

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERTANAHAN
DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

RASYID FADLY RAHARJO

NIT.22314120

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

2026

ABSTRACT

The Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik or MPP) is designed to integrate public services in one accessible location. However, the land service counter at MPP Klaten Regency has not been optimally used, although land services are strategic for legal certainty and community needs. This study aims to examine the implementation of land services at MPP Klaten Regency and to analyze the factors influencing public interest in using the service. A mixed-method approach was applied through interviews with land office personnel and questionnaire distribution to 40 service users. Qualitative data were analyzed through reduction, presentation, and conclusion drawing, while quantitative data were tested using multiple linear regression after validity, reliability, and classical assumption tests. The findings show that land services at MPP Klaten have operated since 2022 but remain limited to information and consultation services. Partially, service quality and location significantly affect public interest, while public knowledge has no significant effect. Simultaneously, service quality, location, and public knowledge significantly influence public interest, with an R Square value of 0.282. The study concludes that increasing public interest requires broader service types, competent permanent staff, targeted socialization, and stronger coordination between the Land Office and MPP management.

Keywords: Land Services, Public Service Mall, Public Interest, Service Quality, Klaten.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
INTISARI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang	14
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian.....	19
E. Batasan Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Kajian Literatur	21
B. Kerangka Teori.....	26
1. Pelayanan Publik	26
2. Pelayanan Pertanahan.....	29
3. Mal Pelayanan Publik.....	30
4. Minat Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	42

E. Instrumen Penelitian.....	43
F. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Uji Kualitas Instrumen.	46
H. Teknik Analisis Data.....	48
1. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	48
2. Teknik Analisis Data Kuantitatif.....	49
I. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas.....	54
BAB IV GAMBARAN UMUM	56
A. Wilayah Administrasi Kabupaten Klaten.....	56
B. Pelayanan Pertanahan Kabupaten Klaten.....	60
C. Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten	62
D. Karakteristik Responden	64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
V.1. Hasil Penelitian	67
A. Pelayanan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten	67
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.....	72
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
3. Hasil Uji Hipotesis	76
V.2. Pembahasan Penelitian	82
A. Pelayanan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten	82
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.....	84
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik.....	84
2. Pengaruh Lokasi terhadap minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik.....	86
3. Pengaruh Pengetahuan Masyarakat terhadap minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik.....	87

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Pengetahuan Masyarakat terhadap minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik.	89
5. Kontribusi Variabel Penelitian	89
6. Hubungan Variabel Penelitian.....	91
V.3. Analisis Secara Keseluruhan	92
BAB VI PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	113

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pelayanan Publik menurut Erlianti (2019) yaitu kegiatan memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan undang-undang dan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik menjadi penting karena merupakan tanda kehadiran negara dalam melayani kebutuhan dan hak dasar masyarakatnya. Keberhasilan pelayanan publik diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menerapkan inovasi berupa pembentukan Mal Pelayanan Publik sebagai pusat integrasi layanan dari berbagai instansi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, salah satu cara dalam meningkatkan kualitas layanan publik berupa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik. Penelitian oleh Sembiring (2021) menunjukkan bahwa kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat mempercepat proses birokrasi dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Sementara itu, studi dari Mumayyisah dkk. (2024) menekankan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat menjadi konsep dasar dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terukur. Selanjutnya Jannah & Khotimah (2024) menjelaskan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pusat layanan yang dirancang untuk menyediakan berbagai layanan publik secara terpadu dalam satu lokasi. Kehadiran MPP diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, memberikan jaminan kepastian hukum, serta mendorong efisiensi dan transparansi dalam proses pelayanan.

Ariyanti dkk (2024) menjelaskan, MPP diperkenalkan pertama kali ke publik sebagai sebuah bentuk kebijakan pada Tahun 2017. Kehadiran MPP di

Tahun 2017 juga ikut mendongkrak nilai Indeks Pelayanan Publik secara nasional. Pengembangan MPP semakin diperjelas dengan kebijakan nasional Permen PANRB No. 23 Tahun 2017 lalu dicabut oleh Permen PAN & RB No 92 Tahun 2021 mengenai Petunjuk Teknis Penyelenggaraan MPP. Selanjutnya diperkuat Perpres No 89 Tahun 2021 terkait Penyelenggaraan MPP.

