

**PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP MINAT DALAM
PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH DI DESA JULI SEUTUY
KABUPATEN BIREUEN, PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Sebutan
Sarjana Terapan Di Bidang Pertanahan Pada
Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

DANI ARDIAN SAPUTRA
NIT. 22314006

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

ABSTRACT

The low level of public interest in obtaining land certificates remains a challenge to achieving legal certainty of land ownership. One of the factors presumed to influence this condition is public perception of land administration services. This study aims to analyze the influence of public perception on interest in obtaining land certificates in Juli Seutuy Village, Bireuen Regency, Aceh Province. The study employed a quantitative approach with an associative research design. 51 respondents were selected using the simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistical analysis and simple linear regression. The results indicate that the level of public interest in obtaining land certificates falls within the good category. Hypothesis testing revealed that public perception has a positive and significant influence on public interest in obtaining land certificates, with a significance value of 0.004 ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) was 0.159, indicating that public perception explains 15.9% of the variation in public interest, while the remaining 84.1% is influenced by other factors outside the research model. These findings suggest that improving service quality, simplifying procedures, providing clear information, and enhancing service accessibility can increase public interest in obtaining land certificates.

Keywords: *land administration services, land certificates, public interest, public perception, simple linear regression.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
INTISARI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Manfaat Penelitian	6
D. Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Terdahulu	8
B. Kajian Teoritis	12
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Format Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian	20
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	21
D. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	23
E. Definisi Operasional Konsep/ Variabel.....	24
F. Teknik Analisis Data	28
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN WILAYAH.....	35
A. Gambaran Umum Kabupaten Bireuen	35
B. Gambaran Umum Desa Juli Seutuy	36
C. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Bireuen	38

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Identifikasi Minat Masyarakat.....	39
B. Identifikasi Persepsi Masyarakat.....	42
C. Analisis Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Minat Dalam Pembuatan Sertipikat Tanah	46
BAB VI PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Selain sebagai tempat tinggal dan sumber penghidupan, tanah juga memiliki nilai strategis karena menjadi jaminan ekonomi serta simbol kepastian hukum kepemilikan. Oleh karena itu, sertifikat tanah merupakan dokumen legal yang sangat penting karena menjadi bukti hak atas tanah yang diakui secara hukum oleh negara (Atikah & Kenotariatan, 2022). Kepemilikan sertifikat tanah memberikan rasa aman bagi masyarakat dan mengurangi potensi terjadinya sengketa tanah antar individu maupun antar instansi (Yuan Sirait dkk., 2020).

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) berkomitmen meningkatkan pelayanan publik di bidang pertanahan melalui berbagai program, salah satunya Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Program ini bertujuan agar seluruh bidang tanah di Indonesia memiliki sertifikat sebagai bentuk kepastian hukum hak atas tanah. Menurut Kementerian ATR/BPN (2022), pelaksanaan PTSL merupakan wujud nyata reformasi agraria untuk memberikan kemudahan dan mempercepat proses pendaftaran tanah bagi masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik memiliki peran yang signifikan dalam membentuk sikap dan keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Pengalaman positif maupun negatif yang dialami masyarakat selama berinteraksi dengan aparaturnya pertanahan akan membentuk persepsi yang secara langsung memengaruhi keinginan mereka untuk mengurus sertifikat tanah (Dwi Kartika dkk., 2025). Minat masyarakat diartikan sebagai kecenderungan psikologis yang mendorong seseorang untuk memperhatikan, merasa tertarik, dan melakukan tindakan tertentu (Muhammad Furqon, 2024). Dalam pelayanan publik, minat dapat dilihat dari kemauan masyarakat untuk berpartisipasi. Persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam penggunaan layanan publik. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menghambat niat masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, memahami persepsi

masyarakat menjadi hal yang krusial dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik.(Hildawati, 2021).

Selain persepsi, minat masyarakat juga menjadi unsur yang sangat menentukan dalam pembuatan sertipikat tanah. Masyarakat yang memiliki minat tinggi akan lebih terdorong untuk mengurus sertipikat tanah secara resmi, sementara rendahnya minat menyebabkan masyarakat menunda atau bahkan mengabaikan proses sertifikasi tanah (Irawan & Junarto, 2022). Minat tersebut juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap lembaga pemerintah, di mana kepercayaan yang tinggi terhadap profesionalitas dan transparansi instansi publik akan memperkuat dorongan masyarakat untuk menggunakan layanan pertanahan yang tersedia (Hildawati, 2021).

