

**PENGELOLAAN RISIKO DALAM MENGATASI TUNGGAKAN BERKAS
PERMOHONAN PEMELIHARAAN DATA RUTIN DI LOKET *ONLINE* PADA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

FARIS ANDHIKA SETIYANTO

NIT. 22314231

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

2026

ABSTRACT

The Online Counter is one of the public service counters located at the Sleman Regency Land Office. In providing its services, the Online Counter utilises an electronic registration system specifically designed for applicants wishing to submit their documents via a representative. Problems arise when there is a backlog of documents at the Online Service Counter, which affects the effectiveness of the service. The aim of this study is to implement a risk management strategy based on the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency Regulation No. 1 of 2026 to address the problems encountered at the Online Service Counter.

This study utilises a mixed-methods approach; the data required for this research is sourced from interviews for qualitative data and the online counter's document control tables for quantitative data. The final outcome of this study will consist of recommendations based on a SWOT analysis.

The research findings indicate two categories of risk at the online counter: Human Resources risk and Technology risk. Control measures have been implemented to address these risks. As a result, the level of one risk category—Human Resources risk—has been successfully reduced; however, the level of Technology risk has not decreased. Based on the SWOT analysis, the recommendation—which can be implemented immediately—is to draft written Standard Operating Procedures (SOPs), as the online service desk previously lacked written SOPs for the verification stage.

Keywords: *Online Ticket Office, Risk Management, SWOT Analysis*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	II
MOTTO.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRACT.....	VII
INSTISARI.....	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian Literatur.....	6
B. Kerangka Teoritis	17
1. Pelayanan Publik.....	17
1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	17
1.2. Asas – Asas Pelayanan Publik.....	17
1.3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	21
2. Administrasi Pertanahan	21
2.1. Definisi Administrasi Pertanahan.....	21
2.2. Komponen dan Tertib Administrasi Pertanahan	22
3. Penerbitan Sertipikat Elektronik	23
3.1. Definisi Sertipikat Elektronik	23
3.2. Urgensi Sertipikat Elektronik	23
3.3. Penerbitan Sertipikat Elektronik.....	24
4. Manajemen Risiko.....	28
4.1. Definisi Manajemen Risiko	28
4.2. Prinsip Manajemen Risiko	29
4.3. Kerangka Kerja Manajemen Risiko	30
4.4. Proses Manajemen Risiko	33

4.5. Penilaian Risiko	34
5. Analisis SWOT.....	52
5.1. Definisi Analisis SWOT.....	52
5.2. Faktor – Faktor dalam Analisis SWOT.....	52
5.3 Unsur – Unsur dalam Analisis SWOT	53
C. Kerangka Pemikiran	54
D. Pertanyaan Penelitian	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
A. Format Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	58
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	58
D. Definisi Operasional Konsep atau Variabel	59
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	60
F. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman	63
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.....	65
C. Loker Online Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.....	69
1. Gambaran Umum	69
2. Permohonan Berkas Pendaftaran Tanah di Loker Online.....	70
3. Verifikasi dan Standarisasi Berkas Pendaftaran Melalui Sistem Elektronik .	75
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Alur Pendaftaran Berkas Pemeliharaan Data Melalui Loker Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	79
B. Hambatan dan Permasalahan yang Terdapat Pada Loker Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	84
1. Perbedaan Alur Pelayanan Berkas Permohonan Pendaftaran Pemeliharaan Data Berdasarkan Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 dengan Kondisi Lapangan.....	84
2. Terbatasnya Sumber Daya Manusia Pada Loker Online.....	89
3. Sistem Elektronik yang Mengalami Gangguan	89
4. Identifikasi Risiko Terhadap Permasalahan dan Hambatan Berdasarkan Risk Register	91
C. Pengelolaan Risiko Pada Loker Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	95

