk kelompok rentan. Pendekatan jempit bola, keterjangkauan biaya, dan proses administrasi yang terbuka menunjukkan komitmen terhadap pemerataan akses layanan pertanahan. Secara keseluruhan, implementasi PTSL di Tulungagung memperlihatkan keberhasilan integrasi nilai-nilai citizen-centered governance dalam pelayanan publik. Program ini tidak hanya menertibkan administrasi pertanahan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat serta membangun relasi yang lebih setara antara pemerintah dan warga, sehingga berkontribusi pada efektivitas dan legitimasi kebijakan publik di tingkat lokal.

Saran

Adapun saran atau rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi:

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

1. Diharapkan untuk Pemerintah desa dan BPN perlu membuka ruang dialog yang lebih luas bagi masyarakat, tidak hanya pada tahap pelaksanaan tetapi juga dalam proses perencanaan dan evaluasi program. Hal ini penting agar partisipasi warga berkembang dari sekadar *directed participation* menjadi *deliberative participation* yang sejajar dan reflektif.
2. Perlu adanya strategi komunikasi publik yang inklusif, baik melalui media digital maupun pendekatan komunitas, agar semua warga terutama mereka yang memiliki keterbatasan literasi teknologi dapat mengakses dan memahami informasi program secara setara. BPN dapat mengembangkan modul sosialisasi berbasis komunitas yang mudah dipahami dan menggunakan bahasa lokal.
3. Mempertahankan komitmen pemerataan akses, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil atau kelompok rentan dengan pendekatan jemput bola. Sehingga tidak ada warga yang tertinggal dari pelayanan publik.
4. Penguatan edukasi publik tentang hak tanah, dimana dalam hal ini masih diperlukannya edukasi berkelanjutan mengenai pentingnya sertifikat tanah dan hak-hak kepemilikan agar masyarakat dapat lebih memahami nilai strategis dari program PTSL. Edukasi ini akan meningkatkan literasi hukum masyarakat serta memperkuat partisipasi dalam pembangunan berbasis kepastian hak atas tanah.

DAFTAR REFERENSI

- Adi, H. H., Pratama, J. A., Kasiawa, S., Arsid, & Junaidin. (2024). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Program Sertifikat Tanah Lengkap (PTSL) di Kota Baubau. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(5).
- Aksinudin, S. (2023). Permasalahan Agraria dan Ketimpangan Kepemilikan Tanah di Indonesia. *JURNAL LITIGASI*, 184-204.
- Amirulkamar, S., & Mulya, S. (2023). Dinamika Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Responbility Masyarakat Melalui Sosial Media. *TheJournalish*, 23-38.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Kabupaten Tulungagung dalam Angka 2023.
- Bahasoan, A., & Laurens, S. (2025). Citizen-Centric Service Design: Pendekatan Baru dalam Merancang Pelayanan Publik. *Journal of Public Service Innovation*, 5(2).
- Barns, S. (2020). *Platform Urbanism:Negotiating Platform Ecosystems in Connected Cities*. Palgrave Macmillan.
- Bovens, M., Goodin, R.E., & Schillemans, T. (2020). *The Oxford Handbook Of Public Accountability*. Oxford University Press.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2022). ynamic Accountability in Collaborative Public Governance. *Public Administration Review*, 82(5), 811–825.
- Clarke, A., & Craft, J. (2023). Designing Public Service for Digital Citizenship. *Governance*, 36(2).
- Creswell, J.W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denhardt, J. & Denhardt, R. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dewi, F., & Hidayat, A. (2020). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 88-103.
- Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Jawa Timur. (2023). *Data Perusahaan Pertambangan Aktif di Jawa Timur*. Surabaya: Dinas ESDM Jatim.
- Equey, C., et al. (2024). Is the Implementation of Citizen-Centric Service in E-Government the Key to a Sustainable Solution? *Public Administration Review*, 84(1), 102-118.

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

- European Commision-Joint Research Center (JRC). (2022). Citizen-Centric Public Service: A Policy Framework for Digital Government. Brussels: European Commission.
- Firman, F., Sumatono, S., & Muluk, M. (2024). Enhancing Citizen Partisipation: The Key To Public Service Transparency. *Journal Of Law and Social Sciences*, 6(2), 55-70.
- Hajar, R., & Febrianto, S. (2024). Recontruaction of Land Registration Law in Realising Justice Value-Based Agrarian Reform. *International Conference on Law, Social Sciences, and Edukation (ICoLSSE)* , 1(1), 1-16.
- Halim, A. N. (2025). Digital Land Reform: The Impact of Indonesia's Electronic Land Administration System on Agrarian Governance. *Journal of Evidence of Law*, 3(2), 15-27.
- Handoko, W., & Yubaidi, R. (2020). Information Technology in Elektronik Land Regristration System as the Standard of Government Perfomance in the Industry 4.0 Revolution. *Lex Publika Journal*, 4(2), 138-146.
- Hidayat, R., & Suryani, N. (2022). Non-diskriminasi dan Pemerataan Layanan Dalam Implementasi PTSL. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 201–215.
- Kementerian ATR/BPN. (2019). Pedoman Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Jakarta: Direktorat Jenderal Survei dan Pemetaan Pertanahan.
- Kementerian ATR/BPN. (2022). Pedoman Pelayanan Pertanahan Berbasis Digital.
- Kementerian ATR/BPN. (2024). Laporan Nasional PTSL: Capaian dan Tantangan Implementasi.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia (KLHK). (2023). Laporan Status Lingkungan Hidup Indonesia (SLHI) 2023. Jakarta: KLHK.
- Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA). (2023). Catatan Akhir Tahun 2023: Konflik Agraria dan Ketimpangan Penguasaan Tanah di Indonesia. Jakarta: KPA.
- KPA Jawa Timur. (2023). Laporan Daerah Konflik Agraria Provinsi Jawa Timur Tahun 2023. Surabaya: KPA Jatim.
- Laegreid, P. & Rykkja, L.H. (2018). Goovernment Reform and Digital Reform Era Governance.

