

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
ALIH MEDIA PELAYANAN PERALIHAN HAK DI 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:

NADYA PUTRI PERMATASARI

NIT. 22314470

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

2026

ABSTRACT

Land title transfer services are part of the digital transformation of land services through the implementation of electronic certificates to improve the effectiveness, efficiency, and security of land data. This study aims to analyze the level of public satisfaction and identify supporting and inhibiting factors in land title transfer services at the Sleman Regency Land Office.

The method used was a mixed method with quantitative and qualitative approaches. Data collection was conducted through questionnaires, interviews, and documentation. The quantitative analysis used the Public Satisfaction Index (IKM) based on Ministerial Regulation of Administrative and Bureaucratic Reform (PermenPANRB) Number 14 of 2017, while the qualitative analysis used the 5M approach to identify supporting and inhibiting factors, encompassing people, money, materials, machines, and methods, through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed an IKM score of 74.8, categorized as less than satisfied. This was due to inhibiting factors including high workload, limited budget and infrastructure, server disruptions, and changes to the service system. Furthermore, supporting factors included employee competence, infrastructure, and digital technology.

Keywords: *Media Conversion; Land Services; Community Satisfaction; Digitalization.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
INSTISARI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat.....	7
1. Tujuan Penulisan.....	7
2. Manfaat Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Terdahulu	8
B. Kerangka Teoritis	15
1. Pelayanan Publik.....	15
2. Pendaftaran Tanah	18
3. Peralihan Hak Atas Tanah	21
4. Alih Media	24
5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	28
6. Survei Kepuasan Masyarakat	30
7. Indeks Kepuasan Masyarakat	36
8. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	37
C. Definisi Operasional.....	39
D. Kerangka Pemikiran	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Format Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. 1. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
2. Subjek Penelitian	45
D. Jenis, Sumber, Teknik Pengumpulan Data dan Uji Instrumen Penelitian.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum Lokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.....	57
1. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.....	57
2. Struktur Organisasi	58
B. Sumber Daya Manusia Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.....	59
C. Kondisi Pelayanan	61
1. Kondisi Umum Pelayanan	61
2. Jumlah Data Siap Elektronik	64
3. Kondisi Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah Tahun 2025	65
BAB V SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ALIH MEDIA PERALIHAN HAK ATAS TANAH.....	67
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	67
1. Jenis Kelamin.....	67
2. Usia.....	68
3. Pekerjaan.....	69
4. Jenis Pelayanan	70
B. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat.....	71
1. Rekapitulasi data kuesioner	71
2. Perhitungan Nilai rata-rata per unsur	72
3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	78
BAB VI FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT ALIH MEDIA PELAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH	79
A. Gambaran Umum.....	80
B. Analisis Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Alih Media Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah	82
1. <i>Man</i> (Sumber Daya Manusia).....	82
2. <i>Money</i> (Pendanaan/Anggaran).....	86
3. <i>Material</i> (Sarana dan Prasarana).....	87

4. <i>Machine</i> (Peralatan dan Teknologi)	88
5. <i>Method</i> (Metode atau Prosedur Kerja)	90
BAB VII PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah menjadi salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam menunjang kehidupan manusia, baik untuk hunian maupun sumber ekonomi. Dengan demikian, tanah memiliki peran penting terhadap sumber kesejahteraan dan kemakmuran dalam kehidupan manusia (Shafira, 2021). Oleh karena itu, setiap perubahan kepemilikan atau pemanfaatan tanah perlu diatur melalui mekanisme peralihan hak atas tanah agar tercipta kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak yang berkepentingan.

Peralihan/perpindahan hak atas tanah (HAT) dapat berlangsung karena perbuatan/tindakan hukum maupun suatu peristiwa hukum (Murni, 2020). Bentuk perbuatan hukum yang dapat menyebabkan peralihan, meliputi jual beli (JB), tukar - menukar, hibah, inbreng, dan pembagian hak bersama. Sedangkan peristiwa hukum terjadi akibat meninggalnya pemegang hak tanpa adanya tindakan hukum disengaja dari pemegang, sehingga terjadi pewarisan kepada ahli waris. Peralihan HAT merupakan langkah awal untuk menjamin jaminan kepastian hukum HAT terhadap tanah, baik pemegang hak sebagai subjek ataupun objek tanah, serta status haknya. Dengan demikian, setiap peralihan hak atas tanah perlu ditindaklanjuti melalui pengajuan permohonan pendaftaran di kantor pertanahan wilayah setempat (Taolin et al., 2024). Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan peralihan HAT di kantor pertanahan yang hingga kini bersifat manual sering menghadapi kendala seperti lamanya waktu penyelesaian, keterbatasan arsip, dan kurangnya efisiensi dalam pengelolaan dokumen. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam, mengatasi kendala tersebut, Kementerian ATR/BPN melakukan transformasi alih media melalui pelayanan peralihan hak atas tanah yang bertujuan untuk pemeliharaan data.

