

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM ROYA LAYANAN LIMA MENIT
(RALALI) BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh :

TIARA ADINDA PUTERI

NIT. 22314035

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the Five-Minute Mortgage Release Service Program (RALALI) at the Sragen Regency Land Office based on the Service Quality (SERVQUAL) dimensions and to examine the quality of each dimension, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employed a descriptive quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 users of the RALALI service using a four-point Likert scale. The research instrument was tested for validity and reliability, while data were analyzed using descriptive statistical analysis with SPSS version 29 by calculating the mean score for each service quality dimension. The findings indicate that the overall service quality of the RALALI Program falls into the fairly good category. The empathy dimension achieved the highest score, indicating that officers demonstrated concern, attention, and understanding of users' needs. The responsiveness dimension also showed good performance in delivering prompt and responsive services. However, the reliability dimension requires improvement, particularly in consistently achieving the promised five-minute service standard. In addition, the tangible and assurance dimensions also need enhancement, especially regarding service facilities, supporting infrastructure, and the competence and professionalism of service officers. Therefore, continuous improvement through strengthening human resources, optimizing service processes, and improving supporting facilities is necessary to enhance the quality of the RALALI Program at the Sragen Regency Land Office.

Keywords: Empathy; RALALI Program; Service Quality; SERVQUAL; Tangible.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Literatur	6
B. Kerangka Teoritis	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Pelayanan Publik.....	11
3. Pelayanan Pertanahan	13
4. Pelepasan Hak Tanggungan (Roya).....	14
5. Program RALALI (Roya Layanan Lima Menit)	15
C. Kerangka Pemikiran	17
D. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Format Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian	19

C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
1.	Populasi.....	20
2.	Sampel.....	20
3.	Teknik Pengambilan Sampel	21
D.	Waktu Penelitian	21
E.	Definisi Operasional	22
F.	Jenis Data dan Sumber Data.....	24
1.	Data Primer	24
2.	Data Sekunder	24
G.	Teknik Pengumpulan Data	24
1.	Kuesioner (Angket).....	24
2.	Dokumentasi	25
3.	Studi Pustaka.....	25
H.	Teknik Analisis Data	25
1.	Uji Validitas	25
2.	Uji Reliabilitas	26
3.	Hasil Uji Instrumen.....	27
4.	Analisis Desriptif	30
5.	Analisis Per Dimensi.....	30
BAB IV	OBJEK PENELITIAN.....	32
A.	Gambaran Umum Kabupaten Sragen	32
1.	Wilayah Administrasi dan Topografi.....	32
2.	Demografi	33
B.	Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen	35
C.	Program RALALI	36
BAB V	EVALUASI PROGRAM RALALI MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)	45
A.	Deskripsi Data Penelitian.....	45
1.	Deskripsi Objek.....	45
2.	Deskripsi Responden.....	46
B.	Analisis Hasil Data Kuantitatif	49
1.	Analisis Deskriptif	49
2.	Analisis Per- Dimensi	52
BAB VI	PENUTUP	62
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64	
LAMPIRAN.....	68	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi berlangsung sangat pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Kemajuan ini ditandai dengan pesatnya jaringan komputer dan hadirnya internet sebagai sarana utama komunikasi dan pertukaran informasi (Maulidini, 2025). Pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari telah mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi secara cepat serta efisien (Dalan Saputra & Masruri, 2024). Perkembangan ini sejalan dengan komitmen pemerintah Indonesia untuk menghadirkan layanan publik yang lebih baik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif (Novita Mayasari Angelia & Ahmidi, 2024)

Seiring dengan tuntutan era digital ini, baik pemerintah maupun sektor swasta dituntut untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat yang sewaktu-waktu membutuhkan akses terhadap pelayanan tersebut. Pemerintah juga harus terus melakukan inovasi agar mampu mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas (Paulus Polli dkk., 2024). Kualitas pelayanan publik sangat penting, dinilai dari aspek persyaratan, mekanisme dan prosedur, biaya atau tarif, waktu penyelesaian, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (Sabali dkk., 2025). Pelayanan publik menjadi faktor penting dalam membentuk reputasi dan kepercayaan masyarakat, sedangkan masalah seperti antrean panjang dan fasilitas buruk dapat menurunkan citra serta kualitas administrasi publik (Firmansyah & Rosy, 2021)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menerapkan reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan birokrasi profesional yang adaptif, berintegritas, berkualitas, dan bebas patologi, untuk memberikan pelayanan publik netral, berkualitas, dan berlandaskan dedikasi serta kode etik aparatur negara (Ulya dkk., 2024) Salah satu wujud nyata dari upaya reformasi ini adalah penerapan e-government untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik secara efisien (Hamim dkk., 2024)