Pada akhir Tahun 2023 sudah diresmikan MPP sebanyak 175 MPP di seluruh Indonesia. Kemudian pada akhir Tahun 2024, MPP sudah diresmikan menjadi 230 MPP di seluruh Indonesia (Ariyanti dkk, 2024). Selanjutnya Saputra (2025) menjelaskan bahwa sampai pada tanggal 15 Desember 2025 sudah diresmikan MPP menjadi 296 di seluruh Indonesia dari 514 kabupaten/kota. Kementerian PANRB (2024) juga menjelaskan dari 38 Provinsi yang ada di Indonesia, terdapat 4 Provinsi dimana seluruh kabupaten/kota-nya sudah memiliki MPP. 4 Provinsi tersebut adalah Provinsi Banten, DI Yogyakarta, Jawa Tengah dan Bali. Dapat diartikan bahwa MPP di Provinsi Jawa Tengah sudah berjumlah 35 MPP yang berada di Kabupaten/Kota.

Andani dkk (2019) menyatakan bahwa salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki posisi sangat penting adalah pelayanan pertanahan. Hal tersebut disebabkan peran pertanahan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dan mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tanah sebagai salah satu nilai ekonomis. Menurut Bekak dkk, (2023) pelayanan pertanahan merupakan serangkaian proses yang diselenggarakan oleh pemerintah, dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk memberikan layanan administratif kepada masyarakat terkait penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pertanahan memiliki peran yang strategis dalam pelayanan publik karena juga berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Kementerian ATR/BPN sendiri telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahannya seperti yang tercantum dalam Permen ATR/BPN No 12 Tahun 2025 mengenai Renstra Kementerian ATR/BPN Tahun 2025 - 2029 untuk melakukan kegiatan pertanahan yang memiliki kepastian hukum yang

berkualitas untuk menuju Indonesia Emas 2045. Dari upaya tersebut diharapkan kualitas pelayanan pertanahan dapat lebih meningkat sehingga dapat berdampak bagi masyarakat luas.

Namun, penelitian sebelumnya menerangkan bahwa pelayanan publik pada pertanahan masih kurang maksimal dalam kepuasan masyarakat. Safitri & Meirinawati (2020, dalam Ramadan 2023) bahwa sekitar 14% laporan yang diterima Ombudsman RI setiap tahun berkaitan dengan pelayanan di lingkungan BPN, yang dinilai memerlukan waktu penyelesaian cukup lama dan sering menimbulkan rasa kecewa masyarakat. Dari data tersebut, dapat disimpulkan masyarakat belum sepenuhnya merasa puas oleh pelayanan pertanahan yang telah difasilitasi oleh BPN. Oleh karena itu, pelayanan pertanahan harus ditingkatkan oleh seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh pemerintah melalui Kantor Pertanahan meliputi pendaftaran tanah, pengukuran bidang tanah, pengecekan sertipikat, permohonan ROYA, permohonan Hak Tanggungan Elektronik, pengaduan masyarakat, dan lain-lain. Dalam prakteknya di lapangan, pelayanan tersebut selain dilakukan di Kantor Pertanahan, beberapa daerah di Indonesia di fasilitasi oleh pemerintah daerah melalui MPP yang sudah dibahas sebelumnya. Maka dari itu inovasi MPP ini dianggap perlu untuk diteliti dalam hal pelayanan pertanahannya.

Pemerintah Kabupaten Klaten dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, memandang perlu adanya sistem pengelolaan pelayanan yang terpadu dan terintegrasi antar instansi pada satu lokasi, yaitu Mal Pelayanan Publik. Kebijakan ini dituangkan dalam Perbup No 04 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan MPP. Berdasarkan akun resmi Instagram MPP Klaten, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten telah diresmikan pada hari Selasa, 23 November 2022 oleh Gubernur Jawa Tengah bersama Bupati Klaten.

Berdasarkan Peraturan Kepala BPN RI No 1 Tahun 2013, Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten memiliki kategori Tipe A dengan berkas

permohonan dan jumlah pengunjung yang tinggi setiap harinya. Hal ini diperkuat dengan kajian oleh (Sagari & Mujiati 2022) menjelaskan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten menerima permohonan rata-rata antara 70 hingga 100 permohonan layanan HT-el setiap harinya. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah berkas permohonan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten lebih dari 100 berkas permohonan per hari.

Menurut situs resmi instagram MPP Klaten hingga Bulan Januari 2025 jumlah pengunjung MPP Kabupaten Klaten berjumlah 6077 orang. Tetapi, gerai pelayanan Kantah Klaten bukan termasuk Top 10 kunjungan terbanyak. Kemudian berdasarkan observasi awal rata-rata pengunjung gerai pelayanan pertanahan di MPP berjumlah 2-3 orang perhari. Maka, dari data tersebut minat masyarakat yang datang pada Gerai Pelayanan Kantah Klaten di Mal Pelayanan Publik termasuk rendah.