Proses alih media adalah kegiatan transformasi data fisik dan data yuridis pertanahan dari media konvensional menjadi elektronik, yang menghasilkan sertifikat elektronik. Proses ini meliputi validasi buku tanah dan surat ukur dengan tujuan menyiapkan dan memastikan ketersediaan data pertanahan berbasis elektronik sebagai dasar penerbitan sertifikat elektronik (Syadilla & Abiel, 2025). Pelaksanaan alih media dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu dalam beberapa tahap pada setiap kalurahan atau dalam proses pelayanan pemeliharaan data pendaftaran khususnya dalam pelaksanaan 7 layanan prioritas salah satunya peralihan hak. Hasil dokumen dari alih media diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah. Penggunaan dokumen elektronik ini diharapkan meningkatkan efektivitas pelayanan, keamanan penyimpanan data, serta jaminan hukum bagi pemilik hak. Namun, efektivitas alih media pada peralihan hak atas tanah ini tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem, tetapi juga kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan layanan daring dan stabilitas internet daerah setempat. Selain itu, perubahan proses teknis dan interaksi layanan seringkali memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada faktor internal seperti penyesuaian budaya kerja di lingkungan BPN, termasuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia atau aparatur di dalamnya agar mampu mengoperasikan teknologi secara profesional (Anggraeni et al., 2022). Keterlambatan adaptasi sumber daya manusia berpotensi menimbulkan resistensi internal yang pada akhirnya memberikan dampak signifikan terhadap mutu pelayanan yang diselenggarakan kepada masyarakat (Adinegoro, 2024).

Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman termasuk dalam 104 kantor pertanahan prioritas yang telah menerapkan penerbitan sertifikat elektronik dalam layanan pendaftaran tanah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor

285/SK-OT.01/III/2024 Tanggal 19 Maret 2024 Tentang Penunjukan Kantor Pertanahan Prioritas dalam Program Kabupaten/Kota Lengkap, Penerbitan Dokumen Elektronik dan Wilayah Bebas dari Korupsi Tahun 2024. Sebagai tindak lanjut meluncurkan layanan sertipikat elektronik dimulai sejak tanggal 31 Mei 2024. Implementasi alih media ke sertipikat elektronik tersebut juga telah dilaksanakan yang ditandai pada fase pertama Juni 2024 terjadi penurunan jumlah permohonan peralihan hak atas tanah khususnya pada jual beli, dari 1.092 berkas menjadi 53 berkas. Berikut merupakan tabel berkas masuk permohonan pada peralihan hak atas tanah seperti jual beli periode tahun 2024 sampai Maret 2025:

Tabel 1. 1 Berkas Masuk Peralihan Hak Jual Beli Tahun 2024-Maret 2025

No	Bulan	Jumlah Berkas
Tahun 2024		
1	Januari	1.114
2	Februari	801
3	Maret	1.051
4	April	759
5	Mei	1.092
6	Juni	53
7	Juli	243
8	Agustus	439
9	September	611
10	Oktober	827
11	November	1.553
12	Desember	1.370
Tahun 2025		
13	Januari	956
14	Februari	619
15	Maret	151
Jumlah		11.639

Sumber: Putra et al., (2025)

Penurunan jumlah permohonan peralihan hak tersebut disebabkan oleh mekanisme alih media yang dilakukan sebelum pendaftaran berkas. Implementasi alih media pada fase pertama menyebabkan tertundanya

proses pendaftaran permohonan karena adanya kewajiban validasi data spasial dan tekstual sebelum berkas diinput ke dalam sistem elektronik.

