



**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT PERALIHAN HAK
MILIK ATAS TANAH JUAL BELI DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

*THE SERVICE QUALITY OF CERTIFICATE ISSUANCE OF OWNERSHIP
RIGHT TRANSFER ON PURCHASED LAND AT LAND OFFICE
JEMBER REGENCY*

SKRIPSI

Oleh

**Ratna Trias Sefriani
NIM 090910201071**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT PERALIHAN HAK
MILIK ATAS TANAH JUAL BELI DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

***THE SERVICE QUALITY OF CERTIFICATE ISSUANCE OF OWNERSHIP
RIGHT TRANSFER ON PURCHASED LAND AT LAND OFFICE
JEMBER REGENCY***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Ratna Trias Sefriani
NIM 090910201071**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh pengorbanan dan doa-doa tulus tiada henti dari orang-orang tersayang. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Ibu Titik Migiarni dan Bapak Sumitro yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, nasihat dan doa yang tiada henti selama ini.
2. Kakak-kakakku Eka Indriati Sefrida dan Anita Dwi Sefrianti yang telah memberikan perhatian, semangat, dan doa.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah mendidik, memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Surat Al Insyirah: 6-8)¹

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.”

(Surat Al-Baqarah: 216)²

Kemarin adalah kenangan, dan besok adalah harapan. Tapi yang paling penting, hari ini adalah kenyataan yang harus dijalani dengan sebaik-baiknya.

(Merry Riana)³

¹<http://darussalam-online.com/kajian/sabtu-malam/hikmah-dari-surah-al-insyirah/>

²<http://camkoha.blogspot.com/2013/12/motto-skripsi-arab-dan-terjemahannya.html>

³ <http://assonhaji.blogspot.com/2013/07/kata-kata-bijaksana.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ratna Trias Sefriani

NIM : 090910201071

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Peralihan Hak Milik atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Oktober 2014

Yang menyatakan,

Ratna Trias Sefriani

NIM 090910201071

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT PERALIHAN HAK
MILIK ATAS TANAH JUAL BELI DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

***THE SERVICE QUALITY OF CERTIFICATE ISSUANCE OF OWNERSHIP
RIGHT TRANSFER ON PURCHASED LAND AT LAND OFFICE
JEMBER REGENCY***

Oleh

Ratna Trias Sefriani

NIM 090910201071

Pembimbing:

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Peralihan Hak Milik atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jum’at, 31 Oktober 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Dra. Inti Wasiati, M.M
NIP. 195307311980022001

Anggota Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 196308141989031023
2. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP ()
NIP. 197410072000121001
3. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA ()
NIP. 197903032005011001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Peralihan Hak Milik atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember; Ratna Trias Sefriani; 090910201071; 2014; 104 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Tanah merupakan fungsi sosial yang perlu diatur dan dikelola mengenai kepemilikan hak atas tanah yang diatur dalam UU RI No. 5 tahun 1960 dan PP RI No. 24 tahun 1997. Fokus penelitian ini pada pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli karena pada tahun 2013 memiliki pemohon terbanyak. Peralihan sertipikat jual beli merupakan suatu peralihan sertipikat hak milik yang berpindah nama, yang awalnya nama pada sertipikat adalah pihak penjual lalu berpindahlah hak milik atas tanah tersebut menjadi sertipikat hak milik dari pihak pembeli berdasarkan kesepakatan dan ketentuan yang berlaku. Secara empiris permasalahan terjadi karena pada waktu penyelesaian sertipikat yang melebihi standarnya, informasi yang kurang jelas dari pegawai layanan sehingga masyarakat tidak paham mengenai persyaratan dan alur pelayanan.

