

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERALIHAN
HAK SEBAGAI BENTUK PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR II**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

MOCHAMMAD SULTAN MAULANA

NIT. 22314109

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

2026

ABSTRACT

The registration of transfers of land ownership is an essential part of maintaining land registration records because it ensures that the registered proprietor's details in the land register and land title certificate remain accurate, current, and consistent with the actual legal conditions. At the Bogor Regency II Land Office, the implementation of land ownership transfer registration still faces delays in processing applications, creating uncertainty and affecting public satisfaction. This study aimed to assess public satisfaction, identify the highest and lowest rated service elements, and formulate measures to improve service delivery.

This study employed an explanatory sequential mixed-methods design. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 240 applicants selected using simple random sampling and analysed using Indonesia's Community Satisfaction Index. The quantitative findings were further examined through interviews, document review, and direct observation to obtain a comprehensive understanding of service implementation and the factors influencing public satisfaction.

The results showed that the Community Satisfaction Index score was 77.172, corresponding to service grade B with a Good performance rating. The service outcome element received the highest score of 3.542, indicating that the issued land title certificates were consistent with the applications, complete, accurate, and contained minimal errors. The processing time element received the lowest score of 2.057. Delays were caused by limitations in the electronic land administration system, insufficient human resources, and incomplete or inconsistent application documents. Service improvements should focus on strengthening digital system reliability, evaluating workloads, improving staff competence, providing clear information regarding requirements, and strengthening coordination among applicants, Land Deed Officials, and the Land Office.

Keywords: *Public Satisfaction, Transfer Of Land Ownership, Land Registration Records, Community Satisfaction Index, Land Administration.*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori.....	14
1. Pendaftaran Tanah.....	14
2. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah	15
3. Pelayanan Publik.....	16
4. Kepuasan Masyarakat	18
C. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Format Penelitian.....	21

B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	22
D. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi Operasional.....	29
F. Instrumen dan Uji Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	46
A. Gambaran Umum Kabupaten Bogor	46
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Peralihan Hak ..	53
B. Identifikasi Unsur Pelayanan dengan Nilai Kepuasan Tertinggi dan Terendah.....	56
C. Upaya Peningkatan Pelayanan Peralihan Hak Berdasarkan Analisis Kepuasan Masyarakat.....	60
BAB VI PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendaftaran Tanah merupakan upaya pemerintah untuk menyediakan dasar hukum yang kuat bagi pemberian kepastian hukum pada bidang tanah yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat serta pembangunan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang dalam pelaksanaannya diarahkan untuk memudahkan pelayanan yang cepat, murah namun tetap menjamin kepastian hukum guna mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Demi terwujudnya data pertanahan yang akurat dan terkini, perlu peran aktif dari masyarakat karena Badan Pertanahan Nasional secara umum hanya mencatatkan perubahan data tersebut di dalam sertipikat dan buku tanah (Nugroho & Astuti, 2020). Untuk itu, setiap perubahan hak atas tanah, peralihan hak, pembebanan, atau pemecahan wajib didaftarkan oleh pemegang hak untuk menjaga keakuratan data pertanahan.

Pemeliharaan data pendaftaran tanah sangat diperlukan bagi tanah-tanah yang telah terdaftar dan mengalami perubahan baik dari sisi fisik maupun yuridisnya, untuk itu perubahan data tersebut wajib didaftarkan oleh pemegang hak yang bersangkutan agar memperoleh kepastian hukum yang jelas dan sesuai (Nugroho & Astuti, 2020). Salah satu bentuk pemeliharaan data yang paling sering dilakukan adalah pendaftaran peralihan hak atau yang dikenal dengan istilah balik nama, yang terjadi akibat adanya jual beli. Jual beli tanah merupakan suatu perbuatan hukum berupa penyerahan hak atas tanah dari pemilik atau pemegang hak atas tanah sebagai penjual kepada pihak lain sebagai pembeli, yang pada saat itu diserahkan sejumlah uang sebagai harga oleh pembeli kepada penjual (Wirayudha dkk., 2023). Peralihan hak atas tanah menjadi penting karena merupakan legitimasi yuridis yang sah atas berpindahnya hak kepemilikan dan memberikan perlindungan hukum bagi

pemilik baru melalui pencatatan dalam pendaftaran tanah, di mana sertifikat yang diterbitkan menjadi alat bukti kepemilikan yang kuat serta menjamin kepastian hukum (Susilaningsih, 2017).

