

**EVALUASI LAYANAN ROYA ELEKTRONIK PADA 7
LAYANAN PRIORITAS BADAN PERTANAHAN NASIONAL
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :
A SYAHFIRA YASHYA AWALUDDIN
NIT. 22314398

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

2026

ABSTRACT

Digital transformation in land administration services has encouraged the National Land Agency (BPN) to develop the Electronic Rota Service (Electronic Mortgage Discharge Service) as part of the seven priority land services. This study aims to evaluate the effectiveness of the implementation of the electronic Rota service at the Makassar City Land Office and to identify its supporting factors, inhibiting factors, and optimization strategies. This research employed a qualitative method with descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and document studies and were analyzed using the interactive analysis model of Miles and Huberman. Service effectiveness was assessed using Richard M. Steers's organizational effectiveness indicators, namely goal attainment, integration, and adaptation. The findings indicate that the Electronic Rota Service has been implemented quite effectively. The electronic system has simplified service procedures, improved administrative efficiency, facilitated document tracking, and strengthened coordination among the Land Office, Land Deed Officials (PPAT), and creditors. The high utilization of the Electronic Rota Service compared to the manual service indicates that the digital transformation of land administration services has been well accepted by users. The successful implementation of the service is supported by the availability of an electronic system, regulatory support, the readiness of human resources, and user participation. However, several obstacles remain, including system and network disruptions, suboptimal land data integration, and administrative errors in document submission.

Keywords: *Digital transformation, Electronic Rota Service, service effectiveness, Priority service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori.....	14
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Pertanyaan Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Format Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Penetapan Informan	34
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36

F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Kota Makassar	42
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Makassar	47
BAB V EFEKTIVITAS LAYANAN ROYA ELEKTRONIK SEBAGAI BAGIAN DARI 7 LAYANAN PRIORITAS BPN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR.....	51
BAB VI FAKTOR PENDUKUNG DAN FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN ROYA ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR	62
A. Faktor Pendukung Pelaksanaan Layanan Roya Elektronik	62
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan Roya Elektronik	65
BAB VII STRATEGI OPTIMALISASI LAYANAN ROYA ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR	68
BAB VII PENUTUP	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu rencana strategis pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Pada sektor pertanahan, digitalisasi pelayanan dikembangkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kepastian hukum hak atas tanah dan tuntutan percepatan pelayanan administrasi pertanahan. Perubahan ini tidak hanya untuk mempercepat proses pelayanan, namun juga untuk memperbaiki kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi (Sagari & Mujiati, 2022).

Implementasi Hak Tanggungan secara elektronik (HT-el) menjadi salah satu bentuk nyata dari kebijakan transformasi digital tersebut. Pendaftaran, peralihan, dan penghapusan Hak Tanggungan (Roya) termasuk dalam sistem Hak Tanggungan Elektronik. Karena menjadi penanda berakhirnya hubungan hukum antara objek tanah dan beban jaminan utang, layanan roya memiliki peran penting dalam administrasi pertanahan (Wiyandari, 2025). Kesuksesan layanan roya secara elektronik menentukan keamanan hukum bagi masyarakat, lembaga keuangan, dan pihak-pihak terkait lainnya.

Dalam modernisasi administrasi pertanahan, pelaksanaan layanan Hak Tanggungan secara elektronik memiliki dasar hukum yang kuat untuk mendukung digitalisasi pertanahan. Penerapan layanan ini dilandaskan pada Pasal 22 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah dan Pasal 18 Undang-Undang No 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang

mengatur mengenai penghapusan Hak Tanggungan harus dicatat dalam buku tanah dan sertipikat setelah adanya pernyataan pelunasan hutang. Peraturan ini menentukan bagaimana Roya dilaksanakan, dan termasuk format elektronik yang digunakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Peraturan ini memberikan dasar bagi Badan Pertanahan Nasional untuk menjalankan semua proses pendaftaran tanah secara elektronik, termasuk layanan Hak Tanggungan.

