

**Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru:
Studi Pelayanan Alih Wilayah Sertifikat Tanah Pasca Pemekaran Kecamatan Tampan**

¹Muhammad Kurnia Ramadhan, Harapan Tua Ricky Fredy Simanjuntak, Adianto

¹Universitas Riau, Indonesia; muhammad.kurnia7043@grad.unri.ac.id

Received: April 8, 2023; In Revised: June 5, 2023; Accepted: August 13, 2023

Abstract

This research was motivated by the efforts of the Pekanbaru City Land Office in serving Land Certificates that moved areas after the expansion of the Tampan District. Improving the service quality of the Pekanbaru City Land Office is a very important aspect in supporting land certificate area transfer services. The purpose of this research is to find out what are the obstacles faced by the Pekanbaru City Land Office in carrying out its duties in transferring land certificate areas after the division of Tampan District. The method used is qualitative research by conducting observations and in-depth interviews. This research determines research informants as a source of information to obtain the required data. The results of this study indicate that the service quality of the Pekanbaru City Land Office is still not optimal, this can be seen from the 6 main focus concepts of Service Quality according to Lijan Poltak Sinambela namely, Transparency, Accountability, Conditional, Participative, Equal Rights, Balance of Rights and Obligations. There are still a number of obstacles that must be resolved, namely, unclear service time processes, lack of employee response in terms of quality and speed of service, lack of service personnel in completing their duties for the process of transferring land certificates after the division of Tampan District

Keywords: Public Service, Service Quality, Local Government, Land Certificate.

Pendahuluan

Otonomi daerah berpengaruh pada pemekaran. Kepentingan politik, ekonomi, dan sosial dapat dirasakan dari sudut pandang nasional dalam retorika ekspansi regional. Dengan mempertimbangkan asal-usul, adat istiadat, dan susunan sosial budaya penduduk setempat, pertumbuhan kelurahan/desa pada dasarnya adalah proses pemisahan wilayah kelurahan/desa menjadi banyak daerah. Persyaratan pemekaran wilayah sama baik untuk daerah otonom, kecamatan, kelurahan, maupun desa. Secara khusus, kuantitas orang, luas sumber daya manusia, sumber daya ekonomi, keadaan sosial dan budaya, dan sumber daya keuangan sebagaimana ditentukan oleh hukum negara. Untuk memperkuat efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang pelayanan, daerah diberikan hak untuk menguasai dan mengelola rumah sendiri. Kewajiban daerah untuk memfasilitasi pembangunan sebagai sarana pencapaian kesejahteraan rakyat, yang harus diterima dan dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab, merupakan esensi otonomi daerah. Penting juga bahwa pemerintah daerah memiliki kapasitas untuk menyediakan layanan dalam jumlah terbesar. Oleh karena itu, agar pemerintah daerah dapat mengelola keluarga mereka sendiri, dalam skenario ini, konsep desentralisasi memberikan otonomi sebesar mungkin.

Dalam rangka menjamin optimalisasi tugas dan fungsi pemerintahan dalam meningkatkan kaliber pelayanan kepada warganya, pemekaran kecamatan secara implisit akan diikuti dengan pembentukan dan penataan organisasi pemerintah kecamatan. Sesuai status, tanggung jawab pokok, dan fungsinya, Seksi Pembangunan dan Otonomi Pemerintah Daerah (BPOD) menerapkan kebijakan perluasan kecamatan di Wilayah Kota Pekanbaru. Layanan dan inisiatif publik terkait lahan disediakan oleh Kantor Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Kantor Pertanahan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden, dan dipimpin oleh Kepala Kantor Pertanahan Nasional, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2013. Kantor Pertanahan Nasional bertugas melaksanakan kegiatan pemerintah nasional, regional, dan sektoral di bidang pertanahan sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kabupaten sebagai Lembaga Pelayanan Publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat yang disebut sebagai warga negara, nilai Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan prima dijabarkan sebagai berikut dalam metode Sinambela (2019) untuk menilai kualitas pelayanan. Pertama, transparansi yaitu layanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami. Kedua, akuntabilitas yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga, kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima jasa dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan mutu. Keempat, partisipatif yaitu layanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kelima, kesetaraan hak yaitu layanan yang tidak membedakan dalam hal aspek apapun, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial. Keenam, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu layanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Bahkan selama proses peradilan, sering ada ketidaksepakatan atas sertifikat tanah. Ini terjadi ketika individu berusaha untuk mendapatkan tanah dengan berbagai cara, termasuk dengan mengambil properti milik orang lain, karena tanah melayani tujuan penting dalam kehidupan masyarakat. Organisasi publik yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam bidang pertanahan adalah Kantor Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Dinas Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru menyediakan layanan untuk berbagai masalah terkait tanah, termasuk layanan pembuatan sertifikat tanah di kecamatan Tampan pasca alih wilayah