Selanjutnya, terjadi perubahan kebijakan dalam pelaksanaan alih media peralihan hak pada fase kedua yang mulai berlaku sejak Oktober 2024. Pada fase ini, kegiatan alih media dilakukan setelah pendaftaran permohonan hingga diterbitkannya Surat Perintah Setor (SPS). Perubahan alur pelayanan tersebut mewajibkan proses validasi data fisik dan yuridis, sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dan berpotensi memicu antrean serta tunggakan berkas, khususnya pada layanan peralihan hak karena jual beli (Putra et al., 2025). Berikut merupakan tabel tunggakan yang berlangsung dalam peralihan hak atas tanah akibat jual beli periode tahun 2024 sampai Maret 2025:

Tabel 1. 2 Tunggakan Peralihan Hak Jual Beli Tahun 2024–Maret 2025

No	Bulan	Berkas Masuk	Selesai Tepat Waktu	Selesai Tidak Tepat Waktu	Dalam Proses	Tunggakan	Akumulasi Tunggakan
1	Januari	1.114	1.112	2	0	0	0
2	Februari	801	800	1	0	0	0
3	Maret	1.051	1.047	4	0	0	0
4	April	759	755	4	0	0	0
5	Mei	1.092	1.091	1	0	0	0
6	Juni	53	53	0	0	0	0
7	Juli	243	240	3	0	0	0
8	Agustus	439	438	1	0	0	0
9	September	611	607	4	0	0	0
10	Oktober	827	520	307	0	0	0
11	November	1.553	310	1.236	0	7	7
12	Desember	1.370	128	1.230	0	12	19
13	Januari	956	129	795	0	32	51
14	Februari	619	86	423	0	110	161
15	Maret	151	49	0	0	102	263
Jumlah		11.639	7.365	4.011	0	263	

Sumber: Putra et al., (2025)

Bedasarkan data, diketahui bahwa tunggakan permohonan peralihan hak karena jual beli mulai muncul pada November 2024 sebanyak 7 berkas dan terus meningkat hingga mencapai puncaknya pada periode Februari–

Maret 2025. Secara keseluruhan, total tunggakan permohonan peralihan hak karena jual beli tercatat sebanyak 263 berkas. Menindaklanjuti hal tersebut, pada 15 Agustus 2025 Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman mengimplementasikan dan meluncurkan layanan peralihan hak elektronik sebagai bagian dari percepatan transformasi digital pelayanan pertanahan lokal. Peluncuran layanan ini dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi pemrosesan berkas, mempercepat waktu layanan, dan meningkatkan keamanan administrasi pertanahan. Digitalisasi layanan pertanahan tidak hanya dapat mempercepat proses administrasi, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen penting dalam memperkuat kepastian hukum bagi masyarakat (Maida Sari, 2025). Melalui sistem elektronik, risiko kesalahan karena manusia atau *human error* dan potensi manipulasi dokumen dapat dikurangi serta ditekan, selain itu masyarakat dapat mengakses informasi pertanahan dengan lebih mudah.

Terdapat berbagai hasil penelitian sebelumnya yang membahas mengenai kepuasan alih media pelayanan peralihan hak atas tanah, yaitu pada penelitian di Kabupaten Tabalong yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong (Gustiar & Jamaludin, 2023) menunjukkan bahwa responsivitas dan kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selanjutnya, penelitian yang berjudul Problematika Penerbitan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman oleh (Putra et al., 2025), mengkaji problematika dan hambatan penerbitan sertipikat elektronik seperti dalam alih media pelayanan secara menyeluruh dari perspektif internal Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Penelitian lain yang dilakukan di Kota Banjarmasin oleh (Wardani, 2021) yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Peralihan Hak Karena Jual Beli Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, membahas mengenai penilaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait peralihan hak atas tanah karena jual beli serta faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Meskipun

demikian, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap alih media khususnya dalam pelayanan peralihan hak atas tanah, baik secara perbuatan hukum maupun peristiwa hukum, dengan mengombinasikan analisis kepuasan masyarakat dan identifikasi faktor pendukung serta penghambat pelayanan dalam satu kajian khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Alih Media Pelayanan Peralihan Hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman” menjadi penting untuk dilakukan karena, implementasi alih media pelayanan peralihan hak atas tanah yang mulai diterapkan pada Mei 2024 telah mengubah alur pelayanan, khususnya pada tahapan validasi berkas, yang berdampak pada terjadinya tunggakan permohonan pada layanan peralihan hak. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat alih media pelayanan peralihan hak atas tanah, sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam alih media pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam alih media pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam alih media peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam alih media pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua yaitu, manfaat akademis (pengembangan kajian pertanahan) dan manfaat praktis (penanganan masalah kebijakan pertanahan)

