

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ROYA
JADI LIMA MENIT (ROJALI) 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:
SALWA MUTIA RAKAN
NIT. 22313984

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
2026**

ABSTRACT

This study examines the Community Satisfaction Index (CSI) of the ROJALI (Roya Jadi Lima Menit/Roya in Five Minutes) service at the Land Office of Sleman Regency, along with the challenges and solutions in its implementation. ROJALI is an innovative service for mortgage cancellation designed specifically for electronic certificate holders who apply directly to the office, with a five-minute completion target counted from the moment payment confirmation is received by the system. This study employs a mixed method approach with equal status and sequential design. Quantitative data were collected through questionnaires and qualitative data through semi-structured interviews. A total of 14 respondents participated, comprising all ROJALI applicants encountered during the April to May 2026 research period. The CSI measurement was based on nine service elements in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017, while the analysis of challenges used the public service weakness framework proposed by Maryam (2016). The CSI measurement yielded a conversion value of 85.839, placing the ROJALI service in category B (Good). The facilities and infrastructure element received the highest perception score, while the system, mechanism, and procedure element received the lowest. Identified challenges cover two dimensions. First, from the service delivery pattern: limited public understanding of the five-minute timeframe, low public awareness of ROJALI, limited payment access near the office, and disruptions to the KKP-Web and SI TATA application systems. Second, from the human resources dimension: officer and authorized signatory unavailability due to other official duties. The Land Office of Sleman Regency has implemented various solutions including socialization through social media and banners, retaining applicant files during payment difficulties, use of alternative internet connections, and designating multiple officers capable of handling ROJALI processing.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Electronic Certificate, Public Service Innovation, ROJALI, Roya.*

DAFTAR ISI

	HALAMAN
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kebaruan Penelitian (<i>Novelty</i>).....	8
B. Kajian Teoritis.....	18
1. Administrasi Publik	18
2. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	19
3. Pelayanan Publik.....	22
4. Standar Pelayanan Publik	25
5. Kendala dalam Pelayanan Publik.....	27
6. Kepuasan Masyarakat	29
7. Royo	36
C. Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Format Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian	46

C. Batasan Masalah	46
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling	47
E. Subjek dan Objek.....	49
F. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	50
G. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	62
A. Wilayah Penelitian	62
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	77
A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan ROJALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	77
B. Kendala dan Solusi	108
BAB VI PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses mendorong pemerintah untuk mempercepat transformasi birokrasi berbasis digital. Respons terhadap tuntutan ini terwujud antara lain melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Implementasi SPBE di berbagai instansi pemerintahan dipandang sebagai upaya untuk menyederhanakan prosedur administrasi, mempersingkat waktu pengurusan layanan bagi masyarakat, dan memperkuat akuntabilitas institusi publik.

Bidang pertanahan menjadi salah satu sektor yang ikut terdampak oleh kebijakan SPBE tersebut. Administrasi pertanahan yang sebelumnya bersifat konvensional kini dituntut untuk bertransformasi agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan transparan. Transformasi digital di bidang pertanahan dipandang penting untuk mendorong percepatan pelayanan, mendukung integrasi data antar sektor pembangunan, mempermudah masuknya investasi, dan berkontribusi dalam pencapaian tujuan nasional di tengah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju (Erfa, 2020). Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa bidang pertanahan yang memainkan peran penting dalam pengelolaan hak atas tanah, merupakan salah satu sektor yang memerlukan transformasi digital (Yudiyanto et al., 2025). Penerapan transformasi digital dalam kerangka reformasi birokrasi pun turut mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Renanda & Rosidin, 2025).

Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sebagai salah satu unit kerja BPN di tingkat kabupaten mengambil langkah pembaruan dalam layanan roya dengan meluncurkan inovasi ROJALI (Roya Jadi Lima Menit) secara resmi pada tanggal 15 Agustus 2025. Dalam peluncurannya di Aula Kantor

Pertanahan Kabupaten Sleman, Bupati Sleman Harda Kiswaya menyampaikan bahwa kepastian waktu dalam proses pelayanan pertanahan diharapkan dapat mendorong efisiensi penyelenggaraan layanan dan mempercepat roda perekonomian daerah (Syarifudin, 2025). Inovasi ini pun mendapat perhatian dari masyarakat karena berhasil mempersingkat waktu layanan roya secara signifikan.

ROJALI merupakan pembaruan dalam layanan roya yang ditujukan bagi masyarakat yang telah memiliki sertifikat elektronik dan datang langsung ke kantor tanpa menggunakan jasa perantara. Sebelum adanya layanan ini, proses penghapusan hak tanggungan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman memerlukan waktu sekitar tiga hari kerja. Melalui ROJALI, waktu penyelesaian tersebut dipersingkat menjadi hanya sekitar lima menit. Pembaruan ini lahir dari pengamatan bahwa proses roya bagi pemegang sertifikat elektronik sebenarnya memungkinkan untuk diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat, sehingga kantor menetapkan target penyelesaian lima menit sebagai standar layanan yang baru.

Meski demikian, pelaksanaan inovasi layanan pertanahan di lapangan tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Kajian mengenai inovasi penerapan sistem Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) berbasis digital di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa layanan digital memberikan dampak positif, namun dalam praktiknya masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM yang belum memadai (Yudiyanto et al., 2025). Dari temuan tersebut, pelaksanaan inovasi layanan di bidang pertanahan, termasuk ROJALI, berpotensi menghadapi jarak antara target layanan yang ditetapkan dan pengalaman nyata yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 4 (empat) kesenjangan yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni ketidaktahuan terhadap harapan pelanggan, standar kualitas layanan yang tidak sesuai, gap performansi layanan, dan etika janji-janji yang tidak sesuai dengan kenyataan (Parasuraman dkk (1990:37) dalam

Riani, 2021). Dalam konteks layanan ROJALI, kesenjangan tersebut dapat muncul dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan tujuan dan janji layanan yang telah ditetapkan.

Permasalahan pelayanan pertanahan juga tercermin dari adanya pengaduan masyarakat. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia (RI), sepanjang tahun 2024 tercatat adanya 10.846 aduan masyarakat, dan sektor agraria/pertanahan cukup mendominasi sebagai substansi yang paling banyak dilaporkan dengan persentase aduan sebanyak 17,17% dari total aduan dan menduduki posisi kedua sebagai instansi yang cukup banyak sebagai kelompok terlapor (Victoria, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan masih menjadi perhatian publik dan memerlukan evaluasi berkelanjutan, khususnya dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hal inilah yang mendasari agar instansi pertanahan perlu lebih peka terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat sebagai bagian dari tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku untuk setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, atau layanan administrasi yang menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks ini mencakup pemerintah sebagai pihak yang berperan dalam menggerakkan dan menjalankan institusi penyelenggara negara. Dengan demikian, sudah menjadi salah satu kewajiban pemerintah yakni menyelenggarakan pelayanan publik sebaik mungkin. Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan (Ahmad, 2018 dalam Irfan. B & Anirwan, 2023).

Pemahaman mengenai pelayanan publik juga dapat ditinjau dari perspektif kebahasaan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),

pelayanan publik diartikan sebagai “1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang disediakan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Artinya pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan melayani yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memberikan nilai manfaat bagi masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik telah berkontribusi melalui pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya. Meskipun pembayaran pajak oleh masyarakat sifatnya memaksa untuk keperluan negara dan tidak adanya imbalan secara langsung kepada pembayar pajak karena tujuannya sendiri digunakan untuk kemakmuran rakyat. Dengan kontribusi tersebut, seharusnya pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik bisa menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pandangan tersebut sejalan dengan pemikiran bahwa terselenggaranya pelayanan yang baik menunjukkan sifat pemerintahan yang baik juga (Rahmadana, et.al., 2020).

