



## Akuntabilitas Politik dalam Pelayanan Publik Program PTSL: Studi pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Batanghari

**Said Al Mubarak**  
Universitas Jambi

**Muliono**  
Universitas Jambi

**Cholillah Suci Pratiwi**  
Universitas Jambi

Alamat: Jl. Lintas Jambi – Muara Bulian Km. 15, Mendalo Darat, Jambi Luar Kota,  
Muaro Jambi, Jambi 36122, Indonesia

Korespondensi penulis: [saidalmubarak22@gmail.com](mailto:saidalmubarak22@gmail.com)

**Abstract.** *The Complete Systematic Land Registration Program (Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap/PTSL) is a national strategic policy aimed at accelerating land certification and enhancing legal certainty in land administration; however, its implementation also involves policy-political dynamics and bureaucratic practices that affect public service accountability. This study aims to analyze political accountability practices in public services within the PTSL program at the National Land Agency (Badan Pertanahan Nasional/BPN) of Batanghari Regency and to examine political-bureaucratic relations that influence service quality. This research employs a qualitative method with a descriptive approach and a case study strategy, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving BPN officials, members of the Regional House of Representatives, village officials, and program beneficiaries. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and interactive conclusion drawing supported by triangulation techniques. The findings indicate that political accountability in PTSL services has been implemented through formal mechanisms such as socialization, reporting, and administrative supervision, but has not been fully optimal, as transparency and answerability remain largely procedural, supervision and sanction enforcement are inconsistent, and political-bureaucratic relations tend to orient services toward administrative target achievement rather than public service quality. Therefore, strengthening political accountability in PTSL services requires improved information transparency, clearer procedures and cost structures, more effective supervision, and the restructuring of political-bureaucratic relations to ensure that land public services are more accountable, transparent, and oriented toward public interests.*

**Keywords:** *political accountability; public service; PTSL; bureaucracy; land administration*

---

Received Febuari 09, 2026; Revised Febuari 09, 2026; Accepted Febuari 09, 2026

\*Corresponding author, [saidalmubarak22@gmail.com](mailto:saidalmubarak22@gmail.com)

**Abstrak.** Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kebijakan strategis nasional yang bertujuan mempercepat sertifikasi tanah dan meningkatkan kepastian hukum pertanahan, namun dalam implementasinya program ini juga melibatkan dinamika politik kebijakan dan praktik birokrasi yang memengaruhi akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis praktik akuntabilitas politik dalam pelayanan publik PTSL pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Batanghari serta mengkaji relasi politik dan birokrasi yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan strategi studi kasus, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pejabat BPN, anggota DPRD, perangkat desa, dan masyarakat penerima manfaat program. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara interaktif dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas politik dalam pelayanan PTSL telah dijalankan melalui mekanisme formal seperti sosialisasi, pelaporan, dan pengawasan administratif, namun belum sepenuhnya optimal karena transparansi dan answerability masih bersifat prosedural, pengawasan dan penegakan sanksi belum konsisten, serta relasi politik–birokrasi cenderung mengarahkan pelayanan pada pencapaian target administratif dibandingkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas politik dalam pelayanan PTSL memerlukan peningkatan transparansi informasi, kejelasan prosedur dan biaya, pengawasan yang lebih efektif, serta penataan relasi politik–birokrasi agar pelayanan pertanahan lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

**Kata kunci:** akuntabilitas politik; pelayanan publik; PTSL; birokrasi; pertanahan

## **LATAR BELAKANG**

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kebijakan strategis nasional yang mencerminkan interaksi antara politik kebijakan dan praktik birokrasi pelayanan publik. Sejak ditetapkan sebagai program prioritas pemerintah pusat pada tahun 2017, PTSL bertujuan mempercepat sertifikasi tanah, memperkuat kepastian hukum, serta menekan potensi konflik agraria. Dalam konteks ini, PTSL tidak hanya dipahami sebagai program administratif Badan Pertanahan Nasional (BPN), tetapi juga sebagai kebijakan politik yang menuntut akuntabilitas tinggi dari pejabat publik dalam perumusan, implementasi, dan pengawasannya.

