

KUALITAS PELAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARMASIN

Siti Marfu'ah¹⁾, Dewi Merdayanty²⁾, Noorsanti³⁾

^{1) 2) 3)} FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Email: sitimarfu'ah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan kota Banjarmasin Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif kualitatif Data dikumpulkan dengan wawancara kepada 9 orang informan (atau responden untuk penelitian kuantitatif). Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Obsevasi, wawancara, dokumentasi. Analisis gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan. Hasil penelitian ini menunjuk bahwa kualitas pelayanan peralihan hak atas Pelayanan Administrasi Pertanahan dalam penelitian ini ada beberapa yang menjadi kendala bagi Administrasi Pertanahan di antaranya yaitu Pemikiran Pemikiran Negatif masyarakat terhadap instansi contoh masyarakat mengira di persulit dalam pengurusan, Jaringan tidak terlalu baik, Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aturan (kelengkapan Berkas) dan Masalah Jaringan Internet (Serba Digital) hal ini dapat membuat kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan menjadi kurang baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Peralihan Hak atas Tanah.

ABSTRACT

The aim of the study was to find out the description of Land Rights Transfer Services at the Land Office of the city of Banjarmasin. The research method used a qualitative approach with the type of qualitative descriptive research. The data was collected by interviewing 9 informants (or respondents for quantitative research). The sample is determined using observation techniques, interviews, documentation. Detailed picture analysis based on the facts found in the field. The results of this study indicate that the quality of services for the transfer of rights to Land Administration Services in this study there are several obstacles for Land Administration including the Negative Thinking of the community towards the example agency, the community thinks it is complicated in managing, the network is not very good, the community's lack of understanding about regulations (file completeness) and Internet Network Problems (All-Digital) this can make the quality of Land Administration Administration not good.

Keywords: Service Quality of Transfer of Land Rights

PENDAHULUAN

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 pasal 1 ayat 5 menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan

acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah.

Era globalisasi saat ini kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/publik dengan standar yang ditentukan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain. Begitu juga dengan kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat tidak akan merasa resah lagi dengan mengurus suatu kepentingan di kantor baik pemerintah maupun swasta yang berhubungan dengan urusan-urusan birokrasinya yang terlalu panjang. Suatu pelayanan akan dikatakan berhasil apabila kualitas pelayanan didasarkan pada kinerja yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan suatu masyarakat, pemerintah berkewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah Negara dan mengembangkan aktivitasnya.

Tanah memiliki nilai ekonomis yang tinggi bagi aspek kehidupan manusia dalam rangka untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan manusia, sehingga berpotensi menimbulkan konflik kepentingan mengenai penggunaan dan penguasaannya. Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 tahun 1960 pasal 19 ayat 1 menyebutkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum dari pemerintah maka diadakan pendaftaran tanah di seluruh Republik Indonesia sesuai ketentuan-ketentuan yang diatur oleh peraturan pemerintah. Jadi sertifikat sangat penting dimiliki agar tanah kita bisa terhindar dari masalah-masalah yang tidak diinginkan.

Sertifikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya karena menyangkut kepastian hukum atas hak milik tanah

seseorang. Adanya persepsi yang buruk tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, sengketa tanah pun sering terjadi karena kurangnya kesadaran dan minat para masyarakat untuk membuat sertifikat tanah. Sebagian masyarakat berpikir bahwa pembuatan sertifikat memerlukan waktu yang lama, dan sebagian masyarakat sering mengeluh terhadap petugas yang memberi pelayanan yang terlalu lamban, sehingga kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat menjadi sangat tidak efisien waktu terkait kualitas pelayanan peralihan hak atas tanah masih terdapat permasalahan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan dalam penelitian ini ada beberapa yang menjadi kendala bagi Administrasi Pertanahan di antaranya yaitu Pemikiran Pemikiran Negatif masyarakat terhadap instansi contoh masyarakat mengira di persulit dalam pengurusan, Jaringan tidak terlalu baik, Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aturan (Kelengkapan Berkas) dan Masalah Jaringan Internet (Serba Digital) hal ini dapat membuat kualitas Administrasi Pertanahan menjadi kurang baik. Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.”