Padahal, Menurut Aryawan (2021), banyak manfaat yang akan didapat oleh masyarakat ketika datang ke Mal Pelayanan Publik. Seperti kemudahan dalam mengurus berbagai urusan pertanahan. Kemudian tidak ada lagi keharusan bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh guna mengakses layanan di kantor pertanahan. Masyarakat juga dapat memanfaatkan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) tidak hanya pada gerai Kantah Klaten saja, namun juga pada gerai pelayanan instansi lainnya, Selaras dengan pendapat Febriyanti dkk (2025), MPP mengimplementasikan prinsip *one stop service*. Masyarakat hanya perlu mendatangi satu lokasi Mal Pelayanan Publik untuk mendapatkan berbagai jenis layanan. Dari segi pertanahan, Mal Pelayanan Publik adalah salah satu cara untuk menguraikan tingginya jumlah pemohon di Kantor Pertanahan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Rahmawati (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan pertanahan tidak hanya ditentukan oleh kinerja pemerintah atau aparatur pertanahan semata, melainkan juga dipengaruhi oleh peranan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipasi masyarakat tersebut berkaitan erat dengan minat masyarakat untuk mengakses pelayanan pertanahan. Selaras dengan pendapat Cristiningsih (2025), minat masyarakat yang semakin tinggi

akan menunjukkan semakin tinggi pula tingkat keberhasilan kegiatan yang diluncurkan oleh Kantor Pertanahan tersebut.

Dari pendapat Rahmawati (2024) dan Cristiningsih (2025) dapat diambil kesimpulan bahwa peran masyarakat sangat penting dalam proses pelayanan pertanahan. Semakin rendah minat masyarakat melakukan pelayanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten, semakin rendah pula tingkat keberhasilan pelayanannya. Rendahnya minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Prasaja & Wiratno (2019) berpendapat bahwa terdapat berbagai faktor yang berperan dalam menentukan tinggi rendahnya minat masyarakat untuk berpartisipasi atau terlibat dalam suatu kegiatan. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten.

Penelitian yang secara khusus membahas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) belum pernah dilakukan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pelayanan secara keseluruhan di MPP. Penelitian oleh Suryana (2019) menyoroti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik, sedangkan Kajian oleh Hasiholan dkk. (2020) mengkaji implementasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dipandang penting karena diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dalam mengoptimalkan peran Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai alternatif layanan pertanahan yang lebih efektif, sehingga mampu mengurangi jumlah antrean pengunjung terhadap pelayanan di kantor utama sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Dengan demikian, peneliti menetapkan judul penelitian **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.”**

B. Rumusan Masalah

Berikut ini rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?
2. Faktor - faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1. Diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten sebagai bahan evaluasi program yang telah dilaksanakan, terutama ditinjau dari faktor minat masyarakat untuk mengoptimalkan fungsi Mal Pelayanan Publik.
2. Diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pertanahan lainnya agar dapat menerapkan kegiatan atau layanan yang serupa guna meningkatkan pelayanan publik.
3. Diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung dalam proses penelitian lapangan serta meningkatkan Keterampilan peneliti dalam melakukan analisis data.

E. Batasan Penelitian

1. Penelitian hanya berfokus pada pelayanan pertanahan yang diberikan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten, tidak mencakup seluruh layanan pertanahan di Kantor Pertanahan utama atau di lokasi lain.

2. Sasaran penelitian adalah masyarakat pemohon layanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten, sehingga hasil tidak semata-merta dapat digeneralisasi ke pelayanan lainnya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten telah dilaksanakan oleh Kantah Klaten sebagai bentuk dukungan terhadap pelayanan terpadu. Pelayanan tersebut telah berjalan sejak tahun 2022 dan dilaksanakan setiap hari sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada. Namun, jenis pelayanan pertanahan yang tersedia masih terbatas pada layanan informasi dan konsultasi. Pelayanan teknis seperti pendaftaran tanah, penghapusan ROYA, pemecahan bidang, pemisahan bidang, dan layanan lainnya masih dilakukan di Kantah. Kondisi tersebut yang menyebabkan pemanfaatan layanan pertanahan di MPP belum optimal.
2. Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten. Sementara variabel pengetahuan masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten. Berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan pengetahuan masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan pertanahan di MPP Kabupaten Klaten.