Sejalan dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dalam menciptakan kepercayaan masyarakat, peran institusi pemerintah yang memberikan layanan administratif juga menjadi sangat penting. Salah satu institusi pemerintah tersebut adalah Badan Pertanahan Nasional sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya tanah yang memberikan layanan administratif kepada masyarakat melalui penerbitan sertifikat tanah, layanan pendaftaran pertanahan, penghapusan hak tanggungan (roya), peralihan hak, dan penataan aset. Layanan pertanahan ini merupakan layanan administratif yang sangat vital karena menyangkut kepastian hukum dan aset berharga bagi masyarakat yang mengakses layanan tersebut. Dengan demikian, peran Kantor Pertanahan sangat krusial dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan dukungan bagi pembangunan berkelanjutan (Aslamiah dkk., 2024)

Salah satu layanan penting yang ditangani oleh Kantor Pertanahan adalah penghapusan hak tanggungan atau yang dikenal dengan istilah Roya. Layanan Roya merupakan prosedur administratif yang memungkinkan pemilik tanah untuk menghapus beban hak tanggungan dari sertipikat tanah mereka setelah hutang kepada kreditur, misalnya bank, telah dilunasi. Sebelum adanya inovasi, proses Roya sering kali memerlukan waktu yang cukup lama dan prosedur yang rumit, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan administrasi pertanahan mereka. Hal ini menjadi salah satu permasalahan dalam pelayanan pertanahan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas.

Mengacu pada komitmen pemerintah untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah meluncurkan program inovasi bernama RALALI (Roya Layanan Lima Menit) sejak tanggal 2 Juni 2025. Program ini dirancang dengan konsep pelayanan cepat dan efisien, di mana proses penghapusan hak tanggungan dapat diselesaikan hanya dalam waktu lima menit bagi pemohon langsung yang tidak menggunakan kuasa. Mekanisme RALALI melibatkan proses verifikasi dan validasi awal terhadap sertipikat, diikuti dengan pemrosesan berkas oleh petugas, serta pembayaran PNBP, sehingga sertipikat Roya dapat langsung diserahkan kepada pemohon tanpa penundaan. Inovasi ini merupakan wujud nyata dari upaya Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah dalam merespons kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan efisien.

Program RALALI telah diimplementasikan Program RALALI telah diimplementasikan pada seluruh Kantor Pertanahan di Provinsi Jawa Tengah sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Salah satu Kantor Pertanahan yang menerapkan program tersebut adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen. Berdasarkan data Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen, jumlah pengguna Program RALALI selama periode Juli hingga Desember 2025 mencapai 233 pengguna, dengan rata-rata 33 permohonan setiap bulan. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Program RALALI telah dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh masyarakat dalam mengurus penghapusan hak tanggungan (roya), sehingga memberikan jumlah pengguna yang memadai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kabupaten Sragen dipilih sebagai lokasi penelitian bukan hanya karena telah mengimplementasikan Program RALALI, tetapi juga karena memiliki karakteristik pelaksanaan pelayanan yang berbeda dibandingkan beberapa Kantor Pertanahan lainnya di Provinsi Jawa Tengah. Di Kabupaten Sragen, pelayanan Program RALALI tidak hanya dilaksanakan di Kantor Pertanahan, tetapi juga telah terintegrasi dengan Mall Pelayanan Publik (MPP). Integrasi tersebut memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan pertanahan secara lebih cepat, mudah, dan terpusat. Karakteristik tersebut menjadikan Kabupaten Sragen sebagai lokasi yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Program RALALI berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, sebagai program inovasi yang baru diimplementasikan, kualitas pelayanan Program RALALI perlu dievaluasi secara komprehensif berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Rowena dkk. (2020), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Dalam implementasinya, Program RALALI masih berpotensi menghadapi berbagai tantangan, seperti antrean pada jam-jam tertentu, perbedaan kecepatan pelayanan antartetugas, kesiapan berkas yang dibawa pemohon, serta keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi pencapaian standar waktu penyelesaian lima menit yang menjadi karakteristik utama Program RALALI. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan Program RALALI berdasarkan persepsi masyarakat menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan telah terlaksana pada setiap dimensi SERVQUAL, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Program Royo Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen berdasarkan dimensi Service Quality (SERVQUAL)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dari masing masing dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pada Program RALALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di wilayah administrasi Kabupaten Sragen yang berada dalam cakupan layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.
2. Objek penelitian yang diamati adalah Program RALALI (Roya Layanan Lima Menit) yang diimplementasikan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.
3. Subjek penelitian ini adalah masyarakat pengguna Program RALALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen
4. Penelitian ini berfokus pada evaluasi Kualitas Program RALALI berdasarkan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima.
5. Penelitian ini menggunakan model Service Quality (SERVQUAL) yang mencakup dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif.
6. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung kepada pengguna Program RALALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Program Royo Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL).
2. Untuk mengetahui kualitas layanan masing-masing dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pada Program RALALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.

