

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA PERANTARA KANTOR
PEJABAT PEMBUAT AKTA TANAH (PPAT)/NOTARIS DALAM PROSES
PENDAFTARAN TANAH DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi

Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

VEGA MANGGALATAMA

NIT. 21303857

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN
PERTANAHAN NASIONAL**

SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL

2025

ABSTRACT

This research investigates the public's perception of using Land Deed Official/Notary (PPAT/Notaris) offices as intermediaries for the land registration process in the city of Yogyakarta. This study employs a mixed-methods approach with a concurrent triangulation design, collecting quantitative data through questionnaires from 60 respondents (30 direct Land Office users and 30 intermediary users) based on the SERVQUAL model, and qualitative data through in-depth interviews analyzed using Max Weber's theory of social action. The objectives are to assess the service quality of PPAT/Notary intermediaries, to compare this with the direct service quality at the Yogyakarta City Land Office, and to identify the underlying reasons for the public's choice of service channel.

The findings reveal a significant paradox. The service provided by PPAT/Notary intermediaries is generally perceived as "good," excelling in the Empathy dimension but demonstrating notable weaknesses in Responsiveness and Reliability. However, a comparative analysis using the Mann-Whitney U test shows that the direct service at the Land Office is rated statistically significantly higher across all five service quality dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) by its users. The perception gap is most pronounced in the dimensions of Tangibles and Responsiveness.

The study concludes that the public's preference for intermediaries is not driven by superior service quality but by a complex interplay of motivations. The primary drivers are a lack of procedural knowledge and a fear of bureaucracy (affective action), which leads to a rational calculation to delegate the process to avoid complexity and ensure peace of mind (instrumental rationality). This choice is further guided by a belief in the formal and trustworthy status of PPATs (value rationality) and reinforced by social custom (traditional action). The central paradox stems from a significant information gap, where an outdated negative perception of bureaucracy prevents the public from experiencing the reality of a significantly improved direct government service.

Keywords: *Service Quality, Land Registration, Intermediary Services, PPAT, Public Perception*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
D. Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kerangka Teoritis	9
1. Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan.....	9
2. Kualitas Pelayanan di Bidang Pertanahan.....	11

3.	Preferensi Masyarakat dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah	14
4.	Kedudukan, Kewenangan, dan Peran PPAT/Notaris dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah	17
C.	Kerangka Pemikiran	24
D.	Pertanyaan Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
A.	Format Penelitian.....	27
B.	Lokasi atau Objek Penelitian.....	28
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D.	Definisi Operasional Konsep atau Variabel.....	30
E.	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	33
F.	Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH		37
A.	Kota Yogyakarta	37
B.	Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		41
A.	Penilaian Masyarakat terhadap pelayanan Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta.....	41
1.	Penilaian Umum Kualitas Layanan	42
2.	Dimensi Kualitas Yang Paling Menonjol	45
B.	Komparasi Kualitas Layanan Kantor Pertanahan dengan Layanan Perantara Kantor PPAT/Notaris.....	47
1.	Perbedaan Signifikan dalam Persepsi Kualitas Layanan.....	48
2.	Kesenjangan Persepsi Kualitas	52
C.	Alasan Masyarakat Menggunakan Jasa Perantara Kantor PPAT/Notaris	54

1.	Jalanan Motivasi: Campuran Rasionalitas, Emosi, dan Kebiasaan	54
2.	Peran Faktor Rasional dan Non-Rasional dalam Keputusan.....	58
D.	Paradoks Pilihan di Tengah Kesenjangan Persepsi dan Realitas...	59
BAB VI PENUTUP		63
A.	Kesimpulan.....	63
B.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel merupakan pilar dasar untuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di setiap negara di seluruh penjuru dunia. Isu ini menjadi semakin penting dalam konteks global, terutama dengan adanya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals - SDGs*) yang diprakarsai oleh negara-negara anggota Persatuan Bangsa-Bangsa (*United Nations*) termasuk Negara Indonesia. *SDGs* terdiri dari 17 tujuan dan juga memiliki total 169 target untuk mencapai ketujuh belas tujuan tersebut. Salah satu tujuan dari *SDGs* berfokus pada Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh, yaitu *SDG* yang ke-16. Pelayanan publik yang baik yang menjadi pilar bagi tata kelola pemerintahan yang baik termasuk dalam tujuan tersebut terutama pada target ke-6 yaitu mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat, serta target yang ke-10 yaitu menjamin akses publik terhadap informasi dan melindungi kebebasan mendasar, sesuai dengan peraturan nasional dan kesepakatan internasional (United Nations, 2015).