B. Saran

1. Kantah Kabupaten Klaten perlu mengembangkan jenis pelayanan pertanahan yang tersedia di MPP Kabupaten Klaten seperti 7 layanan prioritas. Sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk datang ke gerai pertanahan di MPP dan dapat mengurangi jumlah antrean pemohon di Kantah Kabupaten Klaten
2. Kantah Kabupaten Klaten sebaiknya menyediakan petugas tetap yang berkompeten sehingga dapat membuka jenis pelayanan baru.
3. Sosialisasi mengenai keberadaan gerai pertanahan di MPP perlu dilakukan secara lebih intensif dan tepat sasaran. Penyampaian informasi melalui

- sosial media tetap perlu dilanjutkan dan pembuatan banner informasi serta sosialisasi langsung kepada masyarakat, perangkat desa, PPAT, dan Notaris,
4. Pengelola MPP (DPMPTSP) perlu memperkuat pengawasan kepada instansi yang belum menerapkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 5. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan gerai pertanahan di MPP Kabupaten Klaten terutama untuk memperoleh informasi awal dan konsultasi. Layanan ini dapat membantu masyarakat mempersiapkan dokumen persyaratan sebelum mengajukan permohonan ke Kantah Kabupaten Klaten
 6. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hal tersebut penting karena hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat 71,8% faktor lain. Kemudian penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan pelayanan pertanahan di MPP Kab Klaten dengan pelayanan pertanahan di MPP daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240-263.
- Aldi, B., Ananda, W., Kusuma, B. P. N., & Putra, A. (2024). Akseibilitas Dan Keterjangkauan Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Transparansi: Wurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1, 84-91.
- Algifari. (2009). *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi* (Algifari, Ed.; 2nd ed.). BPFE.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328-336.
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 964-973.
- ATD, I. D. G. S. A. (2021). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Bekak, R. Y. T., Stefanus, K. Y., & Udju, H. R. (2023). Fungsi Badan Pertanahan Nasional Dalam Kaitannya Dengan Pendaftaran Tanah (Studi Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kota Kupang). *Artemis Law Journal*, 1(1), 49-58.
- Cristiningsih, N. (2025). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Mengikuti Kegiatan Layanan Pertanahan Beredar Keliling (La Darling) Di Kabupaten Bandung Barat* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).

- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia.
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan mal pelayanan publik untuk masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136-142.
- Dewi, Ristiana. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Minat Masyarakat dalam Menggunakan Layanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 120–128.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dzihni, N. S., Solihin, B., & Purwanti, N. (2025). Pengaruh Kemudahan Proses Transaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Akad Murabahah Di BMT Al-Kautsar Darmaraja Sumedang. *JIAKPRO: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi Profetik*, 3(2), 126-132.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Fadilah Amin, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Fauzia, W., & Doni, A. H. (2024). Pengaruh Pelayanan Dan Pengetahuan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah Kspps Bmt Al-Hijrah Bukittinggi. *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 2(5), 421-430.

- Febriyanti, A., Kanti, Y. S., & Pratama, S. G. (2025). M pelayanan publik terintegrasi dalam satu lokasi: Studi kasus Mal Pelayanan Publik (MPP) Surabaya. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 6(2), 168-180.
- Festiawan, R. (2020). Belajar dan Pendekatan Pembelajaran. *Universitas Jenderal Soedirman*, 1–17.
- Fitriana, D. (2020). *Pengaruh Lokasi dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menabung pada BRISyariah KC Kediri* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Gisatriadi, N., Julina, J., & Herlinda, H. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Simpanan Pada BMT Indragiri. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3034-3047.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Haryanto, Y. (2008). Minat Masyarakat Dalam Pensertipikatan Tanah Di Kecamatan Danau Teluk Kota Jambi Provinsi Jambi. *Skripsi: Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta*.
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 405-422.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.
- Jannah, S., & Khotimah, K. (2024). Inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 43-52.

- Kristiawan, D. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Pensertipikatan Tanah di Desa Karangpandan Kecamatan Karangpandan Kabupaten Karanganyar* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Maghfiroh, Z. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Jateng Syariah Pekalongan* (Doctoral dissertation, UIN. KH Abdurrahman Wahid Pekalongan).
- Maharani, R., Nugroho, S., & Prasetyo, A. (2021). Analisis biaya administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 85–95.
- Malini, H. (2020). Pengantar Penelitian Mixed Methods John W. *Creswell. Pustaka Pelajar*.
- Mar'atush Sholihah, S., Yoga Aditiya, N., Saphira Evani, E., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 2(2), 102–110
- Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh gaya hidup, lokasi, dan kelompok acuan terhadap minat kunjung kembali Tujungan Plaza Surabaya. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(2), 43-48.
- Marleni, L. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Belajar. *Cendekia*, 1(1), 149–159.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Rohidi, T. R., & Mulyarto. (1992). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode metode baru*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mora Mianda, A. (2024). *ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN*

PEMBIAYAAN BTPNSYARI'AH (DI DESA BONAN DOLOK, KEC. SIABU) (Doctoral dissertation, STAIN Mandailing Natal).