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan eksplanatif. Para peneliti dapat mempelajari lebih lanjut tentang topik penelitian secara mendalam berkat studi kualitatif ini tentang kualitas layanan yang unggul. Sedangkan tujuan penelitian eksplanasi adalah untuk menemukan penyebab, alasan, dan data pendukung atau bertentangan untuk hipotesis atau prediksi. 'Informan Kunci' digunakan sebagai informan kunci dalam metode seleksi informan Snow ball untuk menemukan orang berikutnya yang mengetahui penyelidikan peneliti. Untuk pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan temuan, penelitian ini menggunakan Miles & Huberman. Untuk menilai dan mempelajari lebih lanjut tentang tingkat layanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam studi alih wilayah, peneliti

memilih layanan penelitian kualitatif yang mengumpulkan data dengan mewawancarai, mengamati, dan mendokumentasikan.

Hasil dan Pembahasan

Salah satu tujuan reformasi adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan, oleh karena itu upaya untuk melakukannya di semua tingkat Kantor Pertanahan Republik Indonesia perlu ditingkatkan. Karena itu, perlu dilakukan revisi Instruksi Menteri Negara Agraria Tanah Nasional Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pertanahan. Peraturan Kepala Kantor Pertanahan Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penghitung Pelayanan Pertanahan dirilis mengingat faktor-faktor tersebut.

Sejalan dengan tujuannya, penelitian ini berupaya mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan Kota Pekanbaru. Peneliti menggunakan enam indikator — transparansi, akuntabilitas, partisipasi bersyarat, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Urutan awal dalam kualitas layanan terbaik untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan kepada informan selama wawancara mendalam. Litjan Poltak Sinambela (2019), yaitu:

Transparansi

Karena dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa telah terjadi keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan kota Pekanbaru, diketahui bahwa kantor pertanahan telah memperhatikan klien/masyarakat dengan transparansi (tansparan) tentang biaya dan waktu yang umumnya sangat baik. Transparan dalam hal biaya, biaya layanan adalah tarif untuk layanan yang mempertimbangkan spesifik yang diputuskan selama penyediaan layanan kepada masyarakat yang mengelola sertifikat tanah atau semua biaya sebagai imbalan atas layanan yang diputuskan oleh otoritas yang berwenang sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dari sisi transparansi, ditetapkan bahwa pelayanan sertifikat tanah setelah alih wilayah dapat dikatakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena pelayanan tersebut sangat transparan, terbukti dengan sejumlah pernyataan dari Kantor Pertanahan Pekanbaru dan pernyataan dari masyarakat. Hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan di kantor pertanahan Kota Pekanbaru, baik di lapangan maupun di kantor, dapat dikatakan baik jika dilihat dari indikator transparansi pemerintah yang telah ditentukan dalam pelaksanaan program pelayanan sertifikat tanah di Kota Pekanbaru.

Akuntabilitas

Semua informasi dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi sertifikat tanah oleh Kantor Pertanahan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas didefinisikan sebagai layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemampuan untuk memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan melalui penampilan, bahasa tubuh, dan ucapan yang sopan, ramah, gesit, dan sesuai dengan protokol yang sesuai adalah suatu keharusan bagi administrator yang bekerja secara langsung dengan masyarakat.

Kesimpulan dari hasil yang ditemukan bahwa akuntabilitas dalam menyediakan pengguna layanan bermanfaat karena layanan diberikan sesuai dengan ketentuan legislatif berdasarkan wawancara tentang temuan penelitian dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti. Mereka memberikan layanan yang menyenangkan dan sopan untuk membuat masyarakat merasa diterima dan senang dengan kualitas barang dan jasa yang mereka terima.

