

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN SERTIPIKAT JEMPUT DI TEMPAT (LASERJET) DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI
(STUDI KASUS DESA BENOA)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DZULHIDAYAH KINANGGI

NIT. 21303830

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2025**

ABSTRACT

The Land Office plays a crucial role in managing and issuing land certificates to provide legal certainty. However, improving these services often faces challenges such as complicated bureaucracy, inadequate technological infrastructure, and a lack of public outreach. To address this, the Badung Regency Land Office launched an innovative program called "Layanan Sertipikat Jemput di Tempat" (LaSerJet). This service is designed to simplify the process for the public regarding roya (cancellation of mortgage rights) and the conversion of Hak Guna Bangunan (Right to Build) to Hak Milik (Right of Ownership) by having officers directly visit the community's location.

As of the time of this research, there have been no comprehensive studies specifically measuring public satisfaction with the LaSerJet service. A general Community Satisfaction Index (IKM) survey in January 2025 gave the Badung Regency Land Office an "excellent" rating, but this survey did not specifically focus on the LaSerJet service. This research aims to determine the level of public satisfaction with the LASERJET service.

This study uses a descriptive quantitative method, collecting data through questionnaires from community members in Benoa Village who have used the service.

The research findings indicate that the LASERJET service received a Community Satisfaction Index (IKM) score of 87.376, which is categorized as "Baik" (Good). While the overall service in Benoa Village is good, there is a need to evaluate and improve the service completion time aspect to better meet public expectations.

Keywords: *Innovation, Service, LASERJET, Satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Literatur	5
B. Kerangka Teoritis	10
1. Inovasi Layanan.....	10
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat	23
C. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Definisi Operasional.....	30
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	31
F. Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Kabupaten Badung	38
B. Gambaran Umum Desa Benoa.....	39

C. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Badung	40
BAB V TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN LASERJET	43
A. Deskripsi Data Penelitian	43
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan LASERJET Kantor Pertanahan Kabupaten Badung	47
D. Pembahasan Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan LASERJET Kantor Pertanahan Kabupaten Badung	55
BAB VII PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah adalah sumber daya utama yang memiliki keterkaitan yang erat dengan kehidupan manusia. Selain itu, tanah juga berperan sebagai salah satu sumber kesejahteraan bagi masyarakat. Seiring dengan pembangunan nasional, pertumbuhan ekonomi, peningkatan jumlah penduduk, dan laju investasi, kebutuhan manusia akan tanah semakin meningkat. Oleh karena itu, kepastian hukum dalam pengelolaan dan pengaturan sumber daya alam demi mencapai kemakmuran rakyat yang maksimal sangat diperlukan. Secara konstitusional, hal ini diatur dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Tahun 1945, yang menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang ada di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kepastian hukum atas tanah tidak hanya melindungi hak-hak individu, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas sosial dan ekonomi masyarakat dalam hal ini stabilitas sosial berarti meminimalisir konflik dan menjaga keharmonisan masyarakat, sedangkan stabilitas ekonomi berkaitan dengan pemanfaatan tanah sebagai aset ekonomi yang sah dan produktif (Dwi Ramasari & Aniscasary, 2022). Kepastian hukum atas tanah diperoleh melalui sertipikat tanah. Sertipikat tanah merupakan bukti hak yang kuat dimiliki oleh subjek hukum yang diakui kepemilikannya atas bidang tanah yang tercatat atas namanya (Kumara et al., 2021), Sertipikat tanah ini meminimalisir risiko sengketa atau klaim dari pihak lain yang mungkin muncul di masa depan. Selain itu, sertipikat tanah memudahkan proses administrasi dan peralihan hak atas tanah, seperti jual beli, pewarisan, atau pemberian hak guna usaha.

Kantor pertanahan merupakan lembaga negara yang memiliki peran dalam pengelolaan dan penerbitan sertipikat tanah di Indonesia. Tugas utama kantor pertanahan adalah untuk memberikan kepastian hukum atas tanah, yang merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial. Dalam menjalankan fungsinya, kantor pertanahan bertanggung jawab untuk

menerbitkan sertipikat tanah, menyelesaikan sengketa pertanahan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Peningkatan layanan pertanahan di kantor pertanahan menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah birokrasi yang rumit, di mana proses administrasi yang panjang sering kali menghambat masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat dan efisien (Pratiwi, 2018). Infrastruktur teknologi yang kurang memadai juga menjadi kendala, karena banyak kantor pertanahan masih bergantung pada sistem manual yang memperlambat proses pendaftaran dan pengelolaan data (Cahyoadi, 2024). Selain itu kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan pentingnya sertifikasi tanah turut berkontribusi pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam program sertifikasi (Saputra, 2017). Keterbatasan waktu dan biaya juga menjadi faktor penghambat, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pertanahan, sehingga mereka kesulitan untuk mengakses layanan yang diperlukan (Cahyoadi, 2024). Dalam hal kepengurusan perubahan status Hak Guna Bangunan ke Hak Milik pemohon yang akan melakukan pendaftaran peningkatan hak atas tanah untuk rumah tinggal sering kali tidak dilengkapi berkas permohonan izin mendirikan bangunan kemudian masyarakat kurang mengetahui mengenai prosedur dan syarat-syarat yang harus dilampirkan pada saat mengajukan permohonan (Febriana Yulianto, 2021)

Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai lembaga pelayanan bagi masyarakat dalam bidang pertanahan telah mengambil langkah inovatif dalam meningkatkan layanan pendaftaran tanah dengan memperkenalkan program "Layanan Sertipikat Jemput di Tempat" (LaSerJet). Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam proses roya dan perubahan HGB ke HM, di mana masyarakat tidak perlu keluar rumah untuk melakukan permohonan, karena Kantor Pertanahan Badung sudah melakukan pencarian, identifikasi dan melakukan eksekusi langsung ke masyarakat, petugas yang sudah di bekal data yang akurat mengenai bidang mana yang bisa dilaksanakan roya maupun perubahan HGB ke HM datang ke lokasi dan langsung memproses di lokasi masyarakat tersebut dan hasilnya bisa langsung diterima

di hari yang sama. Layanan LaSerJet ini dilatar belakangi oleh masih banyaknya terdapat HGB perumahan yang belum ditingkatkan haknya yang tersebar di beberapa wilayah di Kabupaten Badung.

Berdasarkan data dari Kantor Pertanahan Badung, pada periode waktu 2023-2024 layanan ini telah melakukan 53 Roya dan 296 Perubahan Hak Guna Bangunan ke Hak Milik namun belum ada kajian komprehensif mengenai bagaimana layanan ini dipersepsikan oleh masyarakat dari aspek kecepatan, transparansi, kemudahan akses, dan profesionalisme petugas. Menurut Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Januari 2025 pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung mendapat predikat sangat baik, namun survei ini mencakup seluruh layanan di Kantor Pertanahan Badung dan belum secara spesifik untuk mengukur kepuasan dari Layanan LaSerJet ini.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Layanan Sertipikat Jemput di Tempat (LaSerJet) yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, secara khusus di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dengan judul “TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN SERTIPIKAT JEMPUT DI TEMPAT (LASERJET) DI KANTOR PERTANAHAN BADUNG PROVINSI BALI (STUDI KASUS DESA BENOA)”.

B. Rumusan Masalah

Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Layanan Sertipikat Jemput di Tempat (LaSerJet) di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Sertipikat Jemput di Tempat (LaSerJet) yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Menambah referensi ilmiah terkait pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pertanahan dan juga mengembangkan pemahaman mengenai penerapan PERMEN PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 dalam menilai kualitas layanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Layanan Sertipikat Jemput di Tempat (LaserJet) agar sesuai dengan harapan masyarakat. Penelitian ini juga memberikan gambaran tentang aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki supaya lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini memungkinkan masyarakat untuk menilai layanan yang diterima serta memberikan masukan yang berguna bagi upaya perbaikan pelayanan di masa mendatang.

3. Manfaat Sosial

Untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Manfaat bagi masyarakat sendiri layanan ini dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan, memberikan saluran umpan balik ke kantor pertanahan, memperkuat kesadaran hukum atas tanah kemudian dengan adanya penelitian ini, masyarakat menjadi lebih mengetahui prosedur, manfaat, dan mekanisme layanan LaSerJet, terutama untuk pengurusan roya dan perubahan HGB ke HM.

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian maka dapat disimpulkan bahwa LASERJET yang dilaksanakan di Desa Benoa sudah bagus berdasarkan dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan nilai 87,376 dengan kinerja unit pelayanan Baik mutu pelayanan “B” dengan unsur yang memiliki IKM tertinggi yaitu pada unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai IKM 98,17 yang menunjukkan bahwa hasil layanan ini sudah bagus dan sesuai. Dalam unsur waktu penyelesaian mendapat nilai IKM yang terendah di antara sembilan unsur lainnya yaitu 76,83 yang mengindikasikan terdapat kendala pada unsur tersebut.