1. Upaya Dalam Mengatasi Permasalahan di Loker Online	95
1.1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM)	95
1.2. Gangguan Sistem Elektronik Dalam Proses Verifikasi.....	96
1.3. Pengendalian Risiko Berdasarkan Risk Register	98
2. Efektivitas Terhadap Upaya yang Telah Dilakukan dalam Mengatasi Permasalah di Loker Online	101
3. Penilaian Risiko Terhadap Area Dampak Sebelum dan Sesudah Pengendalian	105
D. Strategi Pengelolaan Terhadap Risiko dalam Mengatasi Permasalahan Pada Loker Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	113
1. Analisis SWOT dari Proses Penerapan Pengelolaan Risiko Berdasarkan Permen ATR/BPN No. 1 Tahun 2026	113
1.1. Analisis Strength	113
1.2. Weaknesses	114
1.3. Opportunities.....	115
1.4. Threats	115
1.5. Matriks Analisis SWOT	116
2. Penerapan Strategi Pengelolaan Risiko Berdasarkan Permen ATR/BPN No. 1 Tahun 2026	117
BAB VI PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	126

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat. Bentuk pelayanan publik sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 salah satunya merupakan pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan sebuah bentuk pelayanan *output*-nya berupa dokumen legal atas sebuah status, kepemilikan, atau penguasaan terhadap sesuatu yang diperlukan masyarakat (Anugra et al., 2021). Kementerian ATR/BPN selaku lembaga yang memiliki peranan menjalankan tugas pemerintahan di bidang pertanahan yang sesuai peraturan undang-undang yang berlaku di Indonesia merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administratif seperti pengukuran bidang tanah, pendaftaran tanah pertama kali, pemeliharaan data pertanahan, pencatatan informasi bidang tanah, pengaturan dan penataan pertanahan, serta pengaduan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kantor pertanahan harus memerhatikan kualitas pelayanan karena hal tersebut menjadi tolok ukur bagaimana efektivitas dan efisiennya suatu kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang optimal kepada masyarakat (Suprayitno et al., 2024).

Mendukung pelaksanaan pelayanan publik pada kantor pertanahan, maka dalam instruksi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 2010 pada Pasal 1 ayat (1) mengamanatkan bahwa di setiap kantor pertanahan harus dilengkapi loket pelayanan yang berfungsi salah satunya memberikan pelayanan administrasi sebagai mana tertulis pada Pasal 1 ayat (2). Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman adalah penyelenggara pelayanan publik dalam bidang pertanahan melalui loket yang telah disediakan. Loket penyerahan berkas merupakan salah satu loket yang disediakan untuk masyarakat menyerahkan dokumen atau berkas permohonan yang diperlukan untuk selanjutnya diperiksa kelengkapannya sebelum berkas permohonan mulai dijalankan.

Loket *Online* merupakan salah satu loket pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman untuk mendaftarkan berkas oleh bukan yang bersangkutan langsung, baik menggunakan jasa notaris/PPAT maupun orang lain yang diberikan kuasa. Jumlah permohonan yang didaftarkan pada loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dari periode Bulan Februari sampai dengan

Bulan Juli berdasarkan kendali berkas masuk adalah sebanyak 4.648 berkas, dengan permohonan masuk paling tinggi pada Bulan Juli sebanyak 985 berkas, dan permohonan masuk paling rendah pada Bulan Februari sebanyak 526 berkas.