Landasan hukum digitalisasi layanan pertanahan diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menjelaskan jika informasi elektronik dan dokumen elektronik adalah alat bukti hukum yang sah dan memperbolehkan penggunaan tanda tangan elektronik dalam proses administrasi publik. Hal tersebut yang mendasari penerapan layanan Hak Tanggungan Elektronik, termasuk proses roya, karena seluruh tahapan pendaftaran, verifikasi, dan penerbitan Sertipikat Hak Tanggungan Elektronik dilakukan dalam bentuk dokumen elektronik. Peraturan teknis penyelenggaraan Hak Tanggungan Elektronik ditetapkan melalui Peraturan Menteri ATR/BPN No 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara elektronik, yang berisi mengenai mekanisme pendaftaran, peralihan, perubahan data, dan juga penghapusan atau roya Hak Tanggungan melalui sistem elektronik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pertanahan diwujudkan melalui penetapan tujuh layanan prioritas oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan

Pertanahan Nasional Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 tentang 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas, yaitu : 1) Pengecekan Sertipikat; 2) Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT); 3) Hak Tanggungan Elektronik; 4) Roya Manual dan Roya Elektronik; 5) Peralihan Hak; 6) Pendaftaran Surat Keputusan; dan 7) Perubahan Hak Guna Bangunan/Hak Pakai. Seluruh Kantor Pertanahan, termasuk Kota Makassar, akan memaksimalkan layanan prioritas elektronik sebagai hasil dari keputusan tersebut.

Penetapan tujuh layanan pertanahan prioritas menunjukkan jika layanan Hak Tanggungan Elektronik, termasuk layanan roya manual dan elektronik, sebagai bagian penting dalam kebijakan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital. Implementasi Hak Tanggungan Elektronik ini sejalan dengan (Nurdin, 2022) yang menunjukkan jika pelayanan Hak Tanggungan Elektronik, telah efektif dilakukan namun pada tahap awalnya masih menghadapi kendala teknis dan prosedural yang dapat diatasi melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik serta koordinasi dengan instansi terkait. Penyelenggaraan layanan Roya elektronik pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang kuat, baik melalui Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan yang mengatur penghapusan Hak Tanggungan setelah kewajiban debitur dipenuhi dan diperkuat melalui berbagai peraturan teknis terkait pelayanan Hak Tanggungan berbasis elektronik. Kerangka hukum ini memungkinkan pelayanan pertanahan digital, termasuk proses Roya Hak Tanggungan.

Namun, keberadaan regulasi dan sistem elektronik tidak secara otomatis menjamin bahwa pelaksanaan layanan di lapangan berjalan secara optimal. Praktik transformasi digital sering menghadapi tantangan teknis, kelembagaan, dan sosial. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan jika terdapat beberapa kendala seperti gangguan aplikasi, keterlambatan proses verifikasi, serta perbedaan pemahaman antara

pengguna layanan dan petugas pelaksana (Sagari & Mujiati, 2022). (Mariadi & Arta, 2021) menunjukkan jika penerapan Hak Tanggungan Elektronik telah berjalan efektif pada aspek substansi dan struktur hukum, tetapi masih menghadapi hambatan pada aspek budaya hukum seperti kesalahan teknis pengguna dalam menggunakan data, serta keterlambatan sistem yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan elektronik dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, dan pola interaksi antar aktor dalam proses pelayanan.

Fenomena tersebut juga berpotensi terjadi di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Kota Makassar sebagai salah satu kota besar dengan pusat pertumbuhan ekonomi di kawasan Indonesia Timur memiliki tingkat aktivitas pertanahan yang tinggi, khususnya yang berkaitan dengan transaksi perbankan dan pembebanan Hak Tanggungan. Penyelenggaraan Roya Elektronik yang efisien, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna diperlukan karena banyaknya permohonan layanan. Dalam hal ini, layanan Roya Elektronik dipandang sebagai bagian dari pelayanan publik yang berdampak langsung pada kepastian hukum, efisiensi pelayanan, dan kelancaran ekonomi melalui transformasi digital layanan pertanahan (Adinegoro, 2023).