- Mubarak, Z. (2022). Pengaruh brand image dan pengetahuan terhadap minat menabung masyarakat di Kota Banjarmasin pada bank syariah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2875-2881.
- Mufaini, L. A., Mutia, A., & Ismadharliani, A. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Tabungan Emas (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian). *Bertuah Jurnal Syariah Dan Ekonomi Islam*, 5(3), 512-523.
- Muhibbin Syah. (2005). Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, H., & Kamal, M. (2013). Menentukan Faktor-Faktor Yang Memiliki Hubungan Minat Mahasiswa STEI SEBI menabung di SEBI Islamic Bank. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(1), 3-24.
- Mumayyisah, F., Malik, I., & Riskasari, R. (2024). EFEKTIVITAS KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU DI KABUPATEN BARRU. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(1), 89-103.
- Nasqa, R. A., & Darmawan, D. (2025). Pengaruh lokasi terhadap minat berkunjung di wisata: Literature review. *Jurnal Enterpreneur dan Bisnis (JEBI)*, 4(1).
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka.
- Pamungkas, A. A. W. R., & Santoso, R. S. (2026). PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

KABUPATEN KLATEN. *Journal of Public Policy and Management Review*, 15(1), 196-215.

Paturusi, G. P. (2023). *ANALISIS DETERMINAN MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN BRI LINK (STUDI KASUS DESA* `dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).

Parasuraman, A.P., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40

Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik.

Prasaja, T., & Wiratno, E. (2019). Pelaksanaan Dana Desa di Desa Bentangan Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 2(1), 116–123.

Pratama, R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–120.

Purnamasari, I., & Raharyani, A. E. (2020). TINGKAT PENGETAHUAN DAN PERILAKU MASYARAKAT KABUPATEN WONOSOBO TENTANG COVID -19. *Jurnal Ilmiah Kesehatan 2020 TINGKAT*, Mei, 33–42. (Purnamasari & Raharyani, 2020)

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.

Rahmawati, S. (2025). Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 6(2), 79-87.

Ramadan, A. (2024). *Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).

- Renata, M. S. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 4(4), 279-284.
- Sagari, D., & Mujiati, M. (2022). Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. *Tunas Agraria*, 5(1), 33-46.
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini, A. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi*, 6(1), 36-42.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Saputra, R. (2025). Resmikan 9 MPP, KemenPAN-RB Dorong Layanan Publik Lebih Terintegrasi. Diakses dari https://news.detik.com/berita/d-8260596/resmikan-9-mpp-kemenpan-rb-dorong-layanan-publik-lebih-terintegrasi?utm_source=chatgpt.com
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 10(1).

- Setiaji, A., & Karina, D. (2025). *Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 33–44.
- Setiawan, R. (2018). Minat siswa SMK melanjutkan studi ke perguruan tinggi pada siswa kelas XII Jurusan Akuntansi SMK Dharma Putera Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2).
- Siami, R. L. D., & Lestari, Y. (2025). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM KARTU KELUARGA (KK) BARCODE DI KELURAHAN KARAH KOTA SURABAYA. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 4(2).
- Simanjuntak, C. Y. (2021). *Peran DPM-PTSP dalam Kerja Sama pada Mal Pelayanan Publik (Studi pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 56-70.
- Syafi'i, A., Marfiyanto, T., & Kholidatur Rodiyah, S. (2018). Studi Tentang Prestasi Belajar Siswa Dalam Berbagai Aspek Dan Faktor Yang Mempengaruhi. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(2), 115–123.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.

- Togatorop, I. I. P. (2024). *Minat Masyarakat Terhadap Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah Di Desa Tiron, Kecamatan Banyakan, Kabupaten Kediri* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Umuri, H. (2019). Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(2), 105-118.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: United Nations Development Programme.
- Utami, A. C. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Pensertipikatan Tanah Secara Prona Di Desa Talangsuko Kecamatan Turen Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Wahyu Purwanza, S., Wardhana, A., Mufidah, A., Reny Renggo, Y., Kabubu Hudang, A., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., Putri Sayekti, S., Fadlilah, M., Luba Kata Respati Nugrohowardhani, R., Amruddin, Saloom, G., Hardiyani, T., Banne Tondok, S., Dewi Prisusanti, R., & Rasinus. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi* (A. Munandar, Ed.; Vol. 6). Media Sains Indonesia.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2025 -2029.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pola Jenjang Karier Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Klaten Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2003 Penyelenggara Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri ATR/BPN No 440/SK-HR.02/III/2023 tentang 7 Layanan Prioritas.