Peralihan hak atas tanah melalui proses balik nama sertifikat merupakan suatu proses yang menjadikan bukti autentik suatu hak yang menghubungkan antara subjek pemilik hak dan objek tanah sebelum dan sesudah secara sah menurut hukum (Nugroho & Astuti, 2020). Dalam pelaksanaan balik nama sertifikat atas tanah, telah ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur setiap tahapan pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, pelayanan pendaftaran peralihan hak atas tanah melalui balik nama sertifikat memiliki standar waktu penyelesaian selama 5 (lima) hari kerja sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan. Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan pertanahan masih sering ditemukan adanya keterlambatan penyelesaian, bahkan hingga berbulan-bulan, sehingga sertifikat yang diajukan oleh pemohon mengalami keterlambatan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat serta memengaruhi persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan.

Pelayanan pertanahan menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan suatu pelayanan pertanahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan hasil pelayanan pertanahan yang diterima, karena hasil pelayanan pertanahan menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan masyarakat (Damayanti dkk., 2019). Dalam hal ini, keberhasilan pemerintah untuk membangun kinerja pelayanan pertanahan secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. Selain itu, peningkatan pelayanan

pertanahan perlu didukung oleh upaya perbaikan yang berkelanjutan, baik dari sisi prosedur, sumber daya manusia, maupun pemanfaatan teknologi.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan, karena tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pertanahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Azwar, 2019). Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sebagai bentuk tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan untuk mengukur secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan.

Pengukuran ini sejalan dengan konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Kotler (2000) dalam Riyadi dkk. (2015) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul sebagai hasil perbandingan antara kinerja atau hasil pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks ini menggambarkan sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, sekaligus menuntut penyedia layanan untuk terus melakukan evaluasi, perbaikan, dan pengembangan terhadap pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kinerja pelayanan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pertanahan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II karena instansi tersebut menyelenggarakan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, khususnya pelayanan balik nama sertifikat, yang sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan lokasi ini tidak hanya didasarkan pada pertimbangan normatif, tetapi juga pada temuan awal peneliti di lapangan. Berdasarkan observasi awal, pelayanan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor

II menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian layanan menjadi salah satu hal yang mendapat perhatian dari masyarakat. Selain itu, berdasarkan pengamatan awal peneliti, pelayanan peralihan hak merupakan salah satu layanan yang sering diajukan di kantor tersebut, sehingga relevan untuk dijadikan lokasi penelitian mengenai kepuasan masyarakat. Dengan karakteristik tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II dinilai dapat memberikan gambaran empiris yang memadai untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat serta merekomendasikan upaya perbaikan pelayanan peralihan hak yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian mengenai pelayanan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II memiliki relevansi yang penting untuk dilaksanakan. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peralihan hak, sehingga dapat diketahui adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II dalam menilai kinerja pelayanan, khususnya pada unsur prosedur dan waktu penyelesaian. Penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan peralihan hak agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan pertanahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peralihan hak sebagai bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II?