Minat masyarakat dalam pembuatan sertipikat tanah sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap efisiensi pelayanan, kejelasan informasi, dan profesionalisme aparatur pertanahan (Irawan & Junarto, 2022). Tingginya minat masyarakat menjadi indikator bahwa layanan tersebut dianggap memiliki nilai dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan, sedangkan rendahnya minat mencerminkan adanya kendala dalam pengalaman atau pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, minat masyarakat menjadi aspek yang penting untuk dikaji karena mencerminkan kecenderungan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan pertanahan. Dengan memahami tingkat minat masyarakat beserta faktor-faktor yang memengaruhinya, khususnya persepsi terhadap pelayanan pertanahan, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendaftaran tanah.

Persepsi masyarakat terhadap minat dalam pembuatan sertipikat juga penting karena mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan, mulai dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, biaya yang dikenakan, hingga sikap dan profesionalitas petugas. Menurut (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021), persepsi terhadap kualitas pelayanan akan memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Persepsi yang positif akan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik, sedangkan persepsi negatif, seperti anggapan bahwa proses sertifikasi tanah rumit, lama, dan berbelit-belit, dapat menghambat masyarakat untuk mengurus

sertipikat tanah meskipun mereka memahami pentingnya kepastian hukum atas tanah.

Dengan demikian, persepsi dan minat masyarakat memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam pembuatan sertipikat tanah. Persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan pertanahan akan meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus sertipikat tanah secara resmi. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan pertanahan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi strategi penting dalam mendorong kesadaran hukum, mengurangi potensi sengketa tanah, serta mewujudkan tertib administrasi pertanahan dan kesejahteraan masyarakat (Alya Nazwa Minisa dkk., 2025)

Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi dan minat masyarakat terhadap layanan publik. Misalnya, penelitian oleh (Taslikhin Taslikhin, 2025) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap minat masyarakat menggunakan layanan pemerintah. Temuan serupa disampaikan oleh (Irawan & Junarto, 2022) meneliti persepsi masyarakat terhadap sertifikasi tanah dan minat masyarakat dalam mendapatkan sertifikat, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi sikap tersebut. Meskipun konteksnya masyarakat pesisir, ini tetap bisa digunakan sebagai rujukan empiris hubungan persepsi dan minat mengurus sertipikat tanah. Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara persepsi dan minat masyarakat dalam sertifikasi tanah, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan dengan pendekatan deskriptif tanpa pengujian pengaruh secara statistik, serta berlokasi di wilayah pesisir atau perkotaan. Belum ada penelitian yang secara khusus menguji pengaruh persepsi masyarakat terhadap minat pembuatan sertipikat tanah di wilayah pedesaan Kabupaten Bireuen, khususnya Desa Juli Seutuy. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Meskipun pemerintah telah melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan kepemilikan sertipikat tanah melalui pelayanan pertanahan dan program pendaftaran tanah, pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang belum melakukan sertifikasi tanah. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Kantor Pertanahan Kabupaten Bireuen, di Desa Juli Seutuy masih terdapat 93 bidang tanah yang belum bersertipikat. Kondisi tersebut menjadi dasar pemilihan Desa Juli Seutuy sebagai lokasi penelitian karena menunjukkan masih adanya permasalahan

dalam kepemilikan sertipikat tanah di wilayah tersebut. Banyaknya bidang tanah yang belum terdaftar mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pendaftaran tanah belum optimal, meskipun sertipikat tanah memiliki fungsi penting sebagai bukti kepemilikan yang sah dan memberikan kepastian hukum. Apabila kondisi ini terus berlanjut, masyarakat berpotensi menghadapi berbagai permasalahan, seperti meningkatnya risiko sengketa pertanahan, lemahnya perlindungan hukum atas hak kepemilikan tanah, serta terbatasnya pemanfaatan tanah sebagai aset yang bernilai ekonomi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam mengurus sertipikat tanah, khususnya dari aspek persepsi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bireuen dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan sehingga mampu mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya.