B. Saran

Unsur waktu penyelesaian, diperlukan adanya evaluasi secara berkala serta perbaikan yang berkelanjutan oleh petugas pelaksana layanan LASERJET. Hal ini penting untuk memastikan bahwa proses penyelesaian layanan dapat berjalan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan dijanjikan kepada masyarakat. Ketepatan waktu dalam penyerahan hasil layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik. Oleh karena itu, dalam mengelola waktu penyelesaian harus ditingkatkan, baik melalui peningkatan koordinasi, efisiensi kerja, maupun pemanfaatan teknologi yang mendukung percepatan proses layanan. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan masyarakat dapat memperoleh kepastian hukum atas hak tanahnya tanpa mengalami keterlambatan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Andi Septiadi, M. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/Jap.V16i1.59244>
- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60. <https://doi.org/10.30596/Jimb.V18i1.1097>
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 688–699.
- BPS Kabupaten Badung. (2024). Kecamatan Kuta Selatan Dalam Angka 2024. In *BPS Kabupaten Badung* (Vol. 20).
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember 2013*, 2(2), 125–131.
- Cahyoadi, T. (2024). *Implementasi Pendaftaran Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Dwi Ramasari, R., & Aniscasary, S. (2022). Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Sertifikat Tanah Elektronik Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang Nomor 1 Tahun 2021. *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.30649/Jhek.V2i1.38>
- Fadilah Amin, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Febriana Yulianto, A. (2021). Analisis Pelaksanaan Peningkatan Hak Guna Bangunan Menjadi Hak Milik Untuk Rumah Tinggal. In *Disiplin : Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.46839/Disiplin.V27i3.56>
- Firman. (2024). *Menteri Ahy Apresiasi “Laserjet” Kantah Badung Bali - Antara News Kalimantan Selatan*. Antara. <https://kalsel.antaranews.com/Berita/417930/Menteri-Ahy-Apresiasi-Laserjet-Kantah-Badung-Bali>
- Fitriana, L. (2020). Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi, Dan Psikologi

- Terhadap Keputusan Mahasiswa. In *Institusi Agama Islam Negeri (Iain) Metro*.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya Ii. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10. [Www.Bpn.Go.Id](http://www.bpn.go.id),
- Irfan Syahroni, M. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa Stit Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 43–56.
- Islamy, I. (2019). Penelitian Survei Dalam Pembelajaran Dan Pengajaran Bahasa Inggris. *Pasca Sarjana Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 19(1).
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (Ddi)*, 18210047, 1–12.
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.25157/Ja.V7i1.3180>
- Kai, H., Sompie, S., & Sambul, A. M. (2018). Aplikasi Layanan Pengangkutan Sampah Berbasis Android. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1–12.
- Kumara, I. M. C. G., Wijaya, I. K. K. A., & Suryani, L. P. (2021). Kepastian Hukum Pemegang Hak Atas Tanah Dalam Sistem Hukum Pertanahan Di Indonesia. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(3), 560–563. <https://doi.org/10.22225/Jph.2.3.4013.560-563>
- Marzali, A. (2016). Menulis Kajian Literatur Amri. *Etnosia : Jurnal Etnografi Indonesia*, 1(2), 27–36.
- Niswani, N., Ikhyanuddin, Firdaus, R., & Nurhasanah. (2022). Pengaruh Belanja Modal, Dana Perimbangan Dan Pendapatan Asli Daerah Terhadap Kinerja Keuangan Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Aceh Tahun 2016-2020. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (Jam)*, 1(1), 64. <https://doi.org/10.29103/Jam.V1i1.6367>
- Prasetyo, A. (2022). Inovasi Layanan Administrasi Pertanahan Perubahan Hak On Location Menurut Etika Pelayanan. *Jurnal Pemikiran Ekonomi Syariah*, 02(02), 153–163. <http://ejournal.stisdulamtim.ac.id/index.php/jti/article/view/27/24>
- Pratiwi, R. A. (2018). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Pada

Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar (Vol. 1, Issue 1).

Putra, D. C., Pasulu, I., & Kannapadang, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tana Toraja. *Jumek: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(2).

Sa'idu, N. (2021). Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Tahun 2021. *Educational : Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(3), 169–177.

Saputra, R. D. (2017). *Penyelesaian Sengketa Kepemilikan Tanah Yang Bersertifikat Ganda Menurut Aturan Badan Pertanahan Nasional Di Wilayah Tangerang Selatan.*

Sri Rahayu, I., Lukman, & Ramlan, P. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(3), 91–97.

Surya, I. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh. *Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 1–139.

Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome. *Journal Of Electrical Engineering, Energy, And Information Technology*, 7(1), 77–85.

Wahyuni, R. D. (2022). Inovasi Segi Thiwul Dalam Pelayanan Pertanahan Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Lapago Society*, 2(2), 24–31.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

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

Peraturan Presiden Nomor 176 Tahun 2024 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 177 Tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah.

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1339/SK-HK.02/X/2022 tentang Pemberian Hak Atas Tanah Secara Umum.