Meskipun demikian, kajian terdahulu mengenai layanan Hak Tanggungan Elektronik, khususnya Roya Elektronik, masih cenderung didominasi pada aspek normatif dan regulatif. Penelitian yang mengkaji secara mendalam proses pelaksanaan, interaksi antar aktor, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat di tingkat kantor pertanahan masih cukup terbatas. Dalam penelitian (Aufima, 2020) menunjukkan jika peran PPAT dalam Hak Tanggungan Elektronik mengalami perubahan yang cukup signifikan dari yang awalnya menangani seluruh proses pendaftaran tanah menjadi terbatas hanya pada pembuatan APHT dan

upload dokumen, sementara pendaftaran sampai penerbitan sertipikat dilakukan oleh kreditur, hal tersebut juga berlaku pada layanan Roya Elektronik di mana PPAT mengupload dokumen Roya sementara kreditur melakukan pengajuan permohonan penghapusan pencatatan. Lebih lanjut, (Bayanullah, 2022) mengidentifikasi adanya kendala implementasi seperti keterbatasan pemahaman PPAT, kreditur, dan petugas kantor pertanahan terhadap tata cara pendaftaran elektronik serta masalah legalitas dokumen elektronik yang membutuhkan koordinasi pihak terkait. Keterbatasan kajian empiris tersebut menunjukkan adanya celah penelitian, terutama jika ditinjau melalui perspektif kualitatif yang berfokus pada dinamika implementasi kebijakan dan pengalaman para pelaksana serta pengguna layanan.

Penelitian yang mengevaluasi pelaksanaan layanan Roya Elektronik sebagai salah satu dari tujuh layanan prioritas Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Makassar diperlukan berdasarkan kondisi tersebut. Evaluasi mencakup pengukuran efektivitas layanan serta pemahaman faktor pendukung dan penghambat serta pengembangan strategi optimalisasi yang sesuai dengan situasi di lapangan. Untuk mempelajari realitas pelayanan dari perspektif para pelaksana dan pengguna layanan, pendekatan kualitatif deskriptif dianggap relevan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi layanan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar, serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan pertanahan berbasis elektronik. Kontribusi penelitian diharapkan tidak hanya bersifat praktis bagi penyelenggara layanan, tetapi juga memperbanyak kajian akademik mengenai evaluasi pelayanan publik dan digitalisasi administrasi pertanahan di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, dapat dipahami jika layanan Roya Elektronik menjadi salah satu unsur penting dalam pelaksanaan 7 layanan prioritas Badan Pertanahan Nasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kepastian hukum, dan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Namun, berbagai temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Roya Elektronik di beberapa wilayah, termasuk Kota Makassar, masih mengalami beberapa kendala teknis dan administratif yang dapat mempengaruhi efektivitas penyelesaian layanannya. Hal tersebut menekankan perlunya evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kinerja layanan Roya Elektronik, untuk mengetahui seberapa jauh mekanisme yang ditetapkan berjalan secara optimal dan faktor apa yang dapat mempengaruhi keberhasilannya. Sejalan dengan hal tersebut, perumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan ke beberapa pertanyaan pokok seperti :

1. Bagaimana efektivitas layanan Roya Elektronik sebagai bagian dari 7 layanan prioritas BPN di Kantor Pertanahan Kota Makassar?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar?
3. Bagaimana strategi untuk mengoptimalkan layanan Roya Elektronik pada 7 layanan prioritas BPN di Kantor Pertanahan Kota Makassar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan Roya Elektronik yang merupakan bagian dari 7 layanan prioritas Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar.
- c. Untuk menyusun strategi optimalisasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Roya Elektronik dalam pelaksanaan 7 layanan prioritas Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu :

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan di bidang administrasi pertanahan, terutama mengenai evaluasi penerapan layanan elektronik dan peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital, dan memperkaya literatur akademik dalam lingkup pertanahan.
- b. Secara Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan bagi Kantor Pertanahan Kota Makassar dalam upaya peningkatan kualitas pelaksanaan layanan Roya Elektronik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi kantor pertanahan di wilayah lain dalam merumuskan strategi penguatan implementasi layanan elektronik pada 7 layanan prioritas Badan Pertanahan Nasional di masa yang akan datang.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Efektivitas Layanan Royo Elektronik

Pelaksanaan layanan Royo Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar secara umum telah berjalan cukup efektif sebagai bagian dari 7 layanan prioritas Badan Pertanahan Nasional. Hal ini tercermin dari tiga indikator efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers.