2. Unsur pelayanan manakah yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi dan terendah dalam proses pelayanan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II untuk meningkatkan pelayanan peralihan hak berdasarkan hasil analisis kepuasan masyarakat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peralihan hak sebagai bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
- b. Mengetahui dan menganalisis unsur pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dan terendah dalam proses pelayanan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
- c. Menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II berdasarkan hasil analisis kepuasan masyarakat

2. Kegunaan Akademis

- a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi pertanahan, khususnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

3. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan teori dan konsep kepuasan masyarakat serta pelayanan pertanahan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, kemampuan analisis, dan pengalaman akademik peneliti dalam melakukan penelitian.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian aspirasi dan pengalaman masyarakat terkait pelayanan peralihan hak sebagai bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah di

Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II, sekaligus memperkuat posisi masyarakat melalui data kepuasan yang objektif, sehingga masukan dan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan dasar dalam mendorong peningkatan pelayanan pertanahan.

- c. Bagi instansi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II dalam meningkatkan pelayanan peralihan hak, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

D. Batasan Penelitian

Untuk memperjelas fokus penelitian, maka penelitian ini diberi batasan-batasan seperti berikut ini:

1. Penelitian ini hanya menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peralihan hak sebagai bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
2. Penelitian tidak membahas jenis pelayanan pertanahan lainnya.
3. Unsur yang dikaji meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peralihan hak sebagai bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II pada periode penelitian April–Mei 2026 berada pada kategori “Baik”. Hal ini dibuktikan melalui hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memperoleh nilai sebesar 77,172. Nilai tersebut berada dalam rentang mutu pelayanan 76,61–88,30, sehingga pelayanan peralihan hak memperoleh predikat mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja “Baik”. Berdasarkan hasil penelitian pada periode tersebut, pelayanan peralihan hak yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan, khususnya unsur yang memperoleh nilai kepuasan lebih rendah, agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara optimal.
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, sedangkan unsur terendah adalah Waktu Penyelesaian. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata kelompok sebesar 3,542, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai hasil akhir pelayanan berupa sertifikat telah sesuai dengan permohonan, lengkap, benar, dan minim kekeliruan. Selain itu, unsur Biaya/Tarif juga memperoleh nilai tinggi sebesar 3,497 karena dinilai terbuka dan sesuai ketentuan. Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 2,057, yang menunjukkan

bahwa masyarakat masih merasakan adanya ketidakpastian dan keterlambatan dalam proses penyelesaian pelayanan peralihan hak.

3. Upaya peningkatan pelayanan peralihan hak perlu difokuskan pada perbaikan unsur waktu penyelesaian tanpa mengabaikan unsur pelayanan lainnya. Perbaikan dapat dilakukan melalui optimalisasi sistem elektronik dan infrastruktur digital, khususnya aplikasi KKP, agar proses verifikasi data dapat berjalan lebih lancar. Selain itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II perlu melakukan evaluasi beban kerja, penyesuaian jumlah petugas, serta peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan atau bimbingan teknis. Upaya lain yang juga penting adalah memperkuat sosialisasi persyaratan kepada masyarakat, meningkatkan koordinasi dengan PPAT agar kesalahan administrasi dapat diminimalkan, serta membenahi sarana dan prasarana pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat mengakses layanan. Dengan perbaikan tersebut, pelayanan peralihan hak diharapkan dapat menjadi lebih cepat, jelas, tertib, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II

Pihak instansi disarankan untuk segera mengoptimalkan kinerja sistem elektronik dan infrastruktur digitalnya (KKP) melalui pemeliharaan perangkat keras dan jaringan secara berkala, serta menyiapkan prosedur darurat (SOP mitigasi) apabila sistem mengalami gangguan agar pelayanan tidak terhenti. Selain itu, kantor perlu melakukan evaluasi beban kerja untuk mendistribusikan pegawai secara lebih proporsional ke unit yang memiliki mobilitas tinggi, yang diimbangi dengan penyelenggaraan bimbingan teknis rutin bagi petugas untuk meningkatkan ketelitian pemeriksaan berkas. Guna menekan angka kesalahan administratif, instansi juga perlu memperkuat sosialisasi persyaratan kepada masyarakat melalui media sosial, serta menjalin koordinasi dan evaluasi rutin bersama mitra kerja (PPAT). Kantor pertanahan perlu mengalokasikan anggaran untuk membenahi sarana

fisik, seperti memperluas ruang tunggu, dan melengkapi fasilitas umum seperti musala dan toilet agar kenyamanan masyarakat lebih terjamin.

