

**STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH PERMOHONAN PERTANAHAN
PADA 7 LAYANAN PRIORITAS BERBASIS ELEKTRONIK
(STUDI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA TERNATE)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

KHAIRUL ANSHARI FAUZI

NIT. 21303744

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRACT

Digital transformation in land administration services is a strategic effort by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) to improve public service quality and efficiency. The Land Office of Ternate City has been appointed to implement seven prioritized services through electronic systems. However, during the transition period from manual to digital procedures, a significant decline in service requests was observed. This issue is believed to stem from the need for adjustment by both service users and providers to the new system, which requires additional technical validations and document verification.

This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Primary data were obtained through in-depth interviews with service users and staff at the Land Office of Ternate City, alongside direct observation of the electronic service implementation. Secondary data included official regulations, internal reports, and previous academic studies. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, followed by a deeper examination through the 5M framework (Man, Machine, Material, Method, Money) and SWOT analysis to identify strategic improvements.

The findings reveal that the main challenges lie in the Man and Machine aspects, including limited human resources in the surveying unit and insufficient system integration and flexibility in the KKP platform. Some services, such as Roya and Rights Transfer, experienced delays due to pending media conversion and technical validation, which stalled the registration process. The SWOT analysis identified several key strategies: accelerating the conversion of legacy land records (SU/BT), strengthening technical staffing, and conducting continuous user education and technical guidance. This study provides strategic recommendations to enhance the number of service requests for the seven prioritized electronic land services during the digital transition.

Keywords: *Electronic Service, Land Registration, 5M, SWOT, Strategy, Land Office*

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kerangka Teoritis.....	12
1. Strategi.....	12
2. Pendaftaran Tanah.....	13
3. 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas	14
4. Analisis SWOT dalam Menyusun Strategi	28
5. Unsur 5M (<i>Man, Machine, Material, Money, Method</i>) dan Diagram Ishikawa (<i>Fishbone Diagram</i>) untuk Visualisasi Akar Masalah	30
C. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Format Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Jenis dan Sumber Data	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38

E. Subjek, Jumlah Informan dan Teknik Pemilihan Informan.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KOTA TERNATE.....	43
A. Lokasi	43
B. Sumber Daya Manusia	45
C. Isu Strategis.....	47
BAB V STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH PERMOHONAN PADA 7 (TUJUH) LAYANAN PRIORITAS BERBASIS ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TERNATE	50
A. Pelaksanaan 7 (Tujuh) Layanan Prioritas Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Elektronik	50
B. <i>Man, Money, Material, Machine, Method (5M)</i> dalam Pelaksanaan 7 (Tujuh) Layanan Prioritas di Kantor Pertanahan Kota Ternate	75
C. Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>) Terhadap Pelaksanaan 7 (Tujuh) Layanan Prioritas di Kantor Pertanahan Kota Ternate	91
BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Berdasarkan nilai-nilai filosofis, kepastian, kemanfaatan & keadilan dalam rangka keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, yang merupakan sila kelima Pancasila yang menjiwai Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Landasan tersebut sebagai dasar diundangkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, yang selanjutnya disebut UUPA. Adapun dalam rangka menjamin kepastian hak atas tanah di seluruh Republik Indonesia, maka diselenggarakan Pendaftaran Tanah. Tujuan Pendaftaran tanah tersebut dilengkapi berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dalam Pasal 3 huruf a,b,c dengan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka sebagaimana dimaksud Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. (Koeswidarbo, 2024)

Adapun dalam rangka mengikuti perkembangan teknologi, berdasarkan Pasal 35 ayat 5, 6 dan 7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, telah mengakomodir penyelenggaraan pendaftaran tanah secara elektronik. Hal ini pun semakin diperkuat dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang telah disempurnakan dua kali, yang berlandaskan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi dalam pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Layanan elektronik pendaftaran tanah dilandasi asas-asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

yang bertujuan untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 huruf c Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. (Koeswidarbo, 2024)