Peneliti tertarik mengkaji pengaruh persepsi masyarakat terhadap minat dalam pembuatan sertipikat tanah karena pelayanan pertanahan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang bertujuan memberikan kepastian dan perlindungan hukum atas hak kepemilikan tanah. Namun, dalam praktiknya masih banyak masyarakat yang belum mengurus sertipikat tanah. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan pertanahan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan prosedur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Nor Asmiana & Suiani, 2023). Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek. Pertama, dari sisi lokasi, penelitian ini dilakukan di Desa Juli Seutuy Kabupaten Bireuen yang belum pernah menjadi objek kajian serupa sebelumnya. Kedua, dari sisi metode, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh secara statistik, berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya hanya bersifat deskriptif. Ketiga, dari sisi pengukuran variabel minat, penelitian ini menggunakan indikator AIDA (Attention, Interest, Desire) yang belum banyak diterapkan dalam konteks pelayanan pertanahan di Indonesia.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat memiliki peran yang signifikan dalam membentuk minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Penelitian yang dilakukan oleh (Irawan & Junarto, 2022) Penelitian ini

menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap sertifikasi tanah sangat beragam dan memengaruhi minat mereka dalam proses sertifikasi beberapa warga memahami manfaat, sedangkan yang lain memiliki persepsi yang kurang tepat, yang berdampak pada keputusan mereka untuk ikut atau tidak dalam proses pendaftaran sertifikat tanah.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (Sunariyanto dkk., 2024) juga menunjukkan Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan PTSL (pelayanan pertanahan) menjadi fokus utama, karena variabel persepsi publik digunakan untuk mengetahui seberapa baik masyarakat menilai layanan sertifikasi tanah dan ini sangat berhubungan dengan minat dan keputusan mereka dalam mengikuti program.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa semakin baik persepsi masyarakat terhadap manfaat sertipikat, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk melakukan pendaftaran tanah. Hal ini memperkuat pandangan bahwa persepsi masyarakat menjadi variabel penting yang perlu dikaji dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pertanahan. Oleh karena itu, penelitian berjudul “Pengaruh Persepsi terhadap Minat Masyarakat dalam Pembuatan Sertipikat Tanah di Desa Juli Seutuy Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh” Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap pandangan, alasan, motivasi, serta hambatan yang dihadapi masyarakat dalam proses pengurusan sertipikat tanah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bireuen dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan, sehingga dapat meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, mempercepat proses legalisasi aset tanah, serta mewujudkan kepastian hukum dan kesejahteraan sosial melalui program sertifikasi tanah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terlihat bahwa permasalahan terkait rendahnya minat masyarakat dalam pembuatan sertipikat tanah masih menjadi isu yang penting untuk dikaji, khususnya di Desa Juli Seutuy, Kabupaten Bireuen. Sertipikat tanah memiliki peran dalam memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah serta sebagai dasar dalam pengelolaan aset dan kegiatan ekonomi masyarakat. Namun, berbagai faktor seperti persepsi masyarakat

terhadap prosedur, biaya, waktu, serta pemahaman tentang manfaat sertipikat tanah sering kali menjadi kendala dalam proses sertifikasi.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memahami bagaimana persepsi masyarakat terbentuk dan sejauh mana persepsi tersebut memengaruhi minat mereka dalam mengurus sertipikat tanah. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana pengaruh persepsi masyarakat terhadap minat dalam pembuatan sertipikat tanah di Desa Juli Seutuy Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh?”

C. Tujuan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap minat dalam pembuatan sertipikat tanah di Desa Juli Seutuy, Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh.

Adapun Manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan persepsi dan minat masyarakat terhadap pelayanan publik.
 - b. Menjadi referensi untuk memahami bagaimana pandangan dan penilaian masyarakat untuk dapat mengetahui keinginan mereka dalam membuat sertipikat tanah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bireuen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Mengetahui bagaimana persepsi masyarakat dan apa saja faktor yang memengaruhi minat mereka, instansi terkait dapat meningkatkan sosialisasi, memperbaiki prosedur pelayanan, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus sertipikat tanah.

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menjaga fokus dan keakuratan analisis, yaitu:

1. Subjek penelitian difokuskan pada masyarakat Desa Juli Seutuy Kabupaten Bireuen yang memiliki tanah namun belum memiliki sertipikat sebagai bukti kepemilikan yang sah.

2. Wilayah penelitian difokuskan di Desa Juli Seutuy Kabupaten Bireuen, sehingga hasil penelitian ini bersifat kontekstual dan tidak secara langsung mewakili kondisi di daerah lain.
3. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek teknis administratif pendaftaran tanah maupun program pemerintah tertentu, tetapi lebih menekankan pada pandangan, persepsi, dan minat masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi masyarakat terhadap minat dalam pembuatan sertipikat tanah di Desa Juli Seutuy, Kabupaten Bireuen, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat.