METODOLOGI PENELITIAN:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan proses peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah purposive atau aparatur akan aksidental untuk masyarakat pemohon. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara, observasi dan studi pustaka. Teori yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin adalah teori kualitas pelayanan prima dari Lijan Poltak Sinambela tetapi peneliti dalam penelitian ini hanya menggunakan 6 model, yaitu transportasi, akuntabilitas, kondisional,

partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dengan jumlah informan 6 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. 1. Hasil Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan yang terbaik kepada seseorang atau kelompok yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sendiri sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Salah satu yang menjadi obyek pembahasan pada penelitian ini yakni Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Dalam Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin memiliki peranan yang cukup besar. Alur sistem pemerintahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan administrasi. Semua data tentang administrasi pertanahan di kelolah dalam data base. Data mengenai administrasi pertanahan yang selama ini dianggap sulit dan rumit untuk dikelola, menjadi cepat dan mudah dikelola dengan tingkat kesalahan yang rendah. Kalaupun ada kesalahan akan dengan cepat dapat diketahui di mana letak kesalahannya dan dengan segera dapat diperbaiki. Hal ini sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh Kepala Subbagian TU Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

“Mengenai urusan administrasi di kantor ini, termasuk urusan administrasi pertanahan semua catatan data yang ada itu telah memakai sistem komputer. Hal ini memudahkan kami disini untuk melakukan proses pendataan”. (wawancara, tanggal 13 Juni 2023).

Kementerian ATR/BPN Kota Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan instruktur Menteri Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 yaitu tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat dibidang pertanahan. Dimana untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dibidang pertanahan,

Kementerian ATR/BPN Kota Banjarmasin berupaya memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya dengan memberikan pelayanan prima melalui sistem loket.

System loket yang dimaksud adalah :

1. Loket 1 : Pengambilan Produk
Produk pelayanan pertanahan dapat diambil pada loket ini.

Adapun jenis produk pelayanan antara lain :Sertifikat tanah, Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah, Gambar Ukur, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah. Surat Keputusan ijin Perubahan Penggunaan Tanah, Pelayanan Permohonan Peralihan Hak, Pembebanan Hak, Pencatatan Roya, Pendaftaran sita, dan ganti nama atau ralat nama, Pendaftaran Peningkatan Hak dan Pembuatan Sertipikat Tanah Pengganti yang Rusak atau Hilang

2. Loket 2 dan 3 : Pelayanan Dokumen
Pemohon menyerahkan berkas melalui loket ini, yang terlebih dahulu diteliti oleh petugas mengenai kelengkapan persyaratan. Apabila persyaratan telah lengkap maka pemohon akan mendapatkan slip atau tanda bahwa berkas sudah diterima dalam keadaan lengkap. Dan apabila persyaratan belum lengkap maka pemohon akan diberi slip kekurangan berkas dengan keterangan persyaratan yang kurang lengkap dan berkas akan dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu. Adapun loket pelayanan dokumen terbagi dalam beberapa loket pelayanan menurut jenis pelayanan pertanahan yangdiberikan, antara lain :

- a. Loket pengambilan formulir permohonan
- b. Loket pengecekan sertifikat tanah
- c. Loket pelayanan konversi dan pengakuan hak
- d. Loket pelayanan permohonan peningkatan hak rumah sederhana atau rumah sangat sederhana dan rumah tempat tinggal dengan luas di bawah 200 m²
- e. Loket balik nama, pemisahan, penggabungan roya, hak tanggungan, warisan dan lain sebagainya.

- f. Loket permohonan hak atas tanah
 - g. Loket permohonan ijin lokasi
 - h. Loket permohonan konsolidasi tanah
- Pada masing-masing loket tersebut pemohon akan mendapat informasi tentang besarnya biaya yang harus dibayarkan dan kapan permohonan tersebut selesai serta kapan akan diadakan pengukuran.