Adapun penelitian ini diharapkan menghasilkan buah pikiran dan gagasan yang dapat dimanfaatkan untuk:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik dan pelayanan pertanahan, melalui

penerapan model Service Quality (SERVQUAL) dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas pelayanan Program Roya Layanan Lima Menit (RALALI) berdasarkan persepsi masyarakat pada setiap dimensi Service Quality (SERVQUAL), serta memberikan gambaran kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Program RALALI di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertama, kualitas pelayanan Program RALALI secara keseluruhan dengan rata-rata 3.090 berada dalam kategori "Cukup Baik". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program ini telah memberikan pelayanan yang memuaskan, masih terdapat ruang signifikan untuk peningkatan agar mencapai tingkat kualitas yang lebih optimal.
2. Kedua, pada dimensi-dimensi spesifik, dimensi Empati dengan rata-rata 3.174 menunjukkan performa terbaik karena petugas telah menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Dimensi Daya Tanggap dengan rata-rata 3.135 juga menunjukkan performa yang baik dalam hal responsivitas petugas. Namun, dimensi Keandalan dengan rata-rata 3.085 masih perlu perbaikan khususnya dalam hal ketepatan waktu lima menit yang merupakan komitmen utama Program RALALI. Dimensi Bukti Fisik dan Jaminan juga menunjukkan nilai yang lebih rendah, mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal sarana dan prasarana serta kompetensi petugas.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti merekomendasikan beberapa hal kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dan Kementerian ATR/BPN:

1. Pertama, memperbaiki sarana dan prasarana fisik (dimensi Tangible, rata-rata 3,0143 nilai terendah di antara seluruh dimensi), khususnya meningkatkan kebersihan dan perawatan gedung kantor yang memperoleh skor terendah sebesar 2,71, serta melengkapi fasilitas pendukung seperti toilet dan tempat parkir yang saat ini bernilai 2,89, dengan target skor dimensi Tangible naik dari kategori "Cukup Baik" (2,52–3,27) menjadi minimal 3,28 atau masuk kategori "Baik".
2. Kedua, meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas (dimensi Assurance, rata-rata 3,0471) melalui program pelatihan berkelanjutan tentang pengetahuan layanan RALALI, soft skills, dan standar pelayanan publik, mengingat indikator kompetensi petugas

dalam menyelesaikan urusan roya masih berada pada skor 2,84 dan indikator profesionalisme petugas pada skor 2,92, keduanya di bawah rata-rata dimensi Assurance.

3. Ketiga, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan lima menit (dimensi Reliability, rata-rata 3,0850) melalui optimalisasi proses dan alur kerja yang lebih efisien serta pelatihan manajemen waktu bagi petugas, mengingat indikator ketepatan waktu pelayanan lima menit memperoleh skor terendah pada seluruh instrumen penelitian ini, yaitu 2,71, sekalipun dimensi ini merupakan janji layanan inti dari Program RALALI.
4. Keempat, mempertahankan sekaligus meningkatkan kecepatan respons petugas (dimensi Responsiveness, rata-rata 3,1350) terutama pada saat kedatangan awal pengguna yang saat ini bernilai 2,89, agar seluruh titik interaksi layanan memiliki tingkat responsivitas yang merata.
5. Kelima, melakukan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala (misalnya setiap 6 bulan) menggunakan instrumen SERVQUAL yang sama, dengan target meningkatkan skor kualitas pelayanan Program RALALI secara keseluruhan dari 3,09 (kategori "Cukup Baik") menjadi minimal 3,28 (kategori "Baik"). sebagai baseline untuk memantau perkembangan skor tiap dimensi dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*.
- Anita Sari, F., & Andraini, F. (2021). Pelaksanaan Roya Melalui Sistem Elektronik Terhadap Hak Tanggungan Akibat Kredit Macet Di Kantor Pertanahan Kabupaten Batang. *Dinamika Hukum*.
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., Sya'bani Arlan, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*.
- Benny Agus Setiono, & Putra, R. N. P. (2025). The Influence Of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Tangibles, Empathy And Assurance) On Student Satisfaction Port Management And Maritime Logistics Study Program Vocational Faculty Of Shipping Hang Tuah University. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan*, 15(2), 327–339. <https://doi.org/10.30649/Japk.V15i2.152>
- Dalan Saputra, E., & Masruri, A. (2024). The Role Of Technology In Shaping The Modern Information Society Peran Teknologi Dalam Membentuk Masyarakat Informasi Modern. Dalam *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* (Vol. 13, Nomor 02). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/lipk/index>
- Efraem, M., Ramli, C., & Widyastuti, P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Dan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Subway Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Transaksi*, 16(2).
- Exaudia, S., Wahyuni, W., & Nurasa, A. (2021). Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Batam. *Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan*, 1(1), 42-60.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal Of Office Administration*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal Of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/Par.V1i3.2800>