Dari perspektif politik kebijakan, pelaksanaan PTSL dipengaruhi oleh kepentingan aktor politik dan target nasional yang diturunkan hingga tingkat daerah. Penetapan target sertifikasi secara masif kerap menimbulkan ketegangan antara tuntutan politik dan kapasitas birokrasi di daerah, termasuk di Kabupaten Batanghari. Kondisi ini memunculkan kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dengan realitas implementasi di lapangan, sehingga akuntabilitas politik menjadi aspek krusial, terutama dalam mempertanggungjawabkan kinerja kepada masyarakat, legislatif daerah, dan aktor politik lokal.

Secara normatif, DPRD memiliki fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan publik, termasuk program PTSL yang dijalankan oleh instansi vertikal seperti BPN. Namun, berbagai temuan menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan akuntabilitas politik belum berjalan optimal, ditandai dengan lemahnya transparansi, terbatasnya pengawasan efektif, serta

masih tingginya pengaduan masyarakat terkait keterlambatan layanan, biaya tambahan, dan kurangnya informasi publik. Data nasional dan regional menunjukkan bahwa sektor pertanahan masih menjadi salah satu penyumbang keluhan publik tertinggi, mencerminkan persoalan akuntabilitas yang bersifat sistemik.

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya menitikberatkan pada aspek teknis dan administratif pelaksanaan PTSL, sementara dimensi politik kebijakan dan relasi kekuasaan antaraktor belum dikaji secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada akuntabilitas politik dalam pelayanan publik program PTSL di BPN Kabupaten Batanghari, guna mengungkap dinamika politik-birokrasi yang memengaruhi kualitas pelayanan. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian kebijakan publik serta rekomendasi praktis bagi penguatan transparansi, pengawasan, dan kualitas pelayanan pertanahan yang lebih akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan strategi studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam praktik akuntabilitas politik dalam pelayanan publik pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Batang Hari. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, dinamika, serta interaksi sosial dan politik yang melatarbelakangi implementasi kebijakan, sehingga fenomena akuntabilitas tidak hanya dipahami dari aspek prosedural, tetapi juga dari konteks birokrasi, kebijakan, dan kepentingan politik di tingkat daerah. Fokus penelitian diarahkan pada bentuk praktik akuntabilitas politik, faktor penghambat dan pendukung, serta peran kapasitas birokrasi dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik pertanahan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap informan yang dipilih secara purposive, meliputi pejabat BPN, anggota DPRD, perangkat desa, dan masyarakat penerima manfaat program PTSL yang dianggap memahami fenomena yang diteliti. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan telaah pustaka, seperti peraturan perundang-undangan, laporan resmi, arsip kelembagaan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama yang didukung oleh panduan wawancara, catatan lapangan, dan perangkat perekam untuk menjaga ketepatan dan kelengkapan data.

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengelompokkan informasi sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk naratif dan tematik untuk memudahkan interpretasi. Kesimpulan ditarik secara bertahap melalui proses verifikasi berulang agar temuan tetap konsisten dan valid. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta didukung oleh perpanjangan keikutsertaan di lapangan, ketekunan pengamatan, diskusi sejawat, kecukupan referensial, dan member check guna memastikan bahwa hasil penelitian mencerminkan kondisi empiris secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Akuntabilitas Politik dalam Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas politik dalam pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Batang Hari telah dijalankan melalui berbagai mekanisme formal, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi sejumlah keterbatasan, terutama pada dimensi answerability, transparansi, serta pengawasan dan penegakan akuntabilitas. Secara normatif, Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai pelaksana program telah berupaya menyediakan informasi mengenai prosedur, tahapan, dan ketentuan biaya pelayanan PTSL melalui sosialisasi di tingkat desa maupun melalui media komunikasi publik. Upaya tersebut menunjukkan adanya kesadaran institusional mengenai pentingnya keterbukaan informasi sebagai bagian dari akuntabilitas publik. Pernyataan pihak BPN yang menegaskan bahwa pelayanan inti PTSL tidak dipungut biaya mencerminkan posisi resmi lembaga yang berupaya menjaga kepatuhan terhadap regulasi dan prinsip pelayanan publik.