Dari indikator pencapaian tujuan, penerapan sistem elektronik berhasil menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi layanan bagi PPAT, kreditur, maupun pengguna layanan lainnya. Sebagian besar permohonan roya pada periode Oktober 2025 hingga Februari 2026 diselesaikan melalui sistem elektronik, dengan tingkat penggunaan yang berada di atas 70% pada sebagian besar periode penelitian.

Dari indikator integrasi, koordinasi antara Kantor Pertanahan, PPAT, dan kreditur telah terbangun melalui sistem pelacakan berkas yang terintegrasi, memungkinkan pemantauan status permohonan dilakukan secara mandiri oleh pengguna tanpa harus datang langsung ke kantor.

Dari indikator adaptasi, pegawai Kantor Pertanahan secara umum sudah mampu mengoperasikan sistem elektronik dalam pelaksanaan tugas hariannya, sementara sebagian besar PPAT dan kreditur juga menunjukkan penerimaan terhadap mekanisme digital. Meskipun demikian, adaptasi eksternal belum merata sepenuhnya karena sebagian pengguna masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan sistem. Proses pelayanan juga masih menghadapi beberapa kendala teknis yang memengaruhi konsistensi layanan, terutama terkait stabilitas sistem dan sinkronisasi data elektronik.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Roya Elektronik

Pelaksanaan layanan Roya Elektronik didukung oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Dari aspek internal, faktor pendukung meliputi tersedianya sistem pelayanan elektronik yang terintegrasi, regulasi yang memberikan dasar hukum kuat bagi digitalisasi pelayanan pertanahan, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta koordinasi yang baik antarunit kerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dari aspek eksternal, faktor pendukung meliputi meningkatnya kemampuan adaptasi PPAT dan kreditur terhadap transformasi pelayanan berbasis digital, serta koordinasi aktif antara pengguna layanan dan Kantor Pertanahan dalam proses pengajuan dan pemantauan berkas.

Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala. Faktor penghambat internal meliputi gangguan jaringan dan server, maintenance aplikasi, dan proses sinkronisasi data pertanahan yang belum sepenuhnya stabil, yang menyebabkan beberapa tahapan pelayanan tidak dapat diproses secara optimal pada periode tertentu. Faktor penghambat eksternal meliputi kesalahan dalam pengunggahan dokumen, ketidaksesuaian data sertifikat pada sistem elektronik, dan sebagian pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan elektronik, sehingga memengaruhi proses verifikasi dan memperpanjang waktu penyelesaian pelayanan.

3. Strategi Optimalisasi Layanan Roya Elektronik

Berdasarkan temuan faktor pendukung dan penghambat, optimalisasi layanan Roya Elektronik perlu dilakukan melalui lima strategi yang saling berkaitan.

Pertama, peningkatan stabilitas infrastruktur teknologi melalui pemeliharaan sistem secara rutin, peningkatan kapasitas server, dan penguatan jaringan pelayanan, untuk meminimalkan gangguan teknis yang memengaruhi kelancaran layanan. Kedua, penguatan sinkronisasi

dan validasi data pertanahan agar proses verifikasi berkas dapat diselesaikan lebih cepat dan kesalahan administratif dapat dikurangi. Ketiga, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan teknis secara berkala bagi pegawai yang menangani layanan elektronik. Keempat, sosialisasi dan pendampingan teknis secara berkelanjutan kepada PPAT dan kreditur terkait prosedur penggunaan sistem elektronik dan persyaratan dokumen digital, untuk meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan berkas. Kelima, penguatan koordinasi dan komunikasi antara Kantor Pertanahan, PPAT, dan kreditur agar setiap kendala yang muncul selama proses pelayanan dapat ditangani secara lebih cepat dan terstruktur.