Kondisional

Layanan yang kondisional mematuhi prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas dengan tetap mempertimbangkan keadaan dan kemampuan penyedia layanan dan penerima. Untuk mencegah potensi ketidakpuasan masyarakat akibat keterlambatan pengurusan sertifikat tanah, petugas di loket pelayanan pendaftaran sertifikat tanah harus menjelaskan dengan baik metode dan durasi penyelesaiannya kepada masyarakat. Penjelasan ini bersifat kondisional, dengan mempertimbangkan keadaan dan letak geografis dari luas tanah yang akan diukur, jarak ke luas tanah yang akan diukur, medan luas tanah yang akan diukur, jumlah pemohon yang mengajukan pendaftaran sertifikat dengan jumlah karyawan yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan dan lebih banyak lagi yang tidak seimbang atau tidak cukup untuk menyelesaikan prosedur pendaftaran sertifikat tanah dalam jangka waktu yang ditentukan dalam undang-undang terkait.

Penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih cukup tinggi, meskipun jumlah pastinya belum diketahui, dan masih sering terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat yang telah memintanya. Berdasarkan hasil observasi terhadap wawancara dari informan, disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan sejauh ini belum melakukan pekerjaan terbaik dalam memberikan informasi kepada pelanggan/masyarakat.

Masyarakat akan puas dengan layanan yang cepat, akurat, dan bijaksana. Untuk mengurangi waktu layanan, layanan yang tepat harus menjadi salah satu yang memenuhi tuntutan pelanggannya. layanan yang harus diselesaikan dengan segera, tepat, dan cermat agar berfungsi dengan sempurna.

Partisipatif

Layanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan tujuan masyarakat; Pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus mensosialisasikan nilai pendaftaran sertifikat tanah bagi masyarakat kepada masyarakat secara meyakinkan. Masyarakat lokal dan pemimpin agama harus dilibatkan dalam proses sosialisasi ini untuk mengumpulkan minat dan keterlibatan masyarakat umum. Dapat dikatakan bahwa tenaga pelayanan telah terlibat aktif dalam pengelolaan masyarakat dan sertifikat tanah. Masyarakat secara aktif menyumbangkan ide dan kritik kepada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru agar memudahkan staf menangani semua pengarsipan dokumen. Manajemen pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru adalah contohnya. Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dan diterima oleh berbagai otoritas dalam rangka melaksanakan kewajiban mereka yang terpisah.

Berdasarkan temuan wawancara, ditetapkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dicapai melalui pemberian umpan balik dan saran mengenai pelayanan jasa pengurusan sertifikat, khususnya dengan menuliskan kritik dan saran untuk dimasukkan dalam kotak saran dan melalui media penelitian berupa pengisian kuesioner.

Kesamaan Hak

Layanan yang menjunjung tinggi kesamaan hak dan tidak melakukan diskriminasi atas dasar faktor apapun, termasuk suku, warna kulit, agama, golongan, atau kedudukan sosial. Pemerintah harus tidak memihak terhadap masyarakat ketika memberikan pelayanan publik, bukan membuat perbedaan berdasarkan kondisi sosial ekonomi penduduk. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dievaluasi atas kepatuhan mereka terhadap prinsip persamaan

perlakuan, yang menganggap semua klien sama tanpa memandang suku, agama, ras, atau pengalaman sebelumnya.