- Routledge. Laegrid, P., & Rykkja, L. H. (2018). Citizen-Centered Governance: Strategies and Practices in Public Administration Reform. *Public Management Review*, 20(12), 1792–1810.
- Meijer, A., & Torenvlied, R. (2022). Smart Governance for Smart Cities: Citizen-Centric or Data Centric? *Government Information Quarterly*. 39(1).
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mujiburohman. (2018). Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Bhumi Jurnal Agraria & Pertanahan*, Vol 4 No. 1, 88-101.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I.U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nabatchi, T., & Sancino, A. (2021). Citizen Value and Co Governance in Public Administration. *Public Administration Review*, 81(2) 217-230.
- Nurhasanah, S., & Pratiwi, A. (2021). Implementasi program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dalam menjamin kepastian hukum hak atas tanah masyarakat. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(3), 512–529.
- Nugraha, F., & Khairani, K. (2023). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Review of Law and Policy*, 2(3), 260-379.
- OEDC. (2021). *Digital Government Outlook 2021*. OEDC Publishing.
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia*.
- Osborne, S., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2024). From Citizen Centered to Co Creation in Public Service. *Public Management Review*.
- Purwanti, D., & Hermanto, D. (2020). Implementasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sebagai Upaya Percepatan Pendaftaran Tanah di Kota Bekasi. *Jurnal Hukum & Pembangunan Ekonomi*, 8(2).
- Putra, R., & Rachmatullah, et al. (2022). Efektivitas PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kota Batu. *Jurnal Administrasi Publik*, Universitas Brawijaya.

ANALISIS CITIZEN CENTERED DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

- Putrisasmita, G. (2023). Kedudukan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam Kerangka Reforma Agraria untuk Mewujudkan Kepastian Hukum Pertanahan di Indonesia. *Jurnal Ius Quia Iustum*, Universitas Islam Indonesia.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Klaten: Tahta Media Group.
- Radar Tulungagung. (2020). Warga Besole Tolak Ekspansi Tambang Andesit. *Radar Tulungagung Online*.
- Rahardjo, T., & Sari, D. (2023). Paradigma Citizen Oriented dalam Reforma Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 101-118.
- Rahmadana. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadi, A. N., Aisyah, R., & Kurdiningtyas, A. (2022). Efektivitas Program Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dalam Penecegahan Mafia Tanah di Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 3(1), 42-56.
- Ramadhani, R. (2021). Pendaftaran Tanah sebagai Langkah untuk Mendapatkan Kepastian Hukum terhadap Hak Atas Tanah. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 2(1), 31 41.
- Rahmawati, L., & Putra, A. (2024). Responsivitas birokrasi dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*.
- Rahmawati, L., & Fadli, M. (2024). Strategi jemput bola dalam meningkatkan inklusivitas pelayanan pertanahan. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 10(1), 89–104.
- Revida. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rosalinda, Y. S., et al. (2025). Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pendaftaran Tanah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum*, Universitas Halu Oleo, (Dalam proses publikasi, repositori UHO).
- Santoso, B., & Kurniawan, D. (2023). Keadilan biaya dalam pelayanan publik: Studi pada program PTSL di tingkat desa. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 33–47.
- Sari, M., & Hidayat, T. (2023). Disiplin aparatur dan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.

- Siantri, J.F. (2022). Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) DI Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *Journal Publicuho*, 5(1).
- Steccolini, I. (2025). Public value creation in governance: Empowerment through engagement. *International Review of Administrative Sciences*, 91(1), 56–73.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, B., & Supadno. (2023). Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *IJPA: The Indonesian Journal of Public Administration*, 9(1).
- Taufiqurokhman , & Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat: UMJ Press.
- Ulum, M.C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Umy, A. (2022). *Perancangannya Standar Pelayanan pelanggan Pada Bagian Customer Service PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang Unit Pelaksana Pelayanan (UP3) Makassar Selatan*. Makassar: Politeknik STIA LAN Makassar.
- UN-Habitat. (2023). *People-Centered Smart Cities Framework*. Nairobi: United Nations.
- United Nations. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. New York: UN.
- Wiradi, G. (2021). *Agraria dan Ketimpangan Struktur Kepemilikan Tanah di Indonesia*. Yogyakarta: INSIST Press.