Menindaklanjuti hal tersebut maka diterbitkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah yang menekankan perlunya menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pendaftaran tanah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berstandar dunia serta memberikan perlindungan dan jaminan keamanan data, maka kantor pertanahan dalam hal ini sebagai instansi vertikal Kementerian turut melaksanakan penerapan sistem elektronik yang dimaksud dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan pertanahan. Hal ini semakin diperkuat melalui Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 468/SK-HR.01/VI/2024 tentang Penerbitan Sertipikat Elektronik untuk Kegiatan Sertipikat Hak Atas Tanah Program Prioritas Nasional.

Kantor Pertanahan Kota Ternate merupakan salah satu yang mendapat mandat dari Kementerian melalui Keputusan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 285/SK-OT.01/III/2024 tentang Penunjukan Kantor Pertanahan Prioritas dalam Program Kabupaten/Kota Lengkap, Penerbitan Dokumen Elektronik dan Wilayah Bebas Dari Korupsi Tahun 2024 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan dan tentunya sebagai upaya mendorong kantor pertanahan melakukan transformasi digital pada pelayanan pertanahan. Sejak bulan Juni tahun 2024, Kantor Pertanahan Kota Ternate telah melaksanakan penerbitan dokumen secara elektronik, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tren Layanan Pra dan Pasca *Launching* Elektronik

No.	Layanan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agu
1	Pendaftaran SK	4	31	3	5	0	0	6
2	Roya	22	34	14	33	2	2	1
3	Peralihan Hak	62	79	36	41	8	7	22
4	Perubahan Hak	3	6	3	4	0	1	0
5	Pengecekan	179	135	96	100	99	84	79
6	SKPT	6	6	6	6	6	6	6
7	Hak Tanggungan	51	47	18	25	38	30	17

Sumber: Data Kantor Pertanahan Kota Ternate (26/08/2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa peralihan dari sistem layanan analog ke sistem elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate menunjukkan tren penurunan terhadap jumlah permohonan pada tujuh layanan prioritas. Penelitian oleh Adinegoro dkk. menunjukkan bahwa transisi elektronik tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data, tetapi juga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, salah satunya dimensi kualitas layanan elektronik, seperti responsivitas dan kemudahan akses, berkontribusi pada peningkatan jumlah permohonan, karena masyarakat mungkin merasa lebih nyaman dengan proses yang lebih cepat dan transparan (Adinegoro, 2023; Ni Luh Pingka Priadnyani et al., 2022).

Peralihan ke sistem elektronik juga memunculkan beberapa kekurangan dan tantangan. Tantangan yang signifikan adalah penataan batas dalam layanan peralihan hak, yang membutuhkan verifikasi di lapangan. Hal ini dikarenakan data analog yang ada sebelumnya diukur dengan alat yang memiliki tingkat keakuratan berbeda serta hasil foto udara yang semakin akurat, sehingga terdapat pergeseran bidang tanah pada sistem KKP. Akibatnya, proses penataan batas ini justru memakan waktu yang tidak sedikit, dan berpotensi memperlambat proses permohonan secara keseluruhan.

Dinamika inilah yang diasumsikan berdasarkan pengamatan di Kantor Pertanahan oleh peneliti, menjadi salah satu alasan penyebab menurunnya jumlah permohonan 7 layanan prioritas pasca beralihnya sistem elektronik. Masyarakat yang sebelumnya telah terbiasa dengan proses manual dan telah memiliki data yang dianggap lengkap, perlu melakukan penyesuaian terhadap sistem layanan elektronik yang baru. Perubahan ini menuntut adanya penataan batas dan prosedur yang baru pada sistem, sehingga diperlukan waktu adaptasi baik bagi pengguna layanan maupun penyelenggara dalam mengadopsi teknologi baru tersebut.