- Hermawan, M. R., Handayan, R., & Anshari, M. R. (2025). KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1212-1222.
- Harahap, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 2(2), 120–123.
- Indriani, I., Tenri, A., & Abidin, Z. (2023). Kualitas pelayanan sistem komputerisasi warkah pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 62-72.
- Irfan, B., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Juwitasari, S., & Ramadhika, A. (2025). Analisa Kepuasan Pelanggan Terkait Service Quality Makeup Artist: Vallen Beauty. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 45(2). <https://doi.org/10.30640/Jumma45.V4i2.5106>
- Maulidini, J. (2025). Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik Dalam Good Governance Dan Kinerja Pegawai Di Kecamatan Cidadap. *Journal Of Social Science Research*.
- Natasha Hutabarat, H., Wagewati Sitohang, E., & Siambaton, T. (2021). Peran Badan Pertanahan Nasional Dalam Penyelesaian Sengketa Kepemilikan Tanah. *Jurnal Hukum*. <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/patik>
- Novita Mayasari Angelia, & Ahmidi. (2024). Kualifikasi Pelayanan Publik Yang Berkualitas Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Progresif*, 7, 1–7. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jhp/article/view/4477/4592>
- Nugraha, M. A., & Aziz, M. N. (2024). Tinjauan Terhadap Beban Administrasi Badan Pertanahan Nasional: Efisiensi Dan Inovasi Dalam Peningkatan Kinerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 467–475. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12537166>
- Paulus Polli, C., Pasulu, I., & Batara Marewa, J. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. *Ekoma : Jurnal Ekonomi*, 3(6).
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pubbis*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.35722/Pubbis.V6i1.568>

- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *Jiems (Journal Of Industrial Engineering And Management Systems)*, 13(1). <https://doi.org/10.30813/Jiems.V13i1.2083>
- Sabali, S., Prihatini Tui, F., & Noho Nani, Y. (2025). Standar Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal Administration And Public Service*, 5. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/japs/index>
- Trizza, L. (2022). Efektifitas Ketentuan Tentang Roya Pada Jaminan Fidusia Kendaraan. *Jurnal Litigasi Amsir*.
- Ulya, A., Affrian, R., Sya'bani Arlan, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Vita Alfiana, Wydha Mustika Maharani, & Novita Setyoningrum. (2024). Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(4), 258–270. <https://doi.org/10.55606/Sscj-Amik.V2i4.4057>
- Yanuariza, Y.V., & Novitaningtyas, I. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*.
- Yuslim, Y., Iswandi, I., & Fendi, A. (2023). Pelaksanaan Pencoretan Hak Tanggungan (Roya) Pada Sertipikat Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Kepastian Hukum. *Unes Law Review*, 5(4), 4228-4246.
- BUKU
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., dkk. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta Ghazali.
- (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9. Universitas Diponegoro.
- PERATURAN
- Republik Indonesia. (1960). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104.

- Republik Indonesia. (1996). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah (UUHT). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 42.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (1997). Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 59.
- Republik Indonesia. (1999). Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1999 tentang Pegawai Negeri Sipil sebagai Anggota Partai Politik.
- Republik Indonesia. (1999). Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1999 tentang Pegawai Negeri Sipil sebagai Anggota Partai Politik
- Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215.
- Republik Indonesia. (2015). Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 21.
- Republik Indonesia. (1997). Peraturan Menteri Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2023). Surat Keputusan Menteri ATR/BPN Nomor 440/SKHR.02/III/2023 tentang Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan Pertanahan.

WEBSITE

- Fadhillah, T. (2025). “Roya Dalam 5 Menit? Bisa Banget” atrbpn.go.id, 5 Juni. <https://kab-demak.atrbpn.go.id/berita/roya-dalam-5-menit-bisa-banget>.
- Saputro (2025). “Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen Ikuti Launching Program Inovasi RALALI (Roya Layanan Lima Menit) oleh Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Tengah” atrbpn.go.id, 3 Juni. <https://kab-sragen.atrbpn.go.id/berita/kantor-pertanahan-kabupaten-sragen-ikuti-launching-program-inovasi-ralali-roya-layanan-lima-menit-oleh-kantor-wilayah-bpn-provinsi-jawa-tengah>