Namun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan antara penjelasan normatif yang disampaikan oleh birokrasi dengan realitas yang dialami di tingkat lokal. Sebagian masyarakat mengaku tetap mengeluarkan sejumlah biaya dalam proses pengurusan sertifikat, meskipun program tersebut disosialisasikan sebagai layanan gratis. Kondisi ini menimbulkan kebingungan mengenai batas antara biaya yang diperbolehkan dan pungutan yang tidak memiliki dasar regulasi yang jelas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa praktik answerability dalam pelayanan PTSL masih cenderung bersifat administratif dan satu arah, yaitu terbatas pada penyampaian informasi umum, tanpa diikuti dengan mekanisme klarifikasi yang memadai bagi masyarakat untuk memahami secara rinci praktik pelayanan di lapangan. Dalam perspektif akuntabilitas politik, answerability yang demikian belum sepenuhnya

memenuhi prinsip dialogis, di mana masyarakat memiliki ruang yang cukup untuk bertanya, memperoleh penjelasan yang konsisten, serta mendapatkan kepastian atas setiap kebijakan yang memengaruhi mereka.

Transparansi sebagai prasyarat utama akuntabilitas juga menunjukkan kecenderungan yang serupa. Secara formal, informasi mengenai program PTSL telah tersedia melalui penyuluhan, surat resmi kepada pemerintah desa, serta pemanfaatan media sosial. Akan tetapi, distribusi informasi tersebut belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Beberapa informan masyarakat menyatakan bahwa mereka mengetahui program PTSL bukan dari sosialisasi resmi, melainkan dari media massa atau informasi dari warga lain. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan informasi belum diikuti dengan efektivitas penyampaian dan pemahaman di tingkat lokal. Informasi yang diterima masyarakat cenderung bersifat umum, seperti penegasan bahwa program tersebut gratis, tanpa penjelasan rinci mengenai tahapan, durasi proses, hak dan kewajiban peserta, maupun potensi kendala yang mungkin terjadi. Akibatnya, transparansi yang dibangun masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya berfungsi sebagai instrumen pemberdayaan masyarakat.

Kejelasan prosedur pelayanan juga menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kualitas transparansi dan akuntabilitas. Secara normatif, prosedur PTSL telah ditetapkan melalui regulasi yang mencakup tahapan pendataan, pengukuran, verifikasi, hingga penerbitan sertifikat. Pihak BPN juga menjelaskan bahwa koordinasi awal dilakukan melalui pemerintah desa untuk mempermudah pelayanan. Namun, dalam praktiknya, masyarakat sering kali hanya memahami tahapan awal pengurusan, sementara informasi mengenai perkembangan proses selanjutnya tidak selalu disampaikan secara jelas. Beberapa informan mengungkapkan bahwa setelah menyerahkan dokumen dan memenuhi persyaratan, mereka tidak memperoleh penjelasan lanjutan mengenai status pengurusan sertifikat atau penyebab keterlambatan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur formal yang ditetapkan dengan praktik komunikasi pelayanan di lapangan, sehingga masyarakat mengalami ketidakpastian dalam mengikuti proses PTSL.