1. Tingkat minat masyarakat dalam pembuatan sertipikat tanah di Desa Juli Seutuy, Kabupaten Bireuen berada dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata seluruh indikator minat yang berada pada rentang kategori baik. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pemahaman masyarakat akan fungsi penting sertipikat sebagai jaminan hukum kepemilikan tanah, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada inisiatif mandiri masyarakat untuk mencari tahu prosedur pendaftaran. Meskipun demikian, secara akumulatif warga menunjukkan ketertarikan yang positif untuk mensertifikasi tanah mereka jika akses dan informasinya mudah dijangkau.
2. Persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap minat dalam pembuatan sertipikat tanah di Desa Juli Seutuy, Kabupaten Bireuen. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan dengan nilai signifikansi uji ANOVA (F-test) sebesar 0,004 ($< 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima (H_0 ditolak). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,159, yang berarti variabel persepsi masyarakat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 15,9% terhadap minat pembuatan sertipikat tanah, sedangkan sisanya sebesar 84,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Semakin positif persepsi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk mengurus sertipikat tanah.

Dengan demikian, persepsi masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan minat masyarakat dalam pembuatan sertipikat tanah di Desa Juli Seutuy, Kabupaten Bireuen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bireuen disarankan untuk meningkatkan intensitas sosialisasi tatap muka secara langsung ke tingkat desa guna membangun pemahaman dan persepsi positif masyarakat mengenai pentingnya legalitas tanah. Selain itu, pihak instansi juga perlu menyederhanakan alur birokrasi serta menyajikan rincian prosedur secara lebih terbuka dan ringkas, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan penuh dan tidak lagi ragu untuk mengurus sertipikat tanah mereka.
2. Bagi Pemerintah Desa Juli Seutuy diharapkan dapat mengambil peran aktif sebagai jembatan informasi untuk masyarakat yang ingin mengurus sertipikat tanah, sehingga masyarakat merasa terbantu sejak tahap pengumpulan berkas dasar di tingkat desa.
3. Bagi peneliti berikutnya yang tertarik mengkaji bidang administrasi publik, disarankan untuk memperluas wawasan teoretis dengan mengembangkan model penelitian ini. Mengingat kontribusi pengaruh persepsi dalam penelitian ini sebesar 15,9%, peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi sisa pengaruh sebesar 84,1% melalui faktor-faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). TREN PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: SUATU TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR TRENDS IN PUBLIC SERVICE RESEARCH IN INDONESIA: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *Jurnal Administrasi Negara*, 30, 2024. DOI: <https://doi.org/10.33509/jan.v30i3.3420>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. Dalam *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES* (Vol. 50). [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alya Nazwa Minisa, Falmoza Tsabita, Adrias Adrias, & Salmainsi Putri Syam. (2025). Analisis Penggunaan Game Based Learning Terhadap Minat Belajar Peserta Didik pada Mata Pelajaran IPS di Sekolah Dasar. *JURNAL PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JUPENDIS)*, 3(2), 295–303. <https://doi.org/10.54066/jupendis.v3i2.3189>
- Ani Lestari, R., & Santoso, S. A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. <https://doi.org/https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- A. Parasuraman, & A. Zeithaml, V. (1988). *Buku SERVQUAL*.
- Astia, R. F. (2019). PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG LEGALITAS AKTA IKRAR WAKAF (*Studi Kasus di Desa Rama Nirwana Kecamatan Seputih Raman Kabupaten Lampung Tengah*).
- Atikah, N., & Kenotariatan, M. (2022). NoLaJ Kedudukan Surat Keterangan Tanah sebagai Bukti Kepemilikan Hak Atas Tanah dalam Sistem Hukum Pertanahan Indonesia. 1, 263–289. <https://doi.org/10.32801/nolaj.v1i3.29>
- Deda, C., & Kusnadi, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (*Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional*). <https://doi.org/https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i1.1347>
- Doni, S., Sari, R. P., & Lubis, S. M. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 8(1), 38–53. <https://doi.org/10.30559/jpn.v%vi%i.347>