Pemerintah yang baik pada dasarnya dituntut untuk memperhatikan perkembangan dan kebutuhan sosial masyarakat. Pelayanan publik idealnya bersifat “*need based*” mengingat kegiatan pelayanan publik itu sendiri dilaksanakan guna menjawab kebutuhan masyarakat dan memberikan manfaat nyata atas pelayanannya. Sebagai respons atas tuntutan tersebut, pemerintah melakukan transformasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi, salah satunya melalui pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pemanfaatan teknologi mengubah proses birokrasi sekaligus mendorong pergeseran budaya kerja aparatur menuju sistem yang lebih responsif dan akuntabel. Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang pesat menjadikan hampir seluruh aspek layanan publik kini tak lepas dari pemanfaatan sistem digital.

Dalam konteks transformasi digital tersebut, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi tersebut. Ketika tingkat kepuasan rendah, berarti masyarakat menilai kualitas layanan yang diterima belum memenuhi harapan masyarakat (Embi & Widyasari, 2013). Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan masyarakat menjadi penting untuk mengetahui sejauh

mana inovasi pelayanan publik yang dikembangkan mampu memberikan manfaat dan nilai tambah bagi masyarakat.

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap inovasi layanan pertanahan telah banyak dilakukan. Namun demikian, masih terdapat celah penelitian yang dapat dikaji lebih lanjut. Ayuni (2024) mengkaji Program Rabu LARIS yang salah satu fokus layanannya adalah royas, namun pelaksanaan inovasi tersebut masih berada dalam kerangka waktu penyelesaian satu hari sesuai dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh kantor pertanahan. Sementara itu, (Triwulandani, 2015) mengkaji implementasi inovasi *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dan menemukan adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan layanan dengan beberapa unsur standar pelayanan. Di sisi lain, Simanjuntak (2025) menunjukkan bahwa dalam layanan pertanahan berbasis elektronik, indikator waktu penyelesaian layanan sesuai dengan SOP dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi layanan perlu menjadi perhatian khusus untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik.

Meskipun ketiga penelitian tersebut memiliki perhatian terhadap aspek kepuasan masyarakat dalam inovasi layanan pertanahan, fokus kajiannya masih terbatas pada layanan dengan durasi penyelesaian harian atau layanan elektronik secara umum, sehingga belum secara spesifik mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi layanan royas dengan waktu penyelesaian sangat singkat dalam hitungan menit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan ROJALI (Royas Jadi Lima Menit) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, khususnya dalam menilai apakah standar waktu pelayanan lima menit mampu memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan optimal bagi pengguna layanan.

Dari penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ROYAS JADI LIMA MENIT (ROJALI) DI KANTOR**

PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN guna mengetahui lebih lanjut pelaksanaan inovasi layanan publik ROJALI dan mengukur keberhasilan layanan tersebut melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan peneliti, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan ROJALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
2. Apa kendala dan solusi dalam layanan ROJALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan ROJALI yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan Layanan ROJALI dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini juga bisa memberikan manfaat yang meliputi:

1. Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan memperluas pemahaman ilmiah tentang inovasi pelayanan publik melalui layanan ROJALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dan kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
 - b. Hasil studi dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan kajian tentang inovasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat khususnya di bidang pertanahan.