Selain itu, akses terhadap informasi biaya dan alur layanan masih menjadi persoalan penting dalam pelaksanaan program. Meskipun secara resmi pelayanan PTSL dinyatakan gratis, praktik di tingkat lokal menunjukkan adanya pembayaran yang dinilai sebagai biaya operasional atau administrasi. Pola pembayaran yang relatif seragam di berbagai wilayah mengindikasikan bahwa praktik tersebut telah menjadi kebiasaan yang diterima secara sosial, meskipun tidak selalu memiliki dasar hukum yang jelas. Keterbatasan informasi mengenai siapa yang berwenang memungut biaya, jenis biaya yang diperbolehkan, serta mekanisme pengaduan apabila terjadi penyimpangan menyebabkan masyarakat berada pada posisi pasif dan cenderung mengikuti arahan aparat demi kelancaran proses. Situasi ini memperlihatkan bahwa transparansi biaya

belum disertai dengan sistem verifikasi dan pengawasan yang memadai, sehingga membuka ruang terjadinya ambiguitas dan praktik informal.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengawasan dan penegakan akuntabilitas dalam pelayanan PTSL secara formal telah tersedia melalui mekanisme internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan melalui struktur organisasi BPN dan penerapan standar operasional prosedur, sementara pengawasan eksternal melibatkan aktor seperti DPRD dan Ombudsman. Namun, efektivitas pengawasan tersebut masih terbatas, karena sebagian besar pengawasan internal lebih berfokus pada kelengkapan administratif dan pelaporan, sementara pengawasan eksternal sangat bergantung pada laporan masyarakat yang tidak selalu disampaikan secara formal. Keterbatasan koordinasi antar lembaga serta minimnya dokumentasi pengaduan juga menjadi faktor yang menghambat optimalisasi fungsi pengawasan.

Aspek penegakan aturan dan pemberian sanksi juga menunjukkan kecenderungan yang lemah. Meskipun standar aturan telah ditetapkan secara jelas, pelanggaran yang terjadi di lapangan umumnya diselesaikan melalui pendekatan persuasif dan administratif, seperti teguran atau koordinasi internal, tanpa diikuti dengan sanksi yang tegas dan konsisten. Pendekatan ini memang dapat menjaga stabilitas hubungan antara aparatur dan masyarakat, tetapi dalam jangka panjang berpotensi melemahkan efek jera terhadap pelanggaran. Bagi masyarakat, kondisi tersebut menimbulkan persepsi bahwa pengaduan yang disampaikan tidak selalu menghasilkan perubahan yang signifikan, sehingga kepercayaan terhadap mekanisme akuntabilitas menjadi terbatas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas politik dalam pelayanan PTSL di Kabupaten Batang Hari masih berada pada tahap formal dan prosedural. Praktik answerability, transparansi, serta pengawasan telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya substantif dalam menjamin keterbukaan, kejelasan, dan kepastian pelayanan bagi masyarakat. Orientasi pelaksanaan program yang lebih menekankan pada pencapaian target administratif turut memengaruhi prioritas birokrasi, sehingga aspek kualitas pelayanan dan penguatan mekanisme akuntabilitas belum menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas politik dalam pelayanan PTSL memerlukan upaya yang lebih sistematis, terutama melalui peningkatan kualitas komunikasi publik, kejelasan informasi biaya dan prosedur, serta penegakan aturan yang lebih konsisten agar pelayanan pertanahan tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga transparan, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

#### **B. Analisis Hubungan Politik Birokrasi Dalam Program PTSL**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Batang Hari tidak dapat dilepaskan dari hubungan yang erat antara aktor politik dan birokrasi. Sebagai program strategis nasional, PTSL tidak hanya berfungsi

sebagai kebijakan teknis di bidang pertanahan, tetapi juga menjadi bagian dari agenda politik pemerintah dalam memperkuat legitimasi kinerja melalui percepatan sertifikasi tanah. Kondisi ini membentuk karakter implementasi kebijakan yang tidak sepenuhnya bersifat administratif, melainkan juga dipengaruhi oleh kepentingan politik, tekanan target, dan dinamika relasi kekuasaan antaraktor.