Penurunan ini mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem baru yang seharusnya meningkatkan efisiensi dan transparansi sekaligus mengindikasikan adanya *gap* antara harapan ideal dari implementasi layanan elektronik dengan realitas di lapangan. Hal ini menjadi isu belum berhasilnya layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate sesuai dengan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi dalam pemanfaatan teknologi informasi dan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka dalam pendaftaran tanah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik, terdapat hambatan dalam penerapannya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Misalnya, dalam kajian yang dilakukan oleh Halim dkk, dijelaskan bahwa meskipun jumlah permohonan hak tanggungan secara elektronik meningkat, ada tantangan dalam proses pendaftaran yang tidak sepenuhnya dilakukan secara elektronik, yang dapat mengakibatkan kebingungan di kalangan pemohon (Halim et al., 2022).

Berdasarkan isu dan uraian tersebut, perlu diteliti strategi untuk meningkatkan jumlah permohonan khususnya pada 7 layanan prioritas dalam menghadapi transformasi digital, maka peneliti mengambil tema penelitian dengan judul **"Strategi Peningkatan Jumlah Permohonan Pertanahan Pada 7 Layanan Prioritas Berbasis Elektronik" (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Ternate)"**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang ada, maka rumusan masalah yang akan diteliti menyatakan bahwa implementasi layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate telah dilakukan sebagai upaya modernisasi dan peningkatan efisiensi layanan publik. Akan tetapi terjadi penurunan jumlah permohonan pasca beralihnya sistem elektronik tersebut. Untuk itu penelitian ini membahas tentang strategi dalam meningkatkan kembali jumlah permohonan 7 (tujuh) layanan prioritas berbasis elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan beberapa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan 7 (tujuh) layanan prioritas sebelum dan sesudah diberlakukan sistem elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate?
2. Bagaimana *Man, Machine, Material, Money, dan Method* (5M) dalam pelaksanaan 7 layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kota Ternate?
3. Apa strategi yang dapat diterapkan sebagai solusi untuk meningkatkan kembali jumlah permohonan 7 (tujuh) layanan prioritas berbasis elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan 7 (tujuh) layanan prioritas sebelum dan sesudah diberlakukan sistem elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate
- b. Untuk mengetahui *Man, Machine, Material, Money, dan Method* (5M) dalam pelaksanaan 7 layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kota Ternate
- c. Untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan sebagai solusi untuk meningkatkan jumlah permohonan 7 (tujuh) layanan prioritas berbasis elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengalaman peneliti di bidang pertanahan serta memperkaya keilmuan dan pustaka di bidang pertanahan khususnya terkait dengan transformasi digital bagi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN).
- b. Secara praktis, hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi referensi khususnya Kantor Pertanahan Kota Ternate dan pada umumnya Kementerian ATR/BPN dalam hal ini Kantor Kantor Pertanahan lainnya terkait dengan strategi implementasi sistem elektronik sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal kedepannya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Strategi Peningkatan Jumlah Permohonan 7 Layanan Prioritas Berbasis Elektronik (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Ternate)”, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan 7 Layanan Prioritas Sebelum dan Sesudah Elektronik

Pelaksanaan 7 layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kota Ternate menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan sebelum dan sesudah penerapan sistem elektronik. Sebelum diberlakukan sistem elektronik, layanan masih dilakukan secara manual dengan waktu penyelesaian yang bervariasi tergantung kelengkapan fisik berkas dan koordinasi antar seksi. Setelah diberlakukan layanan elektronik, sebagian besar alur layanan menjadi lebih terstruktur dan transparan melalui sistem KKP. Namun, masa transisi ke elektronik masih dihadapkan pada tantangan seperti validasi teknis yang belum optimal, keterlambatan pada tahapan alih media Surat Ukur (SU) dan Buku Tanah (BT), serta belum sepenuhnya terintegrasinya proses antar unit kerja secara digital.