Kualitas pelayanan publik memberikan gambaran seberapa baik kemampuan institusi negara dalam melayani warganya. Pelayanan yang buruk, urusan birokrasi yang berbelit-belit, lamban, dan rentan terhadap korupsi tidak hanya menghambat akses masyarakat terhadap hak-hak dasarnya untuk mendapatkan pelayanan publik tetapi juga mengikis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada akhirnya dapat melemahkan institusi dan menghambat pencapaian perdamaian serta keadilan sosial. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi agenda yang sangat penting bagi negara-negara di dunia untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Berbicara tentang pelayanan publik di Indonesia, upaya perbaikan pelayanan publik telah menjadi salah satu agenda Pembangunan Nasional sejak era Reformasi. Sejak saat itu pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik, sebagai landasan hukum untuk penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas yang masih berlaku hingga saat ini. Dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2020 - 2024 (2023) Program Reformasi Birokrasi Nasional juga terus digalakkan dengan tujuan untuk menciptakan birokrasi Indonesia yang berkelas dunia sebagai tujuan akhir dari Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010–2025. Meskipun demikian, tidak berarti usaha tersebut berjalan tanpa kendala dalam implementasinya. Masyarakat masih sering menghadapi prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan biaya, serta praktik pungutan liar (pungli) di berbagai sektor layanan. Pada Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia yang dibuat oleh Komisi Pemberantasan Korupsi pada tahun 2024 memang menunjukkan adanya peningkatan skor sejumlah 3 poin dari yang sebelumnya 34/100 menjadi 37/100. Hal ini mencerminkan kenaikan persepsi positif terhadap upaya pemberantasan korupsi di Indonesia (Komisi Pemberantasan Korupsi, 2025). Namun kenaikan tersebut masih jauh dari kata baik, dan tidak menghilangkan fakta bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia secara umum masih perlu ditingkatkan secara masif agar dapat memenuhi ekspektasi publik dan standar tata kelola yang baik.

Salah satu sektor pelayanan publik yang sangat vital dan strategis di Indonesia adalah pelayanan di bidang pertanahan. Pelayanan publik di bidang pertanahan diselenggarakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang dilaksanakan oleh Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan di daerah. Pelayanan pertanahan, khususnya pelayanan pendaftaran tanah, memiliki dampak langsung terhadap kepastian hukum hak atas tanah, nilai ekonomi properti, pencegahan sengketa, serta perencanaan pembangunan. Kementerian ATR/BPN telah meluncurkan berbagai program inovasi, seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan digitalisasi layanan, untuk mempercepat proses dan meningkatkan transparansi. Namun, pelayanan pendaftaran tanah masih sering dipersepsikan oleh masyarakat sebagai salah satu layanan yang rumit, memakan waktu lama, dan berbiaya tinggi. Kerumitan prosedur dan potensi hambatan birokrasi ini seringkali menjadi keluhan utama masyarakat yang berurusan dengan kantor pertanahan.

Di Kota Yogyakarta, sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi, kebutuhan akan layanan pendaftaran tanah yang cepat, mudah, dan terjangkau sangat tinggi. Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta merupakan instansi yang bertanggung jawab menyediakan layanan ini. Idealnya, masyarakat dapat mengurus pendaftaran tanah secara langsung ke kantor pertanahan sesuai prosedur dan tarif resmi yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, tidak sedikit masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa pihak ketiga atau perantara. Salah satu perantara yang digunakan masyarakat adalah Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Jasa perantara Kantor PPAT/Notaris yang dimaksud dalam konteks ini adalah di luar tugas pokok pembuatan akta, yaitu sebagai perantara, calo, atau sebutan lain yang umum di masyarakat untuk mengurus pendaftaran tanah secara keseluruhan.