Interaksi antara aktor politik dan birokrasi dalam pelaksanaan PTSL berlangsung melalui mekanisme formal maupun informal. Secara formal, hubungan tersebut terlihat dalam penetapan target, mekanisme evaluasi kinerja, serta pelaporan berjenjang yang harus dipenuhi oleh birokrasi pertanahan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa target yang ditetapkan secara hierarkis menjadi faktor dominan yang memengaruhi pola kerja birokrasi di tingkat daerah. Keberhasilan pelaksanaan program lebih banyak diukur berdasarkan capaian kuantitatif, sehingga birokrasi cenderung memprioritaskan penyelesaian target dibandingkan dengan kualitas proses pelayanan. Situasi ini memperlihatkan bahwa ruang diskresi birokrasi dalam mengelola pelaksanaan kebijakan relatif terbatas, karena orientasi kerja telah diarahkan oleh indikator kinerja yang bersifat numerik.

Selain interaksi dengan aktor politik di tingkat pusat, hubungan antara birokrasi pertanahan dengan pemerintah daerah dan DPRD juga menunjukkan adanya kepentingan politik dalam pelaksanaan PTSL. Pemerintah daerah dan DPRD memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa program berjalan lancar dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, karena keberhasilan program tersebut turut memengaruhi citra dan legitimasi pemerintah daerah. Dukungan politik yang diberikan umumnya tidak berbentuk intervensi langsung terhadap prosedur teknis, tetapi lebih berupa dorongan agar program dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai target. Dorongan tersebut secara tidak langsung menciptakan tekanan bagi birokrasi untuk menjaga stabilitas pelaksanaan program dan menghindari konflik yang berpotensi menghambat pencapaian target.

Interaksi politik-birokrasi juga melibatkan pemerintah desa sebagai aktor penting dalam tahapan awal pelaksanaan PTSL. Pemerintah desa berperan dalam pendataan, mobilisasi masyarakat, serta pengumpulan berkas, sehingga menjadi penghubung antara kebijakan nasional dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antara desa, BPN, dan pemerintah daerah lebih menekankan pada kelancaran pelaksanaan program dibandingkan dengan penguatan mekanisme akuntabilitas dan pengawasan. Pemerintah desa memiliki ruang diskresi yang cukup besar dalam menafsirkan dan menjalankan kebijakan sesuai kondisi lokal, namun pengawasan yang terbatas berpotensi menimbulkan variasi praktik pelayanan di lapangan.

Dinamika relasi kekuasaan yang terbentuk dalam pelaksanaan PTSL menunjukkan pola hubungan yang bersifat hierarkis dan asimetris. Aktor politik memiliki posisi dominan dalam

menentukan agenda kebijakan dan target pelaksanaan, sementara birokrasi berada pada posisi pelaksana yang harus menyesuaikan diri dengan tuntutan tersebut. Kekuasaan politik tidak selalu diwujudkan melalui intervensi langsung, melainkan melalui mekanisme struktural seperti evaluasi kinerja, pelaporan, dan tekanan administratif. Dalam kondisi demikian, birokrasi cenderung mengembangkan pola kerja yang pragmatis dan kompromistis agar program tetap berjalan sesuai harapan.

Relasi kekuasaan tersebut juga tercermin dalam hubungan antara birokrasi dan masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan umumnya berada pada posisi pasif dan mengikuti arahan aparatur tanpa memiliki ruang yang memadai untuk mempertanyakan prosedur atau menuntut pertanggungjawaban. Minimnya informasi yang disampaikan secara terbuka serta lemahnya mekanisme pengaduan memperkuat ketimpangan posisi tawar antara birokrasi dan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam PTSL lebih bersifat administratif, terbatas pada pemenuhan persyaratan dan mengikuti tahapan yang telah ditentukan.