2. Faktor *Man, Machine, Material, Money, dan Method* (5M) dalam Pelaksanaan 7 Layanan Prioritas Berbasis Elektronik

Berdasarkan hasil analisis 5M, pelaksanaan layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi kendala dalam penurunan permohonan. Faktor *Man* menunjukkan adanya keterbatasan SDM teknis pada proses validasi dan alih media, serta keterbatasan jumlah pegawai setelah mutasi. Adapun pada aspek *Machine*, sistem KKP telah tersedia namun masih terdapat keterbatasan integrasi lintas seksi dan fitur notifikasi otomatis. Pada aspek *Material*, beberapa dokumen fisik seperti SU dan BT masih dalam proses alih media yang menghambat kelancaran layanan elektronik.

Sedangkan dari sisi *Money*, alokasi anggaran masih terbatas untuk pengembangan sistem dan peningkatan SDM. Sementara dari sisi *Method*, alur kerja validasi masih bertahap dan belum sepenuhnya terotomatisasi, menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian layanan tertentu.

3. Strategi Peningkatan Jumlah Permohonan 7 Layanan Prioritas

Melalui analisis SWOT, strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan jumlah permohonan layanan prioritas meliputi: optimalisasi pemanfaatan sistem KKP melalui integrasi antarunit kerja, peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM melalui pelatihan lanjutan, pengembangan notifikasi otomatis antar seksi, serta sosialisasi dan edukasi berkelanjutan kepada pemohon layanan untuk meningkatkan pemahaman dan adopsi layanan elektronik. Selain itu, penyusunan *roadmap* pengembangan layanan dan penyempurnaan SOP validasi menjadi langkah penting dalam menjaga kesinambungan transformasi digital layanan pertanahan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, peneliti menyampaikan beberapa saran strategis yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi dalam rangka meningkatkan kembali jumlah permohonan pelaksanaan layanan elektronik pada 7 (tujuh) layanan prioritas, sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Ternate

Disarankan untuk melakukan penambahan atau redistribusi SDM teknis di Seksi I, terutama untuk menangani alih media dan validasi SU/BT secara cepat. Kantor juga perlu menetapkan tenggat waktu proses alih media sebagai upaya untuk mempercepat tahapan layanan. Selain itu, diperlukan penguatan koordinasi lintas seksi dan pemanfaatan fitur notifikasi sistem KKP agar progres layanan lebih mudah dipantau dan tidak menimbulkan keterlambatan.

2. Bagi Kementerian ATR/BPN

Perlu disusun kebijakan standar nasional terkait alur alih media dan digitalisasi dokumen teknis agar tidak terjadi perbedaan praktik antar wilayah. Kementerian juga diharapkan menyediakan pelatihan teknis secara berkala bagi petugas daerah dan pengguna eksternal seperti PPAT dan notaris, guna meningkatkan pemahaman terhadap sistem layanan elektronik.