3. Loket 4 : Pelayanan Dokumen Khusus Pelita
Online

PPAT/Staff PPAT menyerahkan berkas melalui loket ini, yang terlebih dahulu diteliti oleh petugas mengenai kelengkapan persyaratan. Apabila persyaratan telah lengkap maka pemohon akan mendapatkan slip atau tanda bahwa berkas sudah diterima dalam keadaan lengkap. Dan apabila persyaratan belum lengkap maka pemohon akan diberi slip kekurangan berkas dengan keterangan persyaratan yang kurang lengkap dan berkas akan dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu.

- a. Loker pengecekan sertifikat tanah
- b. Loker permohonan hak atas tanah
- c. Loker balik nama, pemisahan, penggabungan roya, hak tanggungan, warisan dan lain sebagainya.

4. Loker 5 : Penerimaan Biaya

Pembayaran dilaksanakan melalui loket ini pada Bendaharawan Khusus Penerima (BKP) dan dibukukan sesuai DI (daftar isian) 305, serta kepada pemohon diberikan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi sesuai DI (daftar isian) 306.

5. Loker 6 : Informasi Pelayanan

Setiap permohonan yang datang ke loket informasi dapat menerima penjelasan mengenai jenis pelayanan yang diinginkan dari petugas loket ini, antara lain:

- a. Jenis-jenis pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.
- b. Syarat-syarat permohonan dan jadwal waktu penyelesaian.
- c. Besarnya biaya yang diperlukan.
6. Loker 7 : Memetakan peta *online*
 - a. Merapikan peta *online*
 - b. Validasi surat ukur
 - c. Validasi bidang
 - d. Identifikasi lokasi tanah
 - e. Identifikasi no hak

Dari hasil penelitian melalui wawancara mendalam Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin dalam hal sebagai pelayanan administrasi pertanahan memiliki peran melaksanakan sebagai pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukan perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum itu. Perbuatan hukum mengenai peranan Camat yang dimaksud tersebut adalah Jual-Beli, Tukar Menukar, Hibah, Pemasukan kedalam perusahaan, Pembagian hak bersama, Pembagian Hak Guna Bangunan/Hak Pakai atas

tanah Hak Milik, Pemberian Hak Tanggungan, dan Pemberian kuasa membebaskan Hak Tanggunga.

2. Hambatan Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambaran umum hambatan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, didasarkan pada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Secara umum, *tangible* adalah kemampuan suatu produk atau perusahaan dalam menyajikan pelayanan secara konkret dan prima bagi semua pelanggan. Dengan kata lain, kualitas produk benar-benar bisa dirasakan oleh pelanggan bukan sekadar asumsi atau bahkan halusinasi. Keberadaan sifat *tangible* penting sebab pelanggan pasti membutuhkan pengalaman nyata.

Pemberian pelayanan di BPN Kota Banjarmasin harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di BPN Kota Banjarmasin cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka.

Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Ibu AN selaku salah satu masyarakat mengatakan:

“Pelayanan di BPN Kota Banjarmasin ini berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”. (wawancara, tanggal 10 Juni 2023).

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan

yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah terkhusus BPN Kota Banjarmasin sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di BPN Kota Banjarmasin agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

Namun berbedanya dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin mengatakan bahwa:

“Memang ketepatan waktu itu merupakan tujuan utama kami. Tapi soal ketepatan waktu dalam melayani saat ini belum dikatakan 100% walaupun banyak masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut. Padahal keterlambatan itu terjadi bisa disebabkan oleh masyarakat pemohon karena berkas atau persyaratan kurang lengkap. Namun kami telah mengupayakan agar penyelesaian sertifikat tanah itu dapat terselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan yakni 97 hari”. (wawancara, tanggal 10 Juni 2023).