Dampak dari relasi politik-birokrasi tersebut terlihat secara nyata pada kualitas pelayanan publik PTSL. Orientasi yang kuat pada pencapaian target kuantitatif menyebabkan terjadinya pergeseran prioritas dari kualitas proses menuju hasil akhir. Transparansi pelayanan belum sepenuhnya optimal, karena sosialisasi program lebih menekankan pada manfaat dan ajakan partisipasi dibandingkan dengan penjelasan rinci mengenai prosedur dan potensi permasalahan yang mungkin terjadi. Akibatnya, masyarakat tidak selalu memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan.

Dari sisi akuntabilitas, penyelesaian permasalahan pelayanan cenderung dilakukan melalui pendekatan persuasif dan administratif untuk menjaga kelancaran program. Penegakan aturan yang tegas tidak selalu menjadi prioritas, terutama apabila berpotensi menghambat pencapaian target atau menimbulkan polemik yang dapat memengaruhi stabilitas pelaksanaan program. Akuntabilitas dalam konteks ini lebih dipahami sebagai kemampuan menjaga kelangsungan program daripada sebagai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan setiap proses secara terbuka kepada publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa relasi politik-birokrasi dalam pelaksanaan PTSL membentuk pola pelayanan yang lebih berorientasi pada efektivitas administratif dibandingkan dengan prinsip pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Keberhasilan program lebih banyak diukur dari capaian angka dan stabilitas pelaksanaan, sementara dimensi kualitas pelayanan substantif cenderung menjadi perhatian sekunder. Kondisi ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis dan administratif, tetapi juga oleh struktur kekuasaan dan kepentingan politik yang melingkupinya.



Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan PTSL tidak cukup hanya melalui perbaikan prosedur teknis, tetapi juga memerlukan penataan hubungan politik–birokrasi yang lebih seimbang. Penguatan transparansi, mekanisme akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat menjadi penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan program tidak hanya berhasil secara administratif, tetapi juga memberikan pelayanan yang adil, terbuka, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai penerima manfaat utama kebijakan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas politik dalam pelayanan publik Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Batanghari telah dilaksanakan melalui berbagai mekanisme formal, seperti sosialisasi, pelaporan, dan pengawasan administratif. Namun demikian, implementasi akuntabilitas tersebut masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada aspek transparansi informasi, kejelasan prosedur pelayanan, serta efektivitas pengawasan dan penegakan sanksi. Praktik *answerability* masih cenderung bersifat satu arah dan belum sepenuhnya memberikan ruang partisipasi yang memadai bagi masyarakat untuk memperoleh penjelasan dan menyampaikan pengaduan secara efektif.

Selain itu, pelaksanaan program PTSL juga dipengaruhi oleh dinamika hubungan politik dan birokrasi, di mana orientasi pencapaian target administratif sering kali lebih diutamakan dibandingkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Relasi kekuasaan yang bersifat hierarkis, keterbatasan pengawasan, serta lemahnya transparansi biaya dan prosedur turut memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan PTSL tidak hanya memerlukan perbaikan aspek teknis dan administratif, tetapi juga penguatan transparansi, akuntabilitas, pengawasan, serta penataan hubungan politik–birokrasi yang lebih seimbang agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- ATR/BPN. (2023). Laporan Kinerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2023. Jakarta: Kementerian ATR/BPN.
- Hidayat. (2023). Akuntabilitas pelayanan publik dalam program pendaftaran tanah sistematis lengkap. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–126.
- Kabupaten, S., & Rappang. (2021). Pengawasan legislatif terhadap implementasi kebijakan publik di daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 45–56.

- Kompas.id. (2023). Pengaduan masyarakat pada sektor pertanahan dan pelayanan publik. Diakses dari <https://www.kompas.id>
- Martan, M. M., Adnan, A. A., & Erfina. (2023). Implementasi program PTSL dan akuntabilitas pegawai dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 21–30.
- Wiratmoko, A., & Busro, M. (2022). Hambatan yuridis dan administratif dalam pelaksanaan program PTSL. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 52(3), 412–425.
- Era.id. (2023). Program sertifikasi tanah dan kebijakan pemerintah dalam percepatan PTSL. Diakses dari <https://www.era.id>