Fenomena di atas muncul karena berbagai alasan, seperti persepsi bahwa mengurus sendiri akan lebih rumit, membutuhkan waktu yang lama, dan memerlukan biaya yang tinggi. Seperti yang dituliskan oleh Winasri (2007), mkasih ada kekurangan atau kelemahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yaitu masyarakat masih menganggap biayanya cukup mahal karena banyak masyarakat dalam melakukan pelayanan pendaftaran tanah melalui orang lain baik itu calo atau lewat pegawai BPN sendiri yang kadang memungut biaya lebih dari yang ditentukan dan waktu penyelesaian cukup lama karena petugas atau pegawainya sedikit, sedangkan permohonan yang masuk banyak sehingga waktu untuk menyelesaikan permohonan menjadi lama.

Keberadaan jasa pihak ketiga telah menjadi alternatif pilihan bagi masyarakat pengguna/pemohon sertifikat, menciptakan mekanisme "exit" dimana mereka dapat menghindari kerumitan dan keterlambatan dalam mengurus sertifikat tanah di kantor pertanahan dengan memanfaatkan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) (Momole, 2024). Interaksi masyarakat bukan dengan PPAT secara personal, melainkan dengan staf di Kantor PPAT/Notaris yang diberi kuasa untuk mengurus proses di Kantor Pertanahan. Meskipun penggunaan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris dalam pendaftaran tanah ini terkadang menawarkan kemudahan atau kecepatan, hal ini seringkali diikuti

dengan biaya yang jauh lebih tinggi dibandingkan tarif resmi dan membuka celah bagi praktik penipuan atau penyalahgunaan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Kondisi ini menimbulkan dilema bagi masyarakat dan menunjukkan adanya potensi masalah dalam aksesibilitas dan efektivitas pelayanan langsung yang disediakan oleh kantor pertanahan.

Berdasarkan hal hal di atas maka, penelitian ini penting untuk mengetahui secara mendalam pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan pendaftaran tanah secara langsung di Kantor Pertanahan dan juga pengalaman masyarakat yang menggunakan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris dalam hal pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta, guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi pilihan masyarakat serta mengidentifikasi potensi perbaikan layanan publik di sektor pertanahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama yang perlu diteliti lebih lanjut terkait persepsi masyarakat dalam penggunaan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada beberapa pertanyaan utama berikut:

1. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana perbandingan kualitas layanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dengan kualitas layanan melalui jasa perantara Kantor PPAT/Notaris menurut persepsi masyarakat?
3. Apa alasan masyarakat menggunakan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap penggunaan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta.
- b. Mengidentifikasi alasan masyarakat menggunakan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam proses pendaftaran tanah di Kota Yogyakarta.
- c. Bagaimana kualitas layanan pendaftaran tanah di kantor pertanahan dibandingkan dengan layanan melalui jasa perantara Kantor PPAT/Notaris di Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di sektor pertanahan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendaftaran tanah kepada masyarakat.
- 2) Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai potensi keuntungan dan kerugian yang mungkin timbul akibat penggunaan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara dalam proses pendaftaran tanah.
- 3) Temuan dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat dalam merumuskan kebijakan-kebijakan terkait pelayanan pertanahan yang lebih efektif,

efisien, dan adil, dengan mempertimbangkan preferensi dan kebutuhan masyarakat.

D. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam pada permasalahan yang dikaji, serta mengingat keterbatasan waktu, sumber daya, dan akses, maka penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Fokus Peran PPAT

Penelitian ini secara spesifik membatasi kajian pada peran informal Kantor PPAT/Notaris sebagai penyedia jasa perantara dalam proses pendaftaran tanah. Penelitian ini tidak mengkaji peran formal PPAT sebagai pejabat umum pembuat akta pertanahan, meskipun latar belakang formal tersebut mungkin mempengaruhi persepsi masyarakat.

2. Fokus Subjek

Persepsi dan alasan yang diteliti berasal dari masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini tidak menggali persepsi atau perspektif dari pihak Kantor Pertanahan maupun dari pihak Kantor PPAT/Notaris itu sendiri.