a. Manfaat Akademis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi di bidang pertanahan terkait transformasi layanan pertanahan dari sistem manual menuju layanan elektronik.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi akademisi maupun peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, terutama dalam tema digitalisasi layanan pertanahan, efektivitas layanan publik, serta persepsi masyarakat terhadap inovasi administrasi pertanahan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan peralihan hak atas tanah, agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 2) Memberikan masukan kepada Kementerian ATR/BPN mengenai faktor pendukung dan penghambat di lapangan, sehingga kebijakan digitalisasi pelayanan pertanahan dapat diimplementasikan secara lebih optimal.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap alih media pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih berada pada kategori kurang puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74,89 yang termasuk dalam kategori C. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada perilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan serta sarana dan prasarana yang termasuk dalam kategori puas. Sementara itu, unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah dan termasuk dalam kategori tidak puas, sehingga menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan dalam pelaksanaan alih media pelayanan peralihan hak atas tanah.
2. Faktor pendukung dalam alih media pelayanan peralihan hak atas tanah meliputi kompetensi dan kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem digital, dukungan sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi dan aplikasi pelayanan. Adapun faktor penghambat meliputi tingginya beban kerja pegawai, keterbatasan anggaran, keterbatasan ruang arsip dan infrastruktur, gangguan server dan pembaruan aplikasi, serta perubahan regulasi yang menyebabkan proses bisnis menjadi lebih panjang dan kurang efektif. Untuk mengatasi hambatan tersebut, dilakukan berbagai strategi seperti, optimalisasi anggaran, lembur pegawai, penyesuaian kemampuan SDM terhadap perkembangan system, pengadaan peta dasar berbasis fotodrone, serta pelatihan dan evaluasi sistem pelayanan secara berkala guna meningkatkan kualitas alih media pelayanan peralihan hak atas tanah

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman diharapkan dapat meningkatkan kualitas alih media pelayanan peralihan hak atas tanah, terutama pada aspek waktu penyelesaian, optimalisasi sistem pelayanan elektronik, penyesuaian beban kerja pegawai, peningkatan sarana dan prasarana, serta penguatan sistem teknologi informasi dan penanganan pengaduan masyarakat agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
2. Bagi masyarakat, diharapkan dapat lebih memahami serta memenuhi persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan sebelum mengajukan permohonan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar.
3. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas serta menggunakan metode yang lebih beragam agar dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dan mendalam terkait kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah

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

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf

Jurnal Dan Buku

Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik Pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang *Analysis Of Digital Transformation Of Land Public Services : Electronic Mortgage At Ministry Of Agrarian Affairs And Spatial Planni*. Xix(1), 26–49.

Adinegoro, K. R. R. (2024). Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara: Analisa Peluang Penerapan Detasering Di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. 162–180.

Afriatama, R., & Sapri, S. (2023). Menggali Potensi Gemar Membaca Melalui Program Literasi: Studi Implementasi Karakter Gemar Membaca Di Masyarakat. 9(1), 374–381.