Pemberian pelayanan di BPN Kota Banjarmasin harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tercipta kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Jika dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan memperhatikan suatu kualitas, maka pelanggan akan dapat bisa menjalin hubungan yang baik kepada yang memberi pelayanan. Pelayanan publik atau pelayanan yang berkeseluruhan merupakan pelayanan yang bukan hanya pelayanan yang bersifat formal tetapi juga sebagai pelayanan barang dan jasa yang memegang teguh prinsip yang bertanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan yang memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bisa

diterima langsung oleh pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah Ibu RA mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan sertifikat tanah, mengatakan:

“Berkas dan persyaratan yang telah ditentukan sudah saya lengkapi tapi sampai saat ini sertifikat tersebut belum selesai padahal dari bulan 12 saya masukkan berkas tersebut. Jadi saya rasa ketepatan waktu di kantor ini belum maksimal”. (wawancara, tanggal 23 Juni 2023).

Namun, berbeda dengan Masyarakat Bapak FR pemohon sertifikat tanah yang peneliti temui pada saat melakukan penelitian yang mengatakan :

“Saya rasa kalau menyangkut tentang ketepatan waktu pelayanan sertifikat tanah ini, sesuai dengan waktu yang ditetapkan karena persyaratan sudah saya lengkapi dan kebetulan saya juga punya teman yang bekerja di sini”. (wawancara, tanggal 23 Juni 2023).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat. Apabila persyaratan pembuatan sertifikat tersebut telah lengkap maka sertifikat tersebut akan cepat selesai, tidak terjadi diskriminasi atau adanya hubungan kekeluargaan yang berkerja di dalam kantor tersebut seperti yang dipikirkan oleh beberapa masyarakat diluar sana.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan dengan tujuan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hambatan yang ada di kantor Pertanahan Kota Banjarmasin adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini karena Kurangnya sumber daya seperti staf yang terlatih dan berpengalaman, peralatan yang

memadai, atau sistem informasi yang efisien juga dapat memperlambat proses administrasi di kantor Pertanahan. Jika tidak ada cukup personel atau peralatan yang diperlukan untuk mengelola administrasi dengan baik, maka waktu yang diperlukan untuk memproses dokumen-dokumen akan menjadi lebih lama. Selain diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan kedisiplinan juga menjadi hal yang sangat diperlukan. Kedisiplinan pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat cukup baik. Pegawai sudah datang tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, meskipun pernah juga ditemukan petugas yang kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat.

Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Selain masalah tersebut, terkadang pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak yang menyebabkan pegawai meninggalkan kantor dan akhirnya menghambat dalam memenuhi pelayanan.

Pegawai Kantor Pertanahan dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan seperti diuraikan di atas. SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Subbag TU, Ibu MD bahwa

“Setiap pengurusan berkas-berkas akan tepat waktunya jika semua yang kita kerjakan sesuai dengan SOP (Standart Operating Procedure) yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.” (wawancara 25 Juni 2023)

Pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin selain menggunakan SOP juga menggunakan alat bantu lainnya untuk “pelayanan. Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada pegawai tentang

kemampuan menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti mengamati mereka sudah cukup mahir atau menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikannya dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir dalam mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer, scanner, dan speaker. Namun, masih ada juga pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut dengan baik.

Melihat prosedur pelayanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin tentang persyaratan dalam mengurus dan membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi peralihan hak atas tanah cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan.

Namun, masih ada saja masyarakat yang kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat administratif, masih ada pula pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya. Seperti yang diungkapkan oleh Masyarakat Bapak TH, salah satu pemohon Waris di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, bahwa:

“Terkadang masih ada masyarakat yang harus balik lagi ke rumah karena kurang melengkapi berkas-berkas yang diperlukan saat mereka mengurus dokumen. Seperti halnya saya, yang sempat beberapa kali bolak-balik rumah untuk minta surat silsilah keluarga, surat ahliwaris dari RT sampai ke Kantor Kecamatan. Ya, ini karena dulu saya kurang paham syarat-syaratnya.” (wawancara 25 juni 2023)

Hal demikian menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Selain itu, juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin juga memberikan surat

pemberitahuan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan administratif.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pelayanan yang baik baru akan terlaksana bilamana pemberi layanan (*provider*) benar-benar mempunyai kemauan untuk melayani secara tanggap. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk dan bahkan akhirnya akan menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri.