3. Lingkup Waktu Pengalaman Responden

Populasi dan sampel penelitian dibatasi pada masyarakat yang telah menyelesaikan proses pengurusan layanan pendaftaran tanah dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir untuk menjaga relevansi data persepsi dan ingatan responden.

4. Jenis Layanan Pendaftaran Tanah

Meskipun data mengenai jenis layanan yang diproses akan dikumpulkan sebagai informasi demografis, penelitian ini tidak melakukan analisis mendalam mengenai perbedaan persepsi atau alasan berdasarkan masing-masing jenis layanan secara spesifik karena fokus utama adalah pada perbandingan pengalaman antara jalur layanan langsung dan jalur perantara.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama yang menjawab rumusan masalah:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Kantor PPAT/Notaris sebagai perantara bernilai 71.06 dari 100 nilai tersebut ada pada level "baik" dengan interval penilai baik ada pada rentang nilai 68.01-84.00. Layanan perantara dinilai unggul pada dimensi Empati dibandingkan dengan dimensi yang lain dengan nilai rata-rata 14.57 dari 20 yang berarti mereka berhasil membangun hubungan personal dan memberikan rasa nyaman kepada klien. Namun, layanan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris dinilai sangat lemah pada dimensi Daya Tanggap dan Kehandalan yang masing masing bernilai 13.50 dan 13.53 dari 20, di mana mereka seringkali lambat merespon dan tidak dapat memenuhi janji terkait estimasi waktu penyelesaian.
2. Terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan yang sangat signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi <0.01 antara layanan langsung di Kantor Pertanahan dengan pengguna jasa perantara PPAT/Notaris, di mana layanan langsung secara konsisten dinilai jauh lebih unggul di kelima dimensi kualitas: Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Kesenjangan persepsi ini paling tajam ditemukan pada dimensi Bukti Fisik dengan nilai *mean rank* 43.47 untuk pelayanan langsung dibanding 17.53 untuk pelayanan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris dan dimensi Daya Tanggap dengan nilai *mean rank* 43.15 untuk pelayanan langsung dibanding 17.85 untuk pelayanan jasa perantara Kantor PPAT/Notaris. Hal ini menghadirkan sebuah paradoks mengingat efisiensi seringkali menjadi alasan utama menggunakan perantara. Sementara itu, kesenjangan terkecil terdapat pada dimensi Kehandalan, meskipun layanan langsung tetap dinilai lebih baik. Secara keseluruhan, temuan ini secara kuat menantang narasi

umum dan membuktikan bahwa persepsi kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta secara signifikan lebih positif dan memuaskan di mata para penggunanya langsung.

3. Pilihan masyarakat menggunakan jasa perantara didorong oleh jalinan motivasi yang kompleks, namun motivasi utama adalah tindakan rasional instrumental yang berorientasi pada hasil. Keputusan ini berawal dari ketidaktahuan prosedur dan rasa takut akan birokrasi (faktor afektif), yang kemudian diatasi dengan sebuah kalkulasi rasional untuk mendelegasikan urusan demi kemudahan dan ketenangan pikiran. Pilihan ini selanjutnya diarahkan oleh keyakinan pada figur PPAT yang dianggap 'resmi' (rasional nilai) dan diperkuat oleh kebiasaan lingkungan (tradisional).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi dari temuan penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para pemangku kepentingan:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta
 - a. Kualitas layanan internal terbukti sudah sangat baik. Tantangan utamanya kini adalah "memasarkan" keberhasilan tersebut. Perlu ada strategi komunikasi publik yang agresif dan terencana untuk mengubah citra usang birokrasi pertanahan.
 - b. Untuk mengatasi akar masalah ketidaktahuan, perlu diluncurkan kampanye dengan slogan yang mudah diingat seperti. Kampanye ini harus fokus pada edukasi prosedur langkah demi langkah melalui media yang mudah diakses seperti video pendek di media sosial, infografis yang jelas, dan Frequently Asked Questions (FAQ) di situs web.
 - c. Gunakan data IKM yang "Sangat Baik" dan data peningkatan jumlah pemohon langsung sebagai materi utama dalam kampanye. Tampilkan testimoni video dari masyarakat yang telah berhasil dan puas mengurus sendiri untuk memberikan bukti sosial yang otentik dan lebih meyakinkan daripada iklan formal.