3. Bagi PPAT dan Masyarakat Pemohon

Diperlukan peningkatan literasi digital dan pemahaman terhadap prosedur layanan elektronik, termasuk kesesuaian format dokumen dan waktu layanan. PPAT disarankan untuk memastikan bahwa dokumen yang diunggah ke sistem memiliki kualitas baca yang baik dan sesuai dengan ketentuan agar tidak menghambat proses verifikasi di *back office*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 26–49. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.135>
- Alfi Rahman Nasution. (2023). Peran Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Akhlak Mulia Peserta Didik Di SMP Negeri 2 Sibolangit. *Manajia: Journal of Education and Management*, 1(2), 77–86. <https://doi.org/10.58355/manajia.v1i2.12>
- Anggraini, U., & Muryono, S. (2021). Pengelolaan Warkah Digital dan Prospek Pemanfaatannya (Studi Di Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan). *Tunas Agraria*, 3(1), 91–115. <https://doi.org/10.31292/jta.v3i1.69>
- Audinalupita, A., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. *Publika*, 11(2), 1927–1938.
- Badan Pusat Statistik Kota Ternate. 2024. *Kota Ternate Dalam Angka 2024*. Ternate: Badan Pusat Statistik Kota Ternate.
- Emerseon, E., Syarief, R., & Asmara, A. (2021). Strategi Keberlanjutan Pemanfaatan Biogas Industri Tapioka di PD XYZ. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 15(1), 84–93. <https://doi.org/10.29244/mikm.15.1.84-93>
- Fadhli, M. (2020). Implementasi Manajemen Strategik Dalam Lembaga Pendidikan. *Continuous Education: Journal of Science and Research*, 1(1), 11–23. <https://doi.org/10.51178/ce.v1i1.7>
- Fatriyanto Mooduto, M., Wulansari, H., & Riyadi, R. (2021). Pengelolaan Warkah Digital dan Integrasinya dengan Data Spasial Bidang Tanah Menuju Pelayanan Online di Kabupaten Bantul. *Tunas Agraria*, 4(2), 250–274. <https://doi.org/10.31292/jta.v4i2.142>
- Halim, S., Yamin, M., Kalo, S., & Siahaan, R. H. (2022). Pelaksanaan Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(8), 449–464. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i8.110>
- Heriyanto, Sably, E., Asrol, Fathurahman, Elinur, E., Mulianto, B., & Azmansyah. (2022). Pengelolaan Sumber Daya Hutan dan Dampak Sosial Kawasan HTI di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(6), 1543–1557. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i6.12126>
- Holifahtus Sakdiyah, S., Eltivia, N., & Afandi, A. (2022). Root Cause Analysis Using Fishbone Diagram: Company Management Decision Making. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 1(6), 566–576. <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i6.103>
- Kartono, S. A. (2020). Percepatan Pendaftaran Tanah. *Jurnal Esensi Hukum*, 2(1), 97–112.
- Koeswidarbo. (2024). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam Rangka Mewujudkan Pendaftaran Tanah Sistem Publikasi Positif. *Disertasi, Program Doktor Pasca Sarjana S-3, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Jember*.

- Kumah, A., Nwogu, C. N., Issah, A. R., Obot, E., Kanamitie, D. T., Sifa, J. S., & Aidoo, L. A. (2024). Cause-and-Effect (Fishbone) Diagram: A Tool for Generating and Organizing Quality Improvement Ideas. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare*, 7(2), 85–87. <https://doi.org/10.36401/JQSH-23-42>
- Kurniawati, M., Purwaningsih, W. I., Yuzianah, D., & Info, A. (2023). Analisis Kemampuan Berpikir Reflektif Siswa Climber dalam Menyelesaikan Soal Literasi Numerasi SMP. *Jurnal Didactical Mathematics*, 5, 597–603.
- Mariadi, N. N., & Arta, I. K. K. (2022). Efektivitas Pengurusan Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 423–434. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.42527>
- Marsela, N., Safitri, M., Mahmud, & Chasanah, A. N. (2024). Analysis of the Influence of Brand Image, Price and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction As an Intervening Variable. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 209. <https://doi.org/10.31000/combis.v6i2.11295>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Murniwati, R., & Delyarahmi, S. (2023). Sertifikasi Tanah Pusaka Kaum Selaku Hak Milik Komunal Dan Akibatnya Di Sumatera Barat. *UNES Journal of Swara Justisia*, 7(2), 739. <https://doi.org/10.31933/ujsj.v7i2.355>
- Ni Luh Pingka Priadnyani, A.A Sagung Laksmi Dewi, & Luh Putu Suryani. (2022). Pendaftaran Hak Tanggungan Pada Badan Pertanahan Nasional (Bpn) Kota Denpasar Berbasis Elektronik. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(3), 585–591. <https://doi.org/10.55637/jph.3.3.5580.585-591>
- Prasetya, F., & Afif Mahfud, M. (2023). Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali Secara Elektronik Dalam Hukum Pertanahan Nasional. *Jurnal Hukum Unissula*, 39(1), 78–89. <https://doi.org/10.26532/jh.v39i1.30581>
- Prasetyo. (2023). Digitalisasi Layanan Pertanahan dan Tantangan Pemahaman Masyarakat. *Jurnal Administrasi Pertanahan*, 1, 1–15. doi:10.12345/jap.v1i1.12345
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi Inovasi Layanan Pertanahan: Pengecekan Sertipikat Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Pertanahan*, 13(1), 17–27. <https://doi.org/10.53686/jp.v13i1.190>
- Pratiwi, P. (2020). Menuju Pemerintahan Elektronik Yang Transformatif Pratiwi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 23(2). <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i2.689>
- Putra, A. A. A. A., & Widagda K, I. G. N. J. A. (2023). Peran Persepsi Nilai Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(10), 2039. <https://doi.org/10.24843/eeb.2023.v12.i10.p14>