Ramainya pendaftaran permohonan di loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman tentunya akan menimbulkan permasalahan. Dikutip dari KOMPAS.com, Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala BPN, Nusron Wahid dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) I dan *Upgrading* Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (IPPAT) yang dilaksanakan di Manado pada tanggal 18 Agustus 2025, menyampaikan bahwa masalah utama dalam layanan salah satunya adalah lamanya proses pelayanan (Laksono, 2025). Tidak terkecuali Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman yang merupakan penyelenggara layanan pertanahan juga mengalami permasalahan tersebut, pada bagian loket *Online* lambatnya proses pelayanan menjadi perihal yang dapat disorot. Hal ini dibuktikan melalui pra penelitian yang sudah dilakukan, yaitu dengan adanya pendaftaran berkas permohonan pemeliharaan data secara rutin melalui loket *Online* selama Bulan Februari, meskipun kebijakan inventarisasi berkas secara *Online* baru mulai diterapkan pada tanggal 3 Maret 2025. Kebijakan inventarisasi berkas secara *Online* ini merupakan kebijakan yang baru pertama kali dilaksanakan setelah adanya mutasi pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Sebelum diterapkannya inventarisasi berkas masuk secara *Online*, loket *Online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman masih mengandalkan pencatatan manual melalui buku masuk berkas dan buku keluar berkas. Hal tersebut dirasa memiliki banyak kelemahan diantaranya tidak semua pemohon yang mendaftarkan atau mengambil kembali berkasnya mencatat kegiatannya pada buku masuk atau buku keluar. Keterbatasan halaman pada buku sehingga diperlukan pergantian buku masuk setiap beberapa periode tertentu, akibatnya akan sulit dalam melakukan *tracking* berkas apabila sewaktu-waktu diperlukan. Kelemahan terakhir adalah terkadang kegiatan yang dicatatkan oleh pemohon sering kali tidak sesuai, seperti salah dalam menuliskan jenis permohonan, salah dalam menuliskan nomor hak dan jenis hak, dan salah dalam menuliskan kode map, hal tersebut dapat menimbulkan kebingungan oleh petugas loket apabila perlu mencari informasi berkas apabila bila diperlukan kedepannya. Melalui kebijakan inventarisasi berkas secara *Online* beberapa kelemahan tersebut sudah bisa diatasi karena inputnya dilakukan oleh petugas loket. Pemberlakuan inventarisasi berkas secara *Online* bukan berarti menghapus inventarisasi berkas

menggunakan buku, keduanya digunakan bersamaan sehingga pihak pemohon memiliki bukti mencatatkan kegiatan melalui buku, dan pihak petugas loket memiliki bukti pencatatan kegiatan secara *Online*.

Setelah diterapkan inventarisasi berkas secara *Online* dapat diketahui bahwa loket *Online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman ternyata memiliki banyak tunggakan berkas pendaftaran pemeliharaan data. Proses inventarisasi yang dapat dikatakan terlambat serta lamanya proses pelayanan akan berdampak pada layanan publik di Kantor pertanahan Kabupaten Sleman.

Standar waktu penyelesaian berkas sebenarnya sudah ditentukan di dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan untuk menghindari mal administrasi pada pelayanan (Istiqomah et al., 2022). Namun fakta lapangan menunjukkan pelaksanaan pelayanan pertanahan belum sesuai dengan ketentuan dikarenakan banyaknya pendaftaran permohonan tidak sebanding dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Membludaknya permohonan yang tidak sebanding dengan sumber daya manusia yang dimiliki akhirnya membuat waktu pelayanan yang seharusnya ditutup pada pukul 15.00 WIB, menjadi terlambat 30 sampai dengan 60 menit dikarenakan nomor antrean untuk loket *Online* belum habis. Berkaitan dengan hal tersebut otomatis jumlah berkas masuk per hari di loket *Online* juga ikut membludak sehingga menyebabkan lebih banyak lagi tunggakan berkas. Permasalahan tersebut sudah pernah disiasati dengan memberlakukan penjadwalan bagi PPAT untuk mendaftarkan berkas. Hasilnya setelah diterapkan kebijakan tersebut, ternyata tidak memberikan dampak yang signifikan. Waktu pelayanan yang sebelumnya sering mengalami kemunduran, setelah kebijakan tersebut diterapkan menjadi lebih tepat waktu. Namun untuk jumlah berkas masuk per hari di loket *Online* tidak mengalami penurunan.