- d. Petugas di loket depan atau help desk harus dilatih tidak hanya sebagai penerima berkas, tetapi sebagai "pemandu" yang ramah dan proaktif. Tugas mereka adalah meredakan kecemasan pemohon baru, menjelaskan alur secara sederhana, dan memastikan pemohon merasa diterima dan tidak kebingungan.
2. Bagi PPAT/Notaris dan IPPAT
- a. Mengingat peran sebagai perantara telah menjadi praktik umum, organisasi profesi perlu mempertimbangkan untuk menyusun pedoman atau standar pelayanan minimum bagi anggota yang menawarkan jasa ini. Pedoman ini bisa mencakup kewajiban memberikan laporan perkembangan (progress report) secara berkala, transparansi rincian biaya, dan estimasi waktu yang lebih realistis. Ini penting untuk menjaga marwah profesi dan melindungi konsumen.
 - b. Temuan mengenai rendahnya penilaian pada aspek Responsiveness dan Reliability harus menjadi bahan introspeksi serius. Klien yang membayar jasa berhak mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Melakukan penelitian kualitatif yang mendalam dari sudut pandang petugas Kantor Pertanahan dan staf Kantor PPAT/Notaris untuk mendapatkan pemahaman yang seimbang mengenai tantangan, kendala, dan dinamika internal yang mereka hadapi.
 - b. Mengingat adanya tren perubahan perilaku, studi longitudinal yang melacak perubahan persepsi dan pilihan masyarakat dalam beberapa tahun ke depan akan sangat berharga untuk melihat efektivitas dari reformasi birokrasi dan kampanye publik.
 - c. Mengembangkan penelitian kuantitatif yang secara spesifik mengukur tingkat "literasi pertanahan" di kalangan masyarakat dan menganalisis korelasinya dengan kecenderungan untuk menggunakan jasa perantara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava media.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Rasyid, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Teori, Metode, dan Praktek*. IAIN Kediri Press.

Artikel Jurnal

- Kinseng, R. A. (2017). Struktugensi: Sebuah Teori Tindakan. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 127–137.
- Kurniawan, Y., Purwanti, A., & Kurnita, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen PT Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 31(2).
- Laksmi, A. H. M., & Wahyudi, A. (2017). Rasionalitas Pengguna Jasa Calo Dalam Pengurusan SIM Baru di Polres Sidoarjo. *Paradigma*, 5(1), 1–7.
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2018). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Momole, G. (2024). Perilaku Calo Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah: Analisis Terhadap Wewenang Pejabat Pembuat Akta Tanah. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(2). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i2.6848>

- Muchsin, T., Saliro, S. S., Manullang, S. O., & Miharja, M. (2020). Pejabat Pembuat Akta Tanah Dalam Hal Pendaftaran Tanah: Sebuah Tinjauan Kewenangan Dan Akibat Hukum. *Madani Legal Review*, 4(1), 63–80.
- Palembang, I. U. D., Somayasa, W., & Muhtar, N. (2025). Uji Nonparametrik Dengan Menggunakan Statistik Mann-Whitney U. *Jurnal Matematika, Komputasi dan Statistika*, 5(1), 890–902. <http://jmks.uho.ac.id/index.php/journal890>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *OPSI*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i1.568>
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi*, 6(1), 36–42. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>
- Siswadhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720>
- United Nations. (2015). *17 Sustainable Development Goals To Transform the World*. The United Nations.
- Winasri, A. (2007). *Respons Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kota Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, Undang-Undang 1 (2009).
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris

Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah
Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Pub. L. No. 4, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia 1 (2017).

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020 - 2024, Pub. L. No. 3, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2023).

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 tentang Uang Jasa Pejabat Pembuat Akta Tanah

Web

Komisi Pemberantasan Korupsi. (2025, Februari 11). *Skor IPK 2024 Meningkat, KPK Dorong Penguatan Pemberantasan Korupsi*. Siaran Pers.