Dapat dikatakan bahwa Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih belum sesuai dengan apa yang telah disebutkan di atas; masih ada beberapa individu yang merasa urusannya melambat karena tidak ada kenalan individu di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, sehingga individu yang memiliki kenalan dapat mempercepat prosesnya oleh anggota staf di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Layanan yang mempertimbangkan masalah keadilan antara penyedia layanan publik dan penerima. Pemerintah harus transparan tentang hak dan kewajiban masyarakat saat memberikan layanan publik kepada mereka. Jika ada persyaratan administratif yang harus dipenuhi masyarakat, hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik harus diatur oleh undang-undang terkait. Petugas memiliki kekuatan untuk menolak aplikasi dari publik jika file mereka tidak lengkap dan mendesak pelamar untuk melengkapi dokumen mereka sebagai bagian dari peran mereka sebagai penyedia layanan masyarakat. Ketika suatu layanan diperlukan untuk secara tepat memahami dan mengenal kliennya sementara juga memiliki cukup waktu untuk beroperasi dengan nyaman bagi pemerintah. Disimpulkan dari hasil wawancara, Meskipun memiliki beberapa kekurangan, pelayanan yang memperhatikan unsur keadilan antara pemberi dan penerima sampai pada kesimpulan bahwa aspek persamaan hak dan kewajiban pegawai penganugerahan jasa dalam mengurus sertifikat tanah cukup responsif atau responsif terhadap masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dan diterima oleh berbagai otoritas dalam rangka melaksanakan kewajiban mereka yang terpisah.

Berdasarkan temuan analisis penulis, pemerintah melalui Kantor Pertanahan melakukan pelayanan pendaftaran tanah dengan maksud antara lain memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemilik hak atas sebidang tanah, satuan rumah susun, dan hak terdaftar lainnya sehingga dapat dengan mudah menunjukkan bahwa mereka adalah pemilik hak yang berkepentingan, serta pemerintah sehingga dapat dengan mudah memperoleh informasi yang diperlukan dalam melakukan perbuatan hukum terkait bidang tanah.

Ketentuan tersebut tentu saja menghadirkan hambatan dalam pemberian pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kualitas layanan mungkin terhambat oleh masalah ini. Menurut temuan studi penulis, hambatan berikut ditemukan dalam penerapan kualitas pelayanan prima :

Waktu proses yang tidak jelas dalam layanan

Untuk membangun sebuah layanan, komunitas pengguna layanan harus mengatasi hambatan dalam satu layanan yang dibuat bertanggung jawab kepada mereka melalui mekanisme pembayaran retribusi. Kendala tersebut antara lain proses dan jadwal yang tidak jelas, kurangnya transparansi terkait biaya layanan, dan hambatan dalam satu layanan yang tidak cukup waktunya. Kesulitan mengintegrasikan layanan yang ditawarkan ke dalam program yang komprehensif adalah tantangan yang sering muncul. Namun, tidak semua tugas dapat didukung oleh layanan; Sebaliknya, tergantung pada tahapan dan proses, beberapa kegiatan dapat disinergikan secara sederhana dan efektif.

Menurut wawancara yang disebutkan di atas, Kantor Pertanahan Pekanbaru membutuhkan waktu yang sangat lama, bahkan kadang hingga satu tahun, untuk mengelola sertifikat tanah. Undang-undang yang tidak pasti yang mengatur masa kerja, pemetaan bidang properti yang tidak lengkap, terutama dalam sertifikat tanah yang lebih tua, kurangnya sinkronisasi antara hak tanggungan yang masih aktif dan tidak aktif.

Kurangnya Respon Karyawan dalam Kualitas dan Kecepatan Layanan

Sumber daya manusia adalah kekuatan fisik dan kognitif yang kompleks yang dimiliki seseorang. Sumber daya manusia harus memiliki kekuatan fisik dan mental, bukan hanya satu sisi. Di instansi pemerintah yang bekerja untuk kepentingan umum, disiplin adalah penting. Hal ini karena disiplin karyawan sangat penting untuk kinerja mereka dan kualitas layanan yang mereka berikan. Disiplin karyawan dapat berupa disiplin dalam jam kerja atau dalam proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung, jelas bahwa karyawan penyedia jasa tidak melakukan pekerjaan dengan baik karena mereka tidak memperhatikan kepentingan pengguna jasa. Hal ini menghambat proses mendapatkan sertifikat tanah. Penulis melihat beberapa hal yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Pertanahan Pekanbaru masih kurang optimal. Beberapa contohnya termasuk banyaknya pegawai yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan, seperti melanggar ketentuan jam kerja, pelanggaran yang tidak diimbangi dengan sanksi tegas, kurangnya inisiatif bekerja sehingga tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu, dan kurangnya penggunaan jam kerja yang efektif.