- Duwi Suryatna, A., Kania Kurniawati, R. N., & Sjafari, A. (2018). SIKAP MASYARAKAT DAN PERSEPSI TENTANG PERILAKU APARATUR TERHADAP MINAT MEMBUAT AKTA TANAH DI KECAMATAN SERANG. <https://doi.org/10.31506/jipags.v2i2.7549>
- Dwi Kartika, S., Widowati, N., & Soedarto, J. H. (2025). *INOVASI APLIKASI LAWET KEBUMEN (Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi) DALAM MEMPERMUDAH PELAYANAN PUBLIK*. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.49784>
- Halim, A. N., Juprianta, & Yuliasara. (2019). Pelaksanaan Sistem Administrasi Pelayanan Publik Secara Online Terhadap Permohonan Hak Atas Tanah. *Jurnal Nuansa Kenotariatan*, 4, 2019. <https://doi.org/10.31479/jnk.v4i2.177>
- Harlina Isdiati, E., Wirawan, A. W., Murtadlo, M. N., Studi, P., Ekonomi, P., Ekonomika, F., Bisnis, D., & Semarang, U. N. (2025). *d Persepsi dan Minat Mahasiswa terhadap Motivasi Berkarir sebagai Guru*. <https://doi.org/10.36706/jp.v12i1.77>
- Hildawati, H. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 19–31. [https://doi.org/10.25299/jiap.2021.vol7\(1\).6761](https://doi.org/10.25299/jiap.2021.vol7(1).6761)
- Insan Madani, R. (2025). PENGARUH SOSIALISASI, PERSEPSI DAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP MINAT PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH WAKAF SEBAGAI BENTUK PENCEGAHAN PERSENGKETAAN TANAH WAKAF.
- Irawan, Y., & Junarto, R. (2022). *PERSEPSI DAN MINAT MASYARAKAT PESISIR TERHADAP SERTIPIKAT TANAH*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31292/wb.v2i2.44>
- Jagadhita, M. A. (2025). Transformasi Digital Sertifikat Tanah dan Respons Masyarakat Terhadap Penerapannya. 6. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12448>
- Jefri, Saragih, R., Hutabalian, M., FH Manalu, E., & Amanda, E. (2025). Sosialisasi Pendaftaran Tanah Secara Sporadik dan PTSL kepada Masyarakat di Desa Lumban Binanga. *JURNAL PENGABDIAN SOSIAL*. <https://doi.org/https://doi.org/10.59837/hhk3qj15>

- Kanah Arieska, P., Herdiani, N., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan, F., & Nahdlatul Ulama Surabaya Alamat, U. (2018). *PEMILIHAN TEKNIK SAMPLING BERDASARKAN PERHITUNGAN EFISIENSI RELATIF* (Vol. 6, Nomor 2). <http://jurnal.unimus.ac.id> <https://doi.org/10.26714/jsunimus.6.2.2018.166-171>
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2012). *Marketing management*. Prentice Hall.
- Nor Asmiana, & Suiani. (2023). KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TABALONG.
- Pardiyansyah S, Rachmawati, I., & Istianda, M. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR BPN) Kabupaten Landak Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Pendidikan Indonesia*. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i8.8567>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNA ATAS KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA KEC BOGOR BARAT. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL*. 104-111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Riani, N. P., Fitri, L. E., & Roihan, M. (2024). Pengaruh Persepsi, Kemudahan , Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Provinsi Jambi). *Bertuah : Journal of Shariah and Islamic Economics*, 5(2), 239–252. <https://doi.org/10.56633/jsie.v5i2.821>
- Sianipar, A. H., Lubis, Y. A., & Simamora, B. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(4), 1350–1358. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i4.2639>
- Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.
- Sugiyono, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.

- Sunariyanto, D., Mahasari, J., & Wahyudi, H. (2024a). Public Perception of Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at the Madiun City Land Office. Dalam *International Journal of Science and Society* (Vol. 6, Nomor 1). <http://ijsoc.goacademica.com>
- Sunariyanto, D., Mahasari, J., & Wahyudi, H. (2024b). Public Perception of Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at the Madiun City Land Office. Dalam *International Journal of Science and Society* (Vol. 6, Nomor 1). <http://ijsoc.goacademica.com> <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v6i1.1091>
- Tasios, T., & Giannouli, V. (2017). Job Descriptive Index (JDI): Reliability and validity study in Greece. Dalam *Archives of Assessment Psychology* (Vol. 7, Nomor 1). Spector. <https://nsuworks.nova.edu/psyassessment/vol7/iss1/2>
- Taslikhin Taslikhin. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terpadu dan Budaya Kerja terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memanfaatkan Layanan Pemerintah Desa. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 4(3), 45–63. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v4i3.5220>
- Yuan Sirait, S., Nazer, M., & Azheri, B. (2020). LAND CERTIFICATION OF COMPLETE SYSTEMATIC LAND REGISTRATION PROGRAM: DESCRIPTION AND BENEFITS. Dalam *Jurnal Agraria dan Pertanahan* (Vol. 6, Nomor 2). <https://doi.org/10.31292/bhumi.v6i2.414>
- Yunizka, V. (2024). KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERSUASI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN LIGHT RAIL TRANSIT (LRT). <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v6i1.25646>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU No. 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen Dan Kabupaten Simeulue