- Alifa, & Sudiro, A. (2025). *Implementation Of Electronic Land Service System On The Effectiveness Of Land Deed Officials In South Jakarta*. Jurnal Daulat Hukum, 8(2), 266. <https://doi.org/10.30659/Jdh.V8i2.45645>
- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen, 9(3), 167–186.
- Anggraeni, S. I., Juwandi, R., & Nida, Q. (2022). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Pandeglang. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1), 15–26.
- Anugra, A., Dempo, P., & Hidayat, R. (2025). *Public Services Quality At The Land Office Of Lubuklinggau As An Integrity Zone Development Area*. 14(1), 140–149. <https://doi.org/10.31289/Perspektif.V14i1.13413>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis. 7, 26320–26332.
- Bashori, D. C., & Miftahul Ichsan. (2021). Pembatalan Hibah Oleh Pengadilan Agama. 5, 44–56.
- Bua, J. A. T., Fajri, A., & Fahmi³, M. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dpmpstsp Provinsi Kalimantan Timur Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma, 12(2), 109–116. <https://doi.org/10.35968/Jsi.V12i2.1475>
- Daykaswari, L. C., Irwani, & Mambang. (2025). *The Analysis Of Public Satisfaction Index On Services At The Land Office Of Seruyan Regency , Central Kalimantan Province In 2023*. 1(1).
- Defintasari, E. Z., Firdaus, M., & Sulaksono, H. (2021). *The Effect Of Service Quality On The Level Of Satisfaction For Making Land Certificate In Bondowoso Regency*. 4(1), 390–398.
- Devianto, Y., & Sukowo, B. (2023). Alih Media Arsip Dengan Metode *Feature Extraction Dan Template Matching*. 10(2), 355–363.
- Febrianawati Yusup. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.21831/Jorpres.V13i1.12884>
- Gustiar, A., & Jamaludin. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong.

- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian* (1 Ed.). Pt Rajagrafindo Persada.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Nomor 17). [Http://Repository.Unpas.Ac.Id/30547/5/Bab Iii.Pdf](http://Repository.Unpas.Ac.Id/30547/5/Bab%20Iii.Pdf)
- Indrawati, Susanto, H., & Mulyani, S. (2025). Analisis *New Public Service* Dalam Layanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo. 5(3), 167–186.
- Jazuli, A., & Fatimah, S. (2019). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 220–237.
- Laia, Y., S. Sarumaha, M., & Laia, B. (2022). Bimbingan Konseling Dalam Meningkatkan Kemandirian Belajar Siswa Di Sma Negeri 3 Susua Tahun Pelajaran 2021/2022. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 2(1), 1–13.
- Liju, N. M., & Budiono, R. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Lelang Yang Tidak Menerima Objek Lelang Dalam Masa Penyerahan. 303–313. <https://doi.org/10.26905/Idjch.V12i3.7095>. Abstrak
- Luthfiyah, L. (2024). *Transfer Of Land Rights In Company Entry (Inbreng) At The South Jakarta City Land Office*. 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.59631/Slr.V2i1.142>
- Maida Sari, P. (2025). Penguatan Akses Masyarakat Terhadap Kepastian Hukum Tanah Melalui Digitalisasi Layanan Di Kantor Atr/Bpn Kota Bandung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 52–58. <https://doi.org/10.59837/Jpmm.V2i2.154>
- Masito, F., Komalasari, Y., Idyaningsih, N., Hamzah, S., & Winarto, H. (2022). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pusat Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat. *Airman: Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi*, 5(2), 127–134. <https://doi.org/10.46509/Ajtk.V5i2.288>
- Maulida, K., Idris, A., & Erawan, E. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk Dan. 6, 8314–8328.
- Medica, P., Husada, F., Ustiawaty, J., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Mada, U. G. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Nomor March).
- Mononutu, C. E. (2016). Pemindahan Hak Milik Atas Tanah Hasil Lelang Menurut Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. V(6), 80–87.
- Murni, C. S. (2020). Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah Karena Pewarisan. 6(24), 129–144.