Mengingat bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman merupakan penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan, maka kualitas pelayanan menjadi salah satu sorotan penting bagaimana sebuah kantor pertanahan dapat menyelenggarakan *Good Governance* dengan memaksimalkan pelayanan publiknya. Tunggakan berkas menjadi permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman yang menimbulkan permasalahan hingga akhirnya berdampak kepada kepuasan para pemohon terhadap pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Penelitian ini

menjadi penting karena akan membahas permasalahan-permasalahan yang berpotensi menghambat pelayanan publik, dampaknya terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, serta kebijakan apa yang diambil untuk mengatasi permasalahan tersebut. Oleh karena judul yang dipilih oleh peneliti untuk merepresentasikan tujuan penelitian tersebut adalah **“Pengelolaan Risiko Dalam Mengatasi Tunggakan Berkas Permohonan Pemeliharaan Data Rutin Di Loker *Online* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan penelitian yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas mengenai, terdapat beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana alur pelayanan pendaftaran berkas pemeliharaan data melalui loket *Online* yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
2. Apa saja hambatan atau permasalahan yang terdapat di loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
3. Bagaimana pengelolaan risiko pada loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
4. Bagaimana strategi pengelolaan terhadap risiko untuk mengatasi permasalahan tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini secara garis besar adalah sebagai berikut :
 - a. Mengurai dan menganalisis alur pelayanan pendaftaran berkas permohonan pemeliharaan data melalui loket *Online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
 - b. Mengidentifikasi hambatan atau permasalahan yang terjadi pada pelayanan melalui loket *Online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
 - c. Menilai pelaksanaan pengelolaan terhadap risiko yang telah diterapkan pada loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
 - d. Merumuskan strategi yang sesuai terhadap pengelolaan risiko yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

2. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan mengenai kajian manajemen risiko pada sektor pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi pertanahan di loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Selain itu penelitian ini dapat memperbanyak literatur mengenai korelasi antara beban permohonan, keterbatasan sumber daya, yang pada akhirnya menyebabkan tunggakan berkas dan berdampak kepada kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman

Bahan evaluasi untuk mengoptimalkan alur pelayanan, pengelolaan tunggakan, dan penataan SDM pada loket *Online* sehingga layanan yang disediakan sesuai dengan standar dan menekan tunggakan berkas.

2) Bagi Pemohon

Memberikan gambaran yang jelas mengenai potensi yang dapat menjadi hambatan dalam proses pendaftaran berkas rutin pada loket *Online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman serta upaya perbaikan yang dilakukan, sehingga meningkatkan ketepatan dan transparansi pelayanan.

3) Bagi Peneliti

Menjadikan studi kasus empiris yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penyusunan pada penelitian, atau program peningkatan kapasitas yang terkait dengan manajemen risiko pelayanan publik.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada loket Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Alur pendaftaran tanah melalui sistem elektronik yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman melalui loket *Online* memiliki perbedaan alur dengan Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 yang masih berlaku. Perbedaan utamanya terletak pada proses verifikasi dan penyerahan dokumen. Menurut Peraturan tersebut pemohon diminta menyerahkan berkas secara *Online* terlebih dahulu, kemudian baru menyerahkan berkas fisik setelah terverifikasi oleh sistem elektronik. Sedangkan pada di loket *Online* antara berksa fisik dan berkas *Online* diserahkan secara bersamaan. Perbedaan ini merupakan bentuk dari adaptasi dari petugas loket *Online* karena cara tersebut dianggap lebih efisien dalam melaksanakan pelayanan.
2. Hambatan serta permasalahan utama yang terjadi pada loket *Online* disebabkan oleh dua hal yaitu kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia dan terjadinya gangguan sistem pada saat pelayanan. Tingginya permohonan, kurangnya jumlah petugas, adanya petugas yang merangkap jabatan, serta sistem yang selalu mengalami gangguan tiga hingga empat jam perhari sangat mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang terdapat di loket *Online* karena pelaynan menjadi tidak optimal.
3. Berdasarkan Permen ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2026, permasalahan uanh terdapat di loket *Online* dapat dikategorika sebagai Kategori Risiko Sumber Daya Manusia, dan Risiko Teknologi. Dalam menghadapi risiko SDM upaya pengendalian yang telah dilakukan kantor pertanahan antara lain menambah jam kerja, dan monotoring evaluasi secara rutin. Hasilnya berdasarkan analisis risiko yang mengacu pada Permen ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2026, sebelum adanya pengendalian didapatkan level risiko untuk kategori Risiko SDM adalah sangat tinggi, setelah adanya pengendalian level tersebut turun menjadi sedang. Sedangkan untuk Kategori Risiko Teknologi, upaya pengendaliannya meliputi pelaporan kepada tim IT apabila terjadi gangguan sistem, optimalisasi pekerjaan saat sistem stabil, dan menyelesaikan pekerjaan diluar jam operasional. Sayangnya menurut analisis risiko, level dari risiko teknologi yang