Dengan perbaikan menyeluruh pada aspek sistem, data, sumber daya manusia, dan partisipasi pengguna, layanan Royo Elektronik sebagai bagian dari 7 Layanan Prioritas Badan Pertanahan Nasional diharapkan dapat berjalan lebih efisien dan konsisten dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan berbasis digital di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

B. Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Makassar harus terus meningkatkan layanan Royo Elektronik, terutama dalam hal stabilitas sistem, jaringan, dan sinkronisasi data agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik. Selain itu, PPAT dan pengguna layanan harus diinformasikan dan dibantu tentang prosedur pelayanan elektronik dan kelengkapan dokumen digital untuk mengurangi kesalahan saat mengajukan berkas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023). *Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang*. XIX(1), 26–49. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.135>
- Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). *Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien*. 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>
- Ardani, M. N. (2022). *Langkah Kementerian ATR / BPN Menghadapi Disrupsi Digital : Dalam Telaah Filsafat Hukum*. <https://doi.org/10.14710/gk.2022.14551>
- Aufima, Z. (2020). *Peran PPAT Selaku Pengguna Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik*. 22(December), 259–270. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>
- Az-zahra, S., Nugroho, T., Arnanto, A., & Wahyuni. (2025). *Evaluasi Aplikasi Pemantauan Berkas untuk Modernisasi Layanan dan Penerbitan Dokumen Elektronik di Bidang Pertanahan*. 5(2), 187–205. <https://doi.org/10.31292/wb.v5i2.250>
- Baihaqi, A., & Berkatillah, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara*. 9(1), 98–103. <https://doi.org/10.56662/administraus.v9i1.268>
- Bayanullah, M. (2022). *Legalitas Akta Pemberian Hak Tanggungan Elektronik*. 6(5), 594–612. <https://doi.org/10.33474/hukeno.v6i1.15049>
- Bu'ulolo, F., Waruwu, S., Hulu, F., & Mendrofa, Y. (2025). *Analisis Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Pt. Permodalan Nasional Madani Mekar Kabupaten Nias*. 13(1). <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v2i1.17>
- DUNN, W. N. (2011). *Public Policy Analysis*. <https://doi.org/10.4324/9781315181226>
- Fahik, A. K., Akadira, T., & Jumiati, I. E. (2024). *Kesiapan Elemen Support, Capacity Dan Value Untuk Pengembangan E-Government Pada Aplikasi “Miton” Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur*. 6(3), 1036–1045. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i3.1994>
- Fauzi, K. A. (2025). *Strategi Peningkatan Jumlah Permohonan Pertanahan pada 7 Layanan Prioritas Berbasis Elektronik (Studi pada Kantor Pertanahan Kota Ternate)*. <http://repository.stpn.ac.id/id/eprint/4594>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., & Waris, L. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*.