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model *Service Quality* yang diperoleh dari perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan maka kualitas pelayanan baik; jika pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan sangat baik atau ideal; dan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan buruk atau tidak baik (Parasuraman *et al.* dalam Tjiptono, 2000:60). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 70 dan sampel tersebut adalah pemohon yang

sudah mendapatkan pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli dan 70 responden tersebut mempunyai 3 karakteristik yaitu berdasarkan komunikasi getok tular, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai Juni 2014 di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Sumber data yang digunakan menggunakan sumber data sekunder dan primer, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, angket atau kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif dengan skor -11,4 yang berarti bahwa kualitas pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember tidak baik karena pelayanan yang diterima responden lebih rendah daripada harapan responden. Untuk hasil dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu dimensi bukti fisik skor *ServQual* +0,4; dimensi keandalan skor *ServQual* -18,5; dimensi daya tanggap skor *ServQual* -13; dimensi jaminan skor *ServQual* -11,7; dan dimensi empati skor *ServQual* -14,5.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Peralihan Hak Milik atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dan dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Achmad Rosyidi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Dra. Inti Wasiati, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam menyusun skripsi ini.
6. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
8. Dosen-dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
9. Pihak instansi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember khususnya Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, Kaur Umum dan Kepegawaian dan Kepala Sub Seksi Peralihan Hak, Pembebanan dan PPAT, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
10. Keluargaku mama, papa, Mbak Eka, Mbak Anita, Mas Rudi, Mas Irfan, Febi, Cika dan Naura yang selalu memberikan kasih sayang, keceriaan, doa, perhatian dan dukungan.
11. Sahabatku Esti, Dias, Sari, Erfan, Emil, Fajri, Optim, Mas Iyob, Dika, M. Robi yang selalu memberikan semangat, dukungan, waktu, perhatian, dan menemani saat senang dan susah.
12. Teman-temanku Eva, Heti, Mas Alex, Mas Candra, Diah, Mas Sembodo, Mas Rio, dan semua teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2009 yang saling mengingatkan dan menunggu dosen untuk bimbingan.
13. Keluarga besar Protokol Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan dukungan dan semangat.

Semoga amal baik semua pihak yang sudah membantu penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Administrasi Publik.....	13
2.2 Pelayanan Publik	15
2.2.1 Pemberi Pelayanan Publik	17
2.2.2 Penerima Layanan Publik.....	17
2.2.3 Jasa dan Barang	18
2.3 Penerbitan Sertipikat Tanah	20

2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.5 Model <i>Service Quality</i>	24
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2.1 Tempat Penelitian	31
3.2.2 Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4 Definisi Operasional	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Metode Analisis Data.....	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	41
4.2 Visi, Misi, Fungsi, Motto dan Janji Layanan Kantor	
Pertanahan Kabupaten Jember	45
4.2.1 Visi	45
4.2.2 Misi	45
4.2.3 Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	45
4.2.4 Motto Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	46
4.2.5 Janji Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	47
4.2.6 Proses Pelayanan Penerbitan Sertipikat Peralihan Hak	
Milik atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan	
Kabupaten Jember	47
4.3 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor	
Pertanahan Kabupaten Jember	51
4.3.1 Susunan Organisasi.....	51
4.3.2 Tata Kerja	53
4.4 Keadaan Pegawai.....	54

4.5 Analisis Data	56
4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.5.2 Harapan Responden	60
4.5.3 Persepsi Responden	78
4.6 Analisis <i>Service Quality</i>	96
4.7 Intepretasi Hasil.....	100
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar prioritas jenis pelayanan publik	3
1.2 Daftar kelompok dan jenis pelayanan pertanahan serta jumlah pemohon 2012-2013 di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	6
1.3 Luas area Kabupaten Jember dan luas tanah yang sudah dan belum bersertipikat pada tahun 2013	8
1.4 Permasalahan yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten	9
4.1 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	54
4.2 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat golongan atau pangkat	55
4.3 Jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin	56
4.4 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden	57
4.5 Distribusi frekuensi umur responden	57
4.6 Distribusi frekuensi jenis pekerjaan responden	58
4.7 Distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden	58
4.8 Distribusi frekuensi karakteristik jenis responden	59
4.9 Deskripsi kondisi sarana prasarana menurut harapan responden.....	60
4.10 Deskripsi penampilan pegawai menurut harapan responden	61
4.11 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan responden	61
4.12 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan karakteristik.....	62
4.13 Deskripsi konsistensi kinerja menurut harapan responden	63
4.14 Deskripsi kecepatan pelayanan menurut harapan responden	64
4.15 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden	64