sebelumnya kategori level risiko sangat tinggi, setelah dilakukan adanya upaya pengendalian, level risikonya tidak berubah, masih pada kategori level risiko sangat tinggi.

4. Strategi pengelolaan risiko yang direkomendasikan berdasarkan opsi perlakuan risiko adalah mitigasi risiko untuk risiko yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) serta penerimaan risiko (*risk acceptance*) untuk risiko teknologi. Strategi tersebut dirumuskan melalui analisis SWOT guna mengatasi permasalahan yang ada serta mengendalikan sisa risiko (*residual risk*) yang masih tersisa setelah pelaksanaan upaya pengendalian. Adapun strategi yang dihasilkan adalah Optimalisasi monitoring dan evaluasi KKP guna meminimalkan tunggakan berkas dan kesalahan administrasi, Penyusunan SOP tertulis yang selaras dengan alur pelayanan digital untuk menstandarkan proses kerja, Optimalisasi sistem KKP untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengompensasi keterbatasan SDM, Penerapan prosedur pelayanan manual saat terjadi gangguan server untuk menjaga keberlangsungan pelayanan, Penguatan kapasitas pegawai dalam mengantisipasi perubahan regulasi melalui sosialisasi, dan Penyesuaian SOP terhadap perubahan regulasi guna menjamin kepatuhan pelayanan.

B. Saran

Adanya peraturan terkait manajemen risiko yang di khususkan kepada lingkup Kementerian ATR/BPN menjadikan tiap instansi yang berada dibawah naungan kementerian tersebut diharapkan untuk menerapkan proses manajemen risiko. Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya dampak dari masalah - masalah yang memiliki potensi merugikan instansi. Dalam penelitian ini manajemen risiko berusaha diterapkan dalam mengatasi permasalahan yang terdapat di loket *Online* Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, berdasarkan dengan penerapan *risk register* dan analisis SWOT maka terdapat beberapa saran yang harapannya dapat diterapkan kedepannya oleh pemangku kebijakan.

Penyusunan dan penetapan SOP dalam pelayanan khusus pada loket *Online* dapat menjadi langkah awal yang dapat dilakukan. SOP dapat dijadikan sebagai dasar atau acuan dalam melakukan pelayanan, baik dari alur proses pelayanan yang dilakukan, sampai dengan tenggang waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Selain itu adanya SOP juga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja serta memberikan transparansi kepada masyarakat. Selain itu penambahan jumlah

pegawai juga dapat dijadikan solusi untuk mengatasi permasalahan tunggakan berkas, sehingga tidak perlu ada lagi penambahan jam kerja diluar waktu operasional yang perlu dilakukan oleh petugas. Langkah ini dapat dilakukan untuk mencegah bila sewaktu - waktu terjadi lonjakan berkas yang tidak dapat diperkirakan, selain itu juga dapat menambah efisiensi kegiatan pelayanan.