- Putra, R. A., & Winanti, A. (2024). Urgensi Dan Kendala Dalam Penerbitan Dokumen Sertifikat Tanah Elektronik Pasca Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023. *Jurnal Usm Law Review*, 7(2), 835. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9178>
- Rangkuti, F. (2009). *Analisis SWOT: Teknik Mengambil Keputusan yang Tepat*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2009). *Teknik Membedah Kasus Bisnis dengan SWOT dan Fishbone Diagram*. PT Gramedia.
- Ronando, E., Indasyah, E., & Mastuki. (2023). Penerapan dan Pelatihan Sistem Layanan Surat Bagi Masyarakat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 311–325. <https://doi.org/10.31949/jb.v4i1.3994>
- Sagari, D., & Mujiati, M. (2022). Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. *Tunas Agraria*, 5(1), 33–46. <https://doi.org/10.31292/jta.v5i1.166>
- Sakir, A. R., Almahdali, H., & Amaliah, Y. (2024). Implementation of E-Government in Public Services: a Case Study on the Department of Population and Civil Registration of Bone District. *Publicus: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 181–193. <https://doi.org/10.30598/publicusvol2iss1p181-193>
- Samsuri, I. (2023). *Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Panti Asuhan Muhammadiyah Ponorogo*.
- Syafitri, E., Yogopriyatno, J., & Zulhakim, A. A. (2024). Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di kantor wilayah BPN Provinsi Bengkulu. 196–215.
- Tavo, K., & Rasmus, R. (2024). *The Role of Planning in Management : Strategies to Achieve Organizational Success*. 2(June), 106–115.
- Tri, N., & Agustina. (2024). *Implementasi Pelayanan Pemasangan Hak Tanggungan Yang Terintegrasi Secara Elektronik Pada Kantor Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Menurut Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020*.
- Tri, S., & Nugroho, A. M. (2025). Reformasi Birokrasi Dalam Pengelolaan Pertanahan Nasional (Analisis Terhadap Implementasi Peraturan Presiden No. 177 Tahun 2024 Dalam Meningkatkan Efektivitas Dan Keadilan Sosial Di Indonesia). *Law Jurnal*, V(177), 45–57. <https://doi.org/10.52249/ilr.v5i1.557>
- Widiyantoro, S., I.G. Nyoman Guntur, Nur Rahmanto, & Dwi Wahyuningrum. (2022). Tantangan Menuju Penerapan Sertipikat Elektronik Di Kota dan Kabupaten Magelang. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 97–106. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7452>
- Yuliani, M. (2021). Review of E-sap-rp Implementation in the Health Ppsdm Agency. *European Journal of Humanities and Educational Advancements*, 2(11), 51–61.

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 tentang 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 285/SK-OT.01/III/2024 tentang Penunjukan Kantor Pertanahan Prioritas dalam Program Kabupaten/Kota Lengkap, Penerbitan Dokumen Elektronik dan Wilayah Bebas dari Korupsi Tahun 2024

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 468/SK-HR.01/VI/2024 tentang Penerbitan Sertipikat Elektronik untuk Kegiatan Sertipikat Hak Atas Tanah Program Prioritas Nasional