Responsiveness adalah kemauan atau kesiapan para pemberi pelayanan untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian, kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para pelanggan. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini ditunjukkan melalui ketanggapan pegawai dalam menghadapi keluhan pelanggannya.

Organisasi di bidang jasa dalam memberikan pelayanan tidak luput dari konplain/keluhan pelanggan. Hal ini terjadi karena karakteristik pelanggan yang berbeda-beda. Pelanggan akan merasa senang terhadap sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar. Pegawai dalam situasi seperti ini harus mempunyai kemauan untuk memecahkan masalah dan kendala secara cermat, tepat, dan bijaksana.

Keluhan oleh pelanggan adalah salah satu ungkapan penilaian akan kualitas yang didapatkannya. Keluhan timbul karena rasa ketidakpuasan pihak pelanggan. Bagaimanapun keluhan itu datang dan tujuannya tiap petugas pelayanan harus mempersiapkan mental dalam menghadapi keluhan. Seperti yang diungkapkan oleh ibu MD selaku Kepala Subbag TU Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

“Kalau ada pemohon yang komplain lebih sering langsung pada petugas yang melayani, kami akan menanggapi dengan sabar dan ramah, misalnya kesalahan manusiawi seperti salah ketik bisalangsung kami benarkan, jika ada keterlambatan seperti yang pernah terjadi dulu, pelanggan

meminta konsekuensi ya kami buat permintaan maaf secara tertulis di media cetak, pokoknya ya tetap dengan kepala dingin tapi juga memberikan jalan keluar terbaik pada pemohon itu.” (wawancara, 27 Juni 2023).

Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa untuk mengajukan komplain/keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, pelanggan dapat menyampaikan langsung kepada petugas Kantor Pertanahan yang bersangkutan.

. Langkah yang dilakukan untuk mengatasi komplain yang ada yaitu segera mengatasi permasalahan yang ada jika dinilai urgent dengan mengadakan rapat membahas permasalahan-permasalahan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berikut pendapat Ibu RA mengenai ketanggapan pegawai Kantor Pertanahan dalam menghadapi komplain:

“Kalau komplain saya pernah Mbak, tapi ya cuman masalah salah ketik nama dan tahun lahir, tapi setelah saya bilang ke petugasnya langsung dibenerin dengan catatan membawa kelengkapan berkas seperti KTP, KK”. (wawancara, 4 Juli 2023).

Pernyataan dari para pelanggan di atas dapat diketahui bahwa ada komplain, petugas segera meminta maaf kepada pelanggan dan segera mengatasi permasalahan yang ada, sehingga pelanggan tidak terlalu kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Perlu membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal

yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Seperti yang diungkapkan oleh Petugas Kantor Pertanahan

“Ada beberapa hambatan yang kami hadapi dalam memberikan jaminan pelayanan yang efektif di Kantor Pertanahan kami. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya jumlah staf yang memadai. Kami seringkali menghadapi beban kerja yang berlebihan dan tidak memiliki personel yang cukup untuk menangani semua tugas dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam pemrosesan dokumen dan pelayanan yang lambat kepada masyarakat.

Selain itu, infrastruktur teknologi yang kurang memadai juga menjadi hambatan lainnya. Kami masih mengandalkan sistem manual dalam banyak aspek pekerjaan kami, seperti pengarsipan dan pelacakan dokumen. Ini mengakibatkan efisiensi yang rendah dan peningkatan risiko kesalahan. Kami membutuhkan investasi dalam pengembangan infrastruktur IT agar dapat meningkatkan produktivitas dan akurasi dalam pelayanan kami.

Hambatan lain yang kami hadapi adalah regulasi yang kompleks dan prosedur yang rumit. Sistem peraturan yang rumit seringkali mempersulit proses pendaftaran dan pemindahan kepemilikan tanah. Selain itu, koordinasi dengan instansi terkait seperti Badan Pertanahan Nasional dan Badan Pertanahan Daerah juga bisa menjadi tantangan, karena seringkali terjadi ketidakjelasan dalam tanggung jawab dan kewenangan antara instansi-instansi tersebut”. (wawancara 25 juni 2023)

langkah untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Pertama, kami berencana untuk merekrut lebih banyak staf agar dapat memperbaiki rasio staf terhadap beban kerja. Ini akan membantu mengurangi penundaan dalam pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional.