Mengalihkan sementara proses verifikasi saat sedang terjadi gangguan sistem juga dapat dijadikan salah satu langkah penyelesaian. Seperti yang diketahui dalam sistem elektronik verifikasi dilakukan secara fisik dan *Online*, disaat sistem sedang mengalami gangguan, petugas dapat terlebih dahulu menyelesaikan verifikasi secara fisik, sekiranya dirasa server pada sistem sudah tidak terlalu sibuk, dapat dilanjutkan dengan melakukan verifikasi secara *Online*. Langkah ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu sehingga dipastikan tidak ada waktu yang terbuang dalam waktu pelayanan.

Langkah - langkah yang menjadi rekomendasi tersebut optimalnya direalisasikan atau dilaksanakan untuk menghindari risiko - risiko yang dimiliki, dan kurang optimal apabila dilakukan setelah dampak dari risiko tersebut mulai dirasakan, karena tujuannya utamanya adalah untuk mencegah dampak risiko yang ada.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya melihat faktor - faktor yang menyebabkan risiko pada permasalahan tunggakan berkas dari sisi Kantor Pertanahan. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan faktor - faktor yang memengaruhi tunggakan berkas yang faktornya bersumber dari kantor pertanahan. Hal tersebut diharapkan dapat melengkapi penelitian ini sehingga memiliki dua sudut pandang, sehingga pandangan pembaca menjadi lebih luas dan solusi - solusi yang dihasilkan dapat lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Arnowo, H. (2021). *Administrasi Pertanahan di Indonesia*. Puslitbang ATR/BPN Press.
- Arta, I. P. S., Satriawan, D. G., Bagiana, I. K., Loppies, Y., Shavab, F. A., Mala, C. M. F., Sayuti, A. M., Safitri, D. A., Berlianty, T., Julike, W., Wicaksono, G., Marietza, F., Kartawinata, B. R., & Utami, F. (2021). *Manajemen Risiko Tinjauan Teori dan Praktis* (U. Taufik, A. Abdullatif, & A. Masruroh (eds.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Berbudi, S. (2025). Exploring The Interaction Between Risk Management and Risk-Based Internal Auditing. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(4), 840–854.
- Bur, H. A., & Apriani, D. (2017). Sertifikat Sebagai Alat Pembuktian yang Kuat Dalam Hubungannya dengan Sistem Publikasi Pendaftaran Tanah. *UIR Law Review*, 01(2), 127–136.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Sixth Edit). SAGE Publications, Inc.
- Ika Widiastuti. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik* (Muhammad Syarif Hartawan (ed.)). Hadla Media Informasi.
- Istiqomah, I. P., Djumiarti, T., & Departemen, T. A. (2022). Analisis Praktik Good Governance dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Educacao e Sociedade*, 1(1), 1689–1699. http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdfhttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htmhttp://repositorio.ip ea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf<https://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/>
- Jumroh, & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik : Teori dan Praktik* (S. J. Insani (ed.)). Insan Cendikia Mandiri.
- Legionosuko, T., Widjayanto, J., Apriyanto, I. N. P., & Wibowo, K. (2020). *Analisis Adaptif, Dinamisasi Metode Analisis SWOT* (A. Bandono (ed.)). Universitas Pertahanan.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum* (F. Hijiriyati (ed.)). Mataram University Press.
- Nadapdap, R. H., Nabila, S., Gulo, B. D., Haikal, F., & Pangabea, F. Y. (2025). Pengendalian