4.16 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan	
karakteristik responden	65
4.17 Deskripsi kesediaan petugas layanan menurut harapan responden.....	66
4.18 Deskripsi kemampuan dalam memberikan informasi menurut	
harapan responden.....	67
4.19 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut	
harapan responden.....	67
4.20 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut harapan	
karakteristik.....	68
4.21 Deskripsi kesopanan petugas menurut harapan responden	69
4.22 Deskripsi pengetahuan dan ketrampilan petugas menurut harapan	
responden	70
4.23 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan responden.....	70
4.24 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan	
karakteristik responden	71
4.25 Deskripsi perhatian petugas dalam memberikan layanan menurut	
harapan responden.....	72
4.26 Deskripsi jadwal loket pelayanan menurut harapan responden	73
4.27 Deskripsi dimensi empati (<i>emphaty</i>) menurut harapan responden	73
4.28 Deskripsi dimensi empati (<i>emphaty</i>) menurut harapan karakteristik	
responden	74
4.29 Harapan responden terhadap pelayanan penerbitan sertipikat	
peralihan hak milik tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten	
Jember	75
4.30 Harapan responden berdasarkan karakteristik responden pada	
pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual	
beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	76
4.31 Deskripsi kondisi sarana prasarana menurut persepsi responden	78
4.32 Deskripsi penampilan pegawai menurut persepsi responden.....	79

4.33 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut persepsi responden	79
4.34 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan karakteristik responden	80
4.35 Deskripsi konsistensi kinerja menurut persepsi responden.....	81
4.36 Deskripsi kecepatan dalam pelayanan menurut persepsi responden.....	82
4.37 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut persepsi responden ..	82
4.38 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan karakteristik responden	83
4.39 Deskripsi kesediaan petugas layanan menurut persepsi responden	84
4.40 Deskripsi kemampuan dalam memberikan informasi menurut persepsi responden	85
4.41 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut persepsi responden	85
4.42 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut harapan karakteristik responden	86
4.43 Deskripsi kesopanan petugas menurut persepsi responden	87
4.44 Deskripsi pengetahuan dan ketrampilan petugas menurut persepsi responden	88
4.45 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut persepsi responden	88
4.46 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan karakteristik responden	89
4.47 Deskripsi perhatian petugas dalam memberikan layanan menurut persepsi responden	90
4.48 Deskripsi jadwal loket pelayanan menurut persepsi responden.....	91
4.49 Deskripsi dimensi empati (<i>emphaty</i>) menurut persepsi responden.....	91
4.50 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan karakteristik responden	92

4.51 Persepsi pemohon terhadap pelayanan pembuatan sertipikat hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	93
4.52 Persepsi responden berdasarkan karakteristik responden pada pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	94
4.53 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	96
4.54 Rekapitulasi perhitungan ServQual berdasarkan karakteristik responden untuk kualitas pelayanan penerbitan sertipikat peralihan hak milik jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model konseptual ServQual Parasuraman <i>et al.</i>	25
2.2 Model gap yang disempurnakan oleh Parasuraman <i>et, al.</i> atau <i>Extended Model of Service Quality</i>	28
4.1 Alur pelayanan pendaftaran sertipikat peralihan hak milik jual beli yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	48
4.1 Susunan Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	51

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- B. Surat Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- C. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember.
- D. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.
- E. Standar Prosedur Operasional Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) Penerbitan Sertipikat Peralihan Hak Milik atas Tanah Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.
- F. Daftar jenis pelayanan dan pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.
- G. Kuesioner.
- H. Hasil rekapitulasi kuesioner.
- I. Contoh sertipikat penerbitan peralihan hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.
- J. Dokumentasi.