2. Praktis

- a. Temuan penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan ROJALI.
- b. Penelitian ini juga dapat berkontribusi terhadap pengembangan kebijakan dan strategi inovasi pelayanan publik baik di lingkungan instansi pertanahan maupun lembaga lainnya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan ROJALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman menunjukkan nilai konversi sebesar 85,839, yang berada pada kategori mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan Baik. Hasil ini diperoleh berdasarkan penilaian 14 responden terhadap sembilan unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai persepsi tertinggi, sedangkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai persepsi terendah di antara kesembilan unsur yang dikaji. Meskipun terdapat perbedaan nilai antar unsur, secara umum responden memberikan penilaian yang positif terhadap seluruh aspek pelayanan ROJALI, termasuk pada unsur waktu penyelesaian dan biaya/tarif yang menjadi keunggulan utama dari inovasi layanan ini.
2. Kendala dalam pelaksanaan layanan ROJALI ditemukan pada dua aspek, yakni pola penyelenggaraan dan sumber daya manusia. Dari sisi pola penyelenggaraan, kendala yang ditemukan meliputi kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap ketentuan waktu lima menit, terbatasnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan layanan ROJALI, keterbatasan akses pembayaran SPS di sekitar kantor, dan gangguan pada sistem aplikasi KKP-Web dan SI TATA yang berada di luar kewenangan kantor. Dari sisi sumber daya manusia, kendala yang ditemukan berkaitan dengan situasi ketidakhadiran petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan ROJALI maupun pejabat penandatangan akibat adanya penugasan lain. Di antara kendala-kendala tersebut, kendala yang paling mendesak untuk segera ditangani adalah ketidakhadiran petugas atau pejabat penandatangan pada saat dibutuhkan. Hal ini disebabkan kendala

tersebut berkaitan langsung dengan inti janji layanan ROJALI yang menuntut penyelesaian pada hari yang sama, sehingga ketidakhadiran tersebut berpotensi menghambat kelancaran pelayanan secara langsung. Berbeda halnya dengan gangguan sistem aplikasi yang meskipun paling sering ditemui di antara seluruh kendala, namun bersifat sementara dan berada di luar kewenangan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman untuk menanganinya secara mandiri. Sementara itu, kendala ketidakhadiran petugas merupakan persoalan yang sepenuhnya berada dalam ranah internal kantor, sehingga seharusnya dapat diminimalkan.

3. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman telah menerapkan beberapa solusi, antara lain melakukan sosialisasi melalui spanduk dan media sosial serta berbagai media lainnya, menginformasikan mekanisme pembayaran sejak awal kepada pemohon, memanfaatkan jaringan internet alternatif ketika terjadi gangguan jaringan internal, dan menetapkan lebih dari satu petugas yang dapat menggantikan peran petugas utama ROJALI apabila berhalangan hadir serta dilakukannya koordinasi jarak jauh dengan pejabat penandatanganan. Solusi-solusi tersebut menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman telah memiliki mekanisme antisipasi yang memadai dalam menjaga keberlangsungan layanan ROJALI.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, perlu dilakukan peningkatan intensitas sosialisasi mengenai layanan ROJALI kepada masyarakat, khususnya terkait ketentuan perhitungan waktu lima menit yang dimulai setelah informasi pelunasan SPS diterima oleh sistem Kantor. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memasang banner pada area loket pelayanan yang memuat informasi mengenai layanan ROJALI beserta persyaratan dan mekanisme pelaksanaannya. Keberadaan media informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan ROJALI, sehingga masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan memperoleh informasi secara langsung dan terdorong untuk memanfaatkan

layanan tersebut apabila memenuhi persyaratan. Dengan demikian, jangkauan informasi mengenai layanan ROJALI diharapkan semakin luas dan pemanfaatannya oleh masyarakat dapat terus meningkat.

2. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, perlu dipertimbangkan kerja sama dengan pihak perbankan untuk memfasilitasi akses pembayaran di sekitar area kantor, misalnya melalui penempatan mesin ATM milik bank pada lokasi kantor. Upaya ini diharapkan dapat mengurangi kendala yang dialami pemohon yang belum memiliki akses *mobile banking*, sehingga pemohon tidak perlu meninggalkan area kantor untuk menyelesaikan proses pembayaran.
3. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, perlu disediakan mekanisme informasi yang lebih transparan kepada pemohon pada saat terjadi gangguan sistem aplikasi KKP-Web maupun SI TATA, misalnya melalui pengumuman tertulis di area loket atau pemberitahuan langsung mengenai estimasi waktu pemulihan sistem. Hal ini penting agar harapan pemohon terhadap janji waktu penyelesaian lima menit tetap dapat dikelola dengan baik meskipun terjadi kendala teknis di luar kewenangan kantor.
4. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat jumlah responden dalam penelitian ini masih terbatas dikarenakan sedikitnya jumlah pemohon ROJALI selama periode penelitian. Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan periode pengumpulan data yang lebih banyak untuk memperoleh jumlah responden yang lebih representatif. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan kajian mengenai dampak peningkatan jumlah sertifikat elektronik terhadap volume permohonan ROJALI di masa mendatang, mengingat layanan ini hanya dapat digunakan oleh pemohon yang telah memiliki sertifikat dalam bentuk elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Bandung Analysis Of Public Satisfaction With The Presence Of Public Service Malls (MPP) In Bandung City.
- Agraini, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Lembaga Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Ii). *Jurnal Stia Bengkulu: Committe To Administration For Education Quality*, 9(2), 141-150.
- Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.
- Ahmadi, R., Wahyudi, S., Pradana, F. A., & Suljadmiko. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik* (Cetakan 1). Eureka Media Aksara.
- Ameliani, R. (2025). Efektivitas Inovasi One Day Service Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 6(2), 105-111.
- Ayuni, J. A. (2024). *Evaluasi Percepatan Program Pelayanan Rabu Laris Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (Teori Dan Pergeseran Paradigma Ke Era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Embi, M. A., & Widyasari, R. (2013). Teori Dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *Tingkap*, 9(2), 178-191.
- Erfa, R. (2020). Digitalisasi Administrasi Pertanahan Untuk Mewujudkan Percepatan Pembangunan Nasional Perspektif Kebijakan Hukum (Legal Policy). *Jurnal Pertanahan*, 10(1).
- Fauziah. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa* [Universitas Muhammadiyah Makassar]. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6106-Full_Text.Pdf
- Fitri, R. Hukum Agraria Bidang Pertanahan Setelah Otonomi Daerah Agrarian Law Of Land After Regional Autonomy.
- Haqqi, A. (2023). Unsur Kebaruan (Novelty) Dalam Penelitian: Sebuah Kajian Literatur Tentang Implementasi Kebaruan Dalam Sebuah Penelitian. *Nazharat: Jurnal Kebudayaan*, 29(2), 221-230.
- Harun, D. N. A., Rares, J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116).
- Hendrayady, A., Sos, S., Sari, K., Wahyuni, E., Sos, S., Adia, V. R., ... & Ca, C. *Administrasi Publik*.

- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Junaidi, J. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Upt Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370-377.
- Kabul, L. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Mataram. *Jurnal Ganec Swara, Journal. Unmasmataram. Ac. Id*, <Http://Journal. Unmasmataram. Ac. Id/Index. Php/Gara/Article/View/291>.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Mashudin, A. (2025). Transformasi Administrasi Publik Di Era Digital: Inovasi Dan Tantangan. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(1), 449-456.
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4), 3478-3486.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112.
- Nauseny, A. F. (2025). Analisis Problematika Dan Solusi Dalam Layanan Roya Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Noor, A., Kurnia, A. A., Wijaya, H., Fadhillah, Y., & Thayeb, Y. (2023). Kepastian Hukum Bagi Debitur Atas Kelalaian Kreditur Dalam Pelaksanaan Roya Jaminan Hak Tanggungan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 5359-5373.
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Skck Dan Sim Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(1).
- Pane, I., Hadju, V. A., Maghfuroh, L., Akbar, H., Simamora, R. S., Lestari, Z. W., ... & Aulia, U. (2021). Desain Penelitian Mixed Method. *Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik.
- Rahma, A. Della. (2025). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Jawa Barat*.
- Rahmad, A. R. F., & Tawai, A. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(2), 671-682.

- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651-1657.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi Dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 511-518.
- Rosmiati, N., Septiana, T., & Rachmadio, R. E. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. *Journal Of Human And Education (Jahe)*, 4(4), 1047-1053.
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenada Media.
- Simanjuntak, B. B. H. I. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiask)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto*. Jakarta :: Rineka Cipta.
- Triwulandani. (2015). *Inovasi Percepatan Pelayanan Pertanahan (Studi Program One Day Service Office Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) Skripsi*.
- Wibowo, A., & Mariyam, S. (2021). Kontekstualisasi Hukum Agraria Dibidang Pertanahan Setelah Otonomi Daerah Di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(3), 396-406.
- Yudiyanto, A. D., & Pandjaitan, M. L. W. (2025). Transformasi Pelayanan Pertanahan: Tantangan Dan Solusi Dalam Implementasi Sistem Ptp Berbasis Digital Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Praktik Keinsinyuran*, 2(2), 179-188.

Peraturan perundang-undangan:

Undang-undang (UU) Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.

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

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 177 Tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Sumber Online:

Badan Bahasa. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://www.kbbi.web.id/>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman. (2026). Kabupaten Sleman Dalam Angka 2026.

<https://slemankab.bps.go.id/id/publication/2026/02/27/0f87290bbc9c2d648f2210f7/kabupaten-sleman-dalam-angka-2026.html>

Bappeda Kabupaten Sleman. (2024, May 17). Klarifikasi Luas Lahan Baku Sawah di Kabupaten Sleman. <https://bappeda.slemankab.go.id/klarifikasi-luas-lahan-baku-sawah-di-kabupaten-sleman.slm>

Pemerintah Kabupaten Sleman. (n.d.). Profil PPID. <https://slemankab.go.id/profil-ppid/>

- Pemerintah Kabupaten Sleman. (n.d.). Topografi. <https://slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/topografi/>
- Purnamasari, D. T. (2025, February 26). Sawah di Sleman Menyusut 3 Ribu Hektare Karena Properti. Tempo.co. <https://www.tempo.co/lingkungan/sawah-di-sleman-menyusut-3-ribu-hektare-karena-properti-2119586>
- Rejogja Republika. (2024, April 24). Kabupaten Sleman Kehilangan Ribuan Hektare Lahan Pertanian Akibat Alih Fungsi Lahan. <https://rejogja.republika.co.id/berita/tbdcmx282/kabupaten-sleman-kehilangan-ribuan-hektare-lahan-pertanian-akibat-ahli-fungsi-lahan>
- Sutarmi. (2026, June 10). Kantor Pertanahan Sleman berkomitmen percepat layanan administrasi. ANTARA News Jogja. <https://jogja.antaranews.com/berita/834308/kantor-pertanahan-sleman-berkomitmen-percepat-layanan-administrasi>
- Syarifudin, A. (2025, August 15). Hadirkan Inovasi Rojali, Urus Roya Jadi Lima Menit di BPN Sleman. TribunJogja.Com. <https://jogja.tribunnews.com/2025/08/15/hadirkan-inovasi-rojali-urus-roya-jadi-lima-menit-di-bpn-sleman>
- Tribun Jogja. (2025, July 14). 2.222 Hektare Lahan Pertanian di Sleman Hilang dalam 7 Tahun Terakhir. https://jogja.tribunnews.com/diy/1209842/2222-hektare-lahan-pertanian-di-sleman-hilang-dalam-7-tahun-terakhir#goog_rewarded
- Victoria, A. O. (2025). Ombudsman catat laporan masyarakat pada 2024 meningkat jadi 10.846 aduan. ANTARA News. <https://www.antaranews.com/berita/4602398/ombudsman-catat-laporan-masyarakat-pada-2024-meningkat-jadi-10846-aduan>