- risiko pada lembaga publik: analisis terhadap sistem pengendalian manajemen Berbasis risiko. *Tamilis Synex: Multidimensional Collaboration*, 3(1), 17–23. <https://doi.org/10.70610/tls.v3i1.729>
- Nisak, Z. (2013). Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif. *Jurnal Ekbis*, 9(2), 468–476.
- Prihandini, N. A., Arifin, Z., Hukum, F., & Semarang, U. (2021). Analisis Yuridis Pemecahan Tanah Pertanian Kurang dari Batas Minimum Kepemilikan Tanah Pertanian Karena Pewarisan di Kabupaten Pati. *Semarang Law Review*, 2(2), 190–202.
- Pristiria, R. A., & Dwimawanti, K. & I. H. (2021). *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang Factors Affecting The Quality Of Public Services at Kantor Pertanahan Kota Semarang*. 11(2), 533–546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Putra, R. A., & Winanti, A. (2024). *Urgensi Penerbitan Dokumen Sertifikat Tanah Elektronik Pasca Peraturan Menteri ATR / BPN Nomor 3 Tahun 2023 Urgency for the Issuance of Electronic Land Certificate Documents After the Regulation of the Minister of ATR / BPN Number 3 of 2023*. 7(2), 835–852.
- Putri, B. E., & Rachmany, H. (2025). *Pengaruh Kepemimpinan , Kompetensi Sumber Daya Manusia , dan Budaya Organisasi Terhadap Pengelolaan Risiko Pemeriksaan Oleh Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia*. 12(2), 235–240.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (2020). *Pelayanan Publik* (Janner Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Ramasari, R. D., & 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.
- Rato, D. (2010). *Filsafat Hukum Mencari: memahami dan memahami hukum*. Laksbang Pressindo.
- S.Pettalongi, S., Muas, Arafat, & Ndaomanu, ian N. (2025). *Metedologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Teori dan Praktik* (M. Mirsal (ed.)). PT Media Penerbit Indonesia.

- Sahir, S. H. (2022). *Metedologi Penelitian* (T. Koryati (ed.)). Penerbit KBM Indonesia.
- Sarni, N., & Prowanta, E. (2025). Pengaruh Penilaian Risiko dan Perlakuan Risiko Terhadap Penerapan Manajemen Risiko dengan Unit Kerja Manajemen Risiko sebagai Pemoderasi (Studi Pada PT Permodalan Nasional Madani Venture Capital). *Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(9), 11–20.
- Sofyan, I. (2005). *Manajemen Risiko*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta, cv.
- Syaharul, S., Satra, R., & Fattah, F. (2023). Analisis Risiko Sistem Informasi Menggunakan ISO 31000 Sebagai Upaya Manajemen Risiko. *Buletin Sistem Informasi Dan Teknologi Islam*, 4(1), 51–58.
- Umboh, A. H., Malingkas, G. Y., & Rumayar, A. L. E. (2021). Pemodelan Pengelolaan Risiko Proyek Konstruksi Oleh Perusahaan Pelaksana Konstruksi (Studi Kasus Proyek Konstruksi di Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 11(2), 145–157.
- Wahyuning, S. (2021). *Dasar - Dasar Statistik* (I. A. Dianta (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Wibowo, A., & Harahap, R. H. (2022). Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Penngaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah Implementation of the Regulation of the Head of the Land Agency Number . *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 740–749. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1309>
- Wiguna, A. M. F., & Siswanto, D. (2023). Critical Success Factors Manajemen Risiko di Lembaga Pengelola Bantuan Sosial. *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(4), 3398–3407. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1682>
- Dale, P., & McLaughlin, J. (2000). *Land Administration* . New York: Oxford University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasan, M. I. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

- Ismaya, S. (2013). Hukum Administrasi Pertanahan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2004). Hukum dan Penelitian Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Murad, R. (2013). Administrasi Pertanahan: Pelaksanaan Hukum Pertanahan Dalam Praktek. Bandung: CV Mandar Maju.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor : 3 Tahun 2010 Tentang Loker Pelayanan Pertanahan.
- Peraturan Menteri ATR/BPN No. 1 Tahun 2026, tentang Penerapan Manajemen Risiko di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Menteri ATR/BPN No. 3 Tahun 2023, tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.