Kurangnya Tenaga Pelayanan

Pegawai adalah bagian dari aparatur negara, abdi negara, dan pegawai negeri yang dengan loyalitas penuh dan taat kepada Pancasila dan UUD 1945, serta pemerintah, melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, karyawan harus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan bidang dan tanggung jawab mereka masing-masing. Kepuasan masyarakat adalah tujuan pengelolaan pelayanan publik, dan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru harus meningkatkan jumlah stafnya yang menangani sertifikat tanah.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih belum melakukan tugasnya dengan optimal. Jumlah pekerja masih kurang. Terbatasnya tenaga pengukur lahan, kekurangan karyawan, dan masalah daftar tunggu masyarakat adalah beberapa penyebabnya. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru belum mencapai target dalam sertifikat pengalihan tanah karena banyaknya pekerjaan yang dilakukan. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki target setiap tahun untuk mendistribusikan 30.000 sertifikat lengkap kepada masyarakat. Namun, pencapaiannya hanya dapat mencapai 50% dari target tersebut. Hal ini disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal termasuk banyaknya pemohon sertifikat tanah yang tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang melakukan sertifikasi mulai dari Pegawai adalah bagian dari aparatur negara, abdi negara, dan pegawai negeri yang dengan loyalitas penuh dan taat kepada Pancasila dan UUD 1945, serta pemerintah, melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, karyawan harus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan bidang dan tanggung jawab mereka masing-masing. Kepuasan masyarakat adalah tujuan pengelolaan pelayanan publik, dan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru harus meningkatkan jumlah stafnya yang menangani sertifikat tanah.

Simpulan

Kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, dan persamaan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dapat dikategorikan kurang berkualitas oleh pelanggan karena tidak terpenuhinya kebutuhan pelanggan untuk layanan yang lebih baik. Dalam membangun suatu layanan, ketidakjelasan proses dan waktu layanan dan transparansi biaya layanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi, membuat hambatan dalam suatu layanan dapat dipertanggungjawabkan; dalam masyarakat pengguna layanan, ketidakjelasan proses dan waktu layanan dan transparansi biaya layanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi, membuat hambatan dalam suatu layanan dapat dipertanggungjawabkan; dalam masyarakat pengguna layanan, ketidakjelasan proses dan waktu layanan dan transparansi biaya layanan terjadi pada mekanisme Sulit untuk mensinergikan layanan dalam program yang terintegrasi. Meskipun demikian, tidak semua kegiatan tidak dapat ditenagai oleh pelayanan. Namun, beberapa kegiatan bekerja sama dengan baik dan mudah dan bergantung pada langkah dan proses yang digunakan. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih kurang dalam melaksanakan tugasnya. Jumlah karyawan masih belum mencukupi. Jumlah staf pengurusan pertanahan yang terbatas, kekurangan tenaga ukur tanah, dan masalah daftar tunggu masyarakat adalah beberapa penyebabnya. Organisasi pelayanan publik seperti ini memiliki ciri publik akuntabilitas, yang memungkinkan setiap warga negara untuk menilai kualitas layanan yang mereka terima.

Referensi

- Amiruddin., Asikin, Z. (2004). Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Raja Grafindo Batinggi., Ahmad, B. (2009). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta, CV Andi Offset
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*, 7(2).
- Fitriya. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Kantor PertanahanKabupaten Sumenep. *Jurnal Enersia*, 2(1).
- Hanafie, R. (2010). Pengantar Ekonomi Pertanian. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Lupiyodi, R. (1998). Wawasan kewirausahaan , Jakarta, Lembaga Penerbit FE-UI
- Mustika. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertipikat Di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. *Jurnal UNISKA*, 1(2).
- Prasojo, E., Mawar. (2017). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Swatantra: Jurnal Otonomi Daerah dan Pengembangan Masyarakat*, 15(1).
- Sinambela, L.P. (2019). Reformasi Pelayanan Publik. Edisi ke 5. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Soekanto, S. (2008). Pengantar Penelitan Hukum. Jakarta: UI Press
- Syafeiie, I.J. (2006). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta

- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta
- Widuri, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Kantor Pertanahan kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(4).
- Wijatno, S. (2009). Pengantar Entrepreneurship, Jakarta: Grasindo
- Yulianti, I. (2022). Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Study Kasus Kota Banjarmasin. *Jurnal Uniska*, 2(2).