2. Bagi Pemohon

Masyarakat sebagai pengguna layanan disarankan untuk lebih teliti dan proaktif dalam mempersiapkan seluruh kelengkapan dokumen persyaratan sebelum mengajukan permohonan peralihan hak. Pemohon harus memastikan bahwa data identitas pada sertipikat selaras dengan Akta Pemindahan Hak, serta wajib melampirkan surat kuasa yang sah apabila proses pengurusannya diwakilkan kepada pihak lain. Selain itu, pemohon diharapkan dapat memanfaatkan dengan baik berbagai media informasi dan sosialisasi yang telah disediakan oleh Kantor Pertanahan, agar dapat memahami alur prosedur secara utuh dan meminimalisasi kesalahan administratif yang dapat menghambat waktu penyelesaian dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12, 137–141.
- Alun, I. N. (2022). Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pertanahan Drive Thru Pontianak (PERDANA) Di Kantor Pertanahan Kota Pontianak. *Jurnal Berkala Ilmiah Mahasiswa Administrasi Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.31573/bimanis.v1i2.199>
- Amalia, A. N., Suyono, & Arthur, R. (2023). Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Contoh Instrumen Penelitian. Penerbit NEM.
- Azwar, H. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio e-Kons*, 11(1), 259–267. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11, 21–32. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Despriyatmoko, G., Syarief, R., & Maulana, A. (2016). Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 172–182. <https://doi.org/10.17358/jabm.2.2.172>
- Fitri, J., Arwani, M., & Sutono. (2021). Pengaruh Sosialisasi Program Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistem Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara: Studi Kasus Di Desa Welahan, Desa Gedangan Dan Desa Jebol Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.24176/jsmb.v1i2.8116>

- Irwan, R., Niga, J. D., Rihi, D. W., & Wadu, J. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(2), 948–963. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i2.4561>
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659–664. <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664>
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). Adequacy of sample size in health studies. John Wiley & Sons.
- Nugroho, H. A., & Astuti, W. (2020). Penerapan Asas Mutakhir Dalam Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sragen. *Jurnal Discretie: Bagian Hukum Administrasi Negara*, 1(2), 102–113. <https://doi.org/10.20961/bestuur.v7i1.42694>
- Nurrisa, F., Hermina, D., & Norlaila. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(3), 793–800.
- Parasuraman, A., 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.
- Priyatno. (2011). *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*.
- Rahayu, I. S., Lukman, & Ramlan, P. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang.

- Jurnal Ilmiah Administrasi, 11(3), 91–97.
<https://doi.org/10.55678/jia.v11i3.1067>
- Riduwan. (2011). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 8(1), 49–58.
<https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
<https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilaningsih, T. (2017). Terbitnya Sertifikat Hak Atas Tanah Akibat Peralihan Hak Yang Cacat Hukum. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 8(1), 118–128.
<https://doi.org/10.26905/idjch.v8i1.1737>
- Tersiana, A. (2022). *Metode Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Wirayudha, M. G. R., Dewi, N., & Yudanto, D. (2023). Penyelesaian Kasus Jual Beli Tanah Sebagian Dengan Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Surakarta Nomor 30PDT.G2021PN.SKT. *Jurnal Bevinding*, 1(4), 22–29.
<https://www.journal.uniba.ac.id/index.php/JB/article/view/871/626>
- Zakaria, S. A., Sumartiningsih, S., & Sumidi. (2025). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Balik Nama Sertifikat Tanah Guna Efisiensi Tata Kelola Pertanahan yang Berkepastian Hukum (Studi Kasus di Desa Ngombakan,

Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo). Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 3(4), 385–394. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17689392>

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

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

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.