5. Empati (*Empathy*)

Kemampuan atau kesedian karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada

pelanggannya. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

hambatan utama yang kami hadapi adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya empati dalam pelayanan publik. Banyak pegawai di Kantor Pertanahan yang belum sepenuhnya memahami arti penting dari indikator empati dan bagaimana menerapkannya dalam interaksi dengan masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh kepala subbagian TU ibu MD

“Ada beberapa hambatan yang kami hadapi dalam mengimplementasikan indikator empati dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Kami memiliki jumlah pegawai yang terbatas, dan seringkali terjadi kekurangan tenaga kerja yang memadai untuk memberikan pelayanan yang lebih empatik. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan kurangnya perhatian personal kepada pemohon”. (wawancara 06 juli 2023).

Hambatan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang sedang di hadapi adalah sistem yang terkadang tidak efisien. Proses administratif di Kantor Pertanahan sering kali memakan waktu yang lama dan rumit. Keterlambatan dalam memproses dokumen dan kurangnya transparansi dalam tahapan proses dapat menyebabkan frustrasi bagi pemohon.

4.2 Pembahasan

Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentang persertifikatan tanah maupun dalam memberi informasi tentang pertanahan belum bisa dikatakan berjalan dengan baik namun sesuai penilaian penulis perlu ada perbaikan pada aspek

yang dinilai masih belum tercapai sebagai berikut :Bukti Fisik (*Tangible*)

Proses pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah terkhusus di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana sehingga dalam pengurusan sertifikat tanah terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat. Apabila persyaratan pembuatan sertifikat tersebut telah lengkap maka sertifikat tersebut akan cepat selesai, tidak terjadi diskriminasi atau adanya hubungan kekeluargaan yang berkerja di dalam kantor tersebut seperti yang dipikirkan oleh beberapa masyarakat diluar sana.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Singarimbun (2005:39) bahwa suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Sehingga apabila dihubungkan antara hasil penelitian dengan teori penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan, Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan kemampuan pegawai yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, kekeluargaan dan tidak diskriminatif.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang ada di kantor Pertanahan Kota Banjarmasin adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini karena Kurangnya sumber daya seperti staf yang terlatih dan berpengalaman, peralatan yang memadai, atau sistem informasi yang efisien juga dapat memperlambat proses administrasi di kantor Pertanahan. Jika tidak ada cukup personel atau peralatan yang diperlukan untuk mengelola administrasi dengan baik, maka waktu yang diperlukan untuk memproses dokumen-dokumen akan menjadi lebih lama. Selain diperlukan sumber daya manusia yang

berkualitas dalam proses pelayanan kedisiplinan juga menjadi hal yang sangat diperlukan. Kedisiplinan pegawai Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat cukup baik. Pegawai sudah datang tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, meskipun pernah juga ditemukan petugas yang kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat.

Namun kendala lainnya yang sangat berpengaruh adalah masih adanya masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Selain itu, juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya sehingga salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan administratif.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Singarimbun (2005:42) bahwa suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan dengan tujuan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Sehingga berdasarkan uraian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa Kurang disiplin nya pegawai akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Selain masalah tersebut, terkadang pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak yang menyebabkan pegawai meninggalkan kantor dan akhirnya menghambat dalam memenuhi pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya Pegawai Kantor Pertanahan dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan SOP (*Standard Operating Prosedure*) yang telah ditetapkan seperti diuraikan di atas. SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi

pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa suatu Organisasi di bidang jasa dalam memberikan pelayanan tidak luput dari konplain/keluhan pelanggan. Hal ini terjadi karena karakteristik pelanggan yang berbeda-beda. Pelanggan akan merasa senang terhadap sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar. Pegawai dalam situasi seperti ini harus mempunyai kemauan untuk memecahkan masalah dan kendala