- Naufal, R., Suharto, E., & Widiyantoro, S. (2025). *Complete Village (Sub-District) Development Acceleration Strategy In Sukun District* , Malang City. 1(5), 43–62.
- Olivia, C., & Malau, H. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Jasa Universitas Advent Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (Csi)* (Hal. 77).
- Pane, I., Hadju, V. A., Maghfuroh, L., Akbar, H., Simamora, R. S., Lestari, Z. W., Puspaning, A. G., Wijayanto, P. W., Waluyo, Usan, & Aulia, U. (2021). Desain Penelitian *Mixed Method*.
- Paroli, P. (2024). *Ptimizing Public Service Performance Through Human Resource Planning And Digital Technology In Government Agencies. Costing: Journal Of Economic, Business And Accounting*, 7(6), 8416–8425.
- Patahuddin, M. K., Muaja, H. S., & Turangan, D. D. (2016). Pengaturan Terhadap Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli Tanah Menurut Uu No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok - Pokok Agraria. 13(5).
- Pernia, A. A. (2021). Peralihan Hak Atas Tanah Yang Menjadi Objek Sengketa Dalam Perspektif Penegakan Hukum. 3(2), 190–215.
- Polli, C. P., Pasulu, I., & Marewa, J. B. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. 3(6), 2363–2368.
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi Inovasi Layanan Pertanahan : Pengecekan Sertipikat Online Di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga *Digitalisation Of Land Service Innovation : Purbalingga Regency Land Office*. 17–27.
- Prisilia Rompas, G. (2013). Likuiditas Solvabilitas Dan Rentabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Bumn Yang Terdaftar Dibursa Efek Indonesia. 1(3), 252–262.
- Putra, B. T. A., Wahyono, E. B., Kusmiarto, & Wibowo, H. Y. (2025). Problematika Penerbitan Sertipikat Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. 1–18.
- Putri, N. M. D. K., & Laksana, I. G. N. D. (2025). Pengalihan Hak Kepemilikan Tanah Melalui Perjanjian Tukar Menukar (Barter): Dampak Jika Terjadi Sengketa. 15(04), 1–15.
- Rialdo, S. N. (2024). Kepastian Hukum Akta Pembagian Hak Bersama Karena Perceraian Terkait Sertifikat Hak Atas Tanah Yang Di Blokir. 3.
- Safitri, R. N., Afrian, R., & Mahdalina. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. 1190–1201.

- Sagari, D., & Mujiati. (2022). Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. 5(1).
- Santoso, U. (2015). Perolehan Hak Atas Tanah.
- Sari, W. (2021). Analisis Proses Pelayanan Publik Bidang Kantor Pertanahan Kota Medan Oleh : Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Winda Sari.
- Sembiring, Y. J. A., & Dahlan, Z. (2025). Faktor Pembelajaran Pendidikan Islam Dalam Kurikulum Merdeka. 4(April), 19–20. <https://doi.org/10.59342/Jgt.V4i1>
- Setiawan, Y. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu Kredit Dalam Klausula Baku *Legal Protection Of Credit Card Holders In Standard Clauses*. 2(1).
- Setyawan, D. A. (2023). Uji Validitas & Realibilitas.
- Setyobudi, Y. F., Lestari, L., & Gultom, V. C. S. (2021). Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang Jodoh. *Jurnal Trias Politika*, 5(2), 166–180. <https://doi.org/10.33373/Jtp.V5i2.3608>
- Setyowati, A. E., & Tanudjaja. (2023). Kepastian Hukum Bagi Pemenang Lelang Eksekusi Harta Pailit Yang Dilaksanakan Tanpa Penguasaan Bukti Kepemilikan Hak Atas Tanah Oleh Penjual. 2(1), 12–21.
- Shafira, A. (2021). Peran Ppat Selaku Pengguna Layanan Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik Sebagai Upaya Perlindungan Bagi Para Pihak Yang Melakukan Peralihan Hak Milik. *Indonesian Notary*, 3(2), 407–427.
- Sinaga, D. (2014). Buku Ajar Statistika.
- Sobandi, A., Adman, & Suryadi, E. (2020). *Effectiveness Of Archive Management By Digitizing Documents*. 19(2), 91–98.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & R&D.
- Sugiyono. (2023). Sugiyono Metode Penelitian Kualitatif. 1–257.
- Syadilla, R. A., & Abiel, N. (2025). Kekuatan Hukum Hasil Alih Media Sertipikat Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Medan. 12(6), 2415–2425.

- Syafanny, L. D. A., Setiawan, M. Y., Saadah, A. A., & Purnami, N. (2024). Faktor Pendukung Dan Penghambat Penggunaan Rekam Medis Elektronik (Rme) Di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
- Taolin, F. T., Mujiburohman, D. A., Widarbo, K., Tinggi, S., & Nasional, P. (2024). Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Community Legal Awareness In Registration Of Transfer Of Land Rights. *Tunas Agraria*, 7(January), 68–85.
- Titi Darmi. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 3(1), 47–60. <https://doi.org/10.36085/jams.V3i1.5002>
- Wardani, A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Peralihan Hak Karena Jual Beli Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. *Wasaka Hukum*.
- Yulyana, E. (2019). Efektivitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Di Desa Sirnabaya Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 7(2), 107–122. <https://doi.org/10.34010/agregasi.V7i2.2584>