- Hasbullah, Aristin, R., Syaiful, Anam, S., & Kasanova, R. (2022). *Efektivitas Organisasi dalam Perspektif Model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang*. 7(1), 63–72. <https://doi.org/10.35127/kabillah.v7i1.183>
- Jacob, S. (2024). *Navigating the challenges of policy evaluation*. 282–290. <https://doi.org/10.1111/capa.12571>
- Kartono, S. A. (2020). *Politik Hukum Pertanahan dalam Rangka Percepatan Pendaftaran Tanah di Indonesia*. 2(1), 97–112. <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v2i1.17>
- Kasuma, M. R. S., Djafar, L., & Mozin, N. (2025). *Efektivitas Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan di Dinas PUPR Kota Gorontalo*. 5(2), 402–408. <https://doi.org/10.51878/knowledge.v5i2.5590>
- Kurniawan, A. (2017). *Kedudukan Hukum Surat Keterangan Pendaftaran Tanah dalam Lelang Eksekusi Objek Hak Tanggungan*.
- Kusmiarto, K., Aditya, T., Djurdjani, D., & Subaryono, S. (2021). *Digital Transformation of Land Services in Indonesia: A Readiness Assessment*. 16. <https://doi.org/10.3390/land10020120>
- Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling*. 6(1), 33–39.
- Lestario, A., & Erlina. (2022). *Sistem Pendaftaran Tanah yang memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Sertifikat Hak atas Tanah di Indonesia*. 1(1), 1–30. <https://doi.org/10.32801/nolaj.v1i1.1>
- Loi, T., & Jamil, B. (2025). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara Effectiveness*. 7(2), 275–282. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v7i2.6522>
- Mardatillah, N. A., & Murhayati, S. (2025). *Data dan Fakta Penelitian Kualitatif*. 9, 13018–13028. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.26900>
- Mariadi, N. N., & Arta, I. K. K. (2021). *Efektivitas Pengurusan Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng*. 5(3), 423–434. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.42527>
- Muthallib, A. (2020). *Pengaruh Sertifikat Hak Atas Tanah Sebagai Alat Bukti dalam Mencapai Kepastian Hukum*. 12, 21–43. <https://doi.org/10.32505/jurisprudensi.v12i1.1673>
- Natsir, A., Rahman, S., & Salle. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar*. 3(1), 1686–1700.
- Nurdin, S. (2022). *Efektifitas Pelayanan Hak Tanggungan secara Elektronik yang Dilakukan oleh Ppat dan Kreditur (BANK)*. 4(November). <https://doi.org/10.46601/juridica.v4i1.215>

- Permatasari, I., Terttiaavini, Heryati, A., & Saputra, T. S. (2024). *Evaluasi Layanan Publik pada Platform E-Government menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik dan Metode Importance Performance Analysis*. 4(April), 393–403. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1230>
- Pratiwi, B. A., Nawi, S., & Busthami, D. S. (2023). *Efektivitas Pendaftaran Hak Tanggungan Dan Roya Secara Elektronik*. 4.
- Purwanto, F. E. (2022). *Efektivitas Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik di Kabupaten Klaten*.
- Putri, M. N. (2020). *Pentingnya Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) dalam Proses Lelang Objek Hak Tanggungan*. 3(2), 170–183. <https://doi.org/10.22487/tmlj.v4i2.205>
- Rahim, S. N., Husni, L., & Arba. (2024). *Legal Implications of the Use of Digitalization of Online Land Registration*. 10(5), 2011–2018. <https://doi.org/10.22178/pos.104-12>
- Sagari, D., & Mujiati. (2022). *Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten*. 5(1). <https://doi.org/10.31292/jta.v5i1.166>
- Supriyadi, S., Sediati, D. S. R., & Dardiri, N. (2023). *Implementasi Pengaturan Pendaftaran Tanah dalam Pembatalan Peralihan Hak*. 6(4086), 7–8. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i2.7223>
- Triani, E. A. (2022). *Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik Oleh Badan Pertanahan Nasional Bagi Pejabat Pembuat Akta Tanah Di Bidang Pendaftaran Hak Atas Tanah*. 1(1), 12–23. <https://doi.org/10.56444/aktanotaris.v1i1.189>
- Wiguna, G. E. A. (2025). *Evaluasi Tingkat Kesiapan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Desa Menggunakan E-Government Readiness Framework*. 3(c), 26–33. <https://doi.org/10.70052/jka.v3i1.623>
- Wiyandari, N. (2025). *Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik Pasca Terbitnya Permen ATR / BPN Nomor 5 Tahun 2020 Pada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta*. 4(September), 245–268. <https://doi.org/10.20885/JON.vol4.iss2.art5>
- Yafentra, A. E., Rahmadi, A., & Armono, Y. W. (2024). *Urgensi Roya Terhadap Penyelamatan Kredit Hak Tanggungan Melalui Novasi*. 13(2), 168–180. <https://doi.org/10.32492/jj.v13i2.13205>
- Zulfahmi, AS, N. S., & Jufriadi. (2016). *Dampak Sedimentasi Sungai Tallo Terhadap Kerawanan Banjir di Kota Makassar*. 5, 180–191. <https://doi.org/10.24252/jpm.v5i2.1581>

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Undang-undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

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

Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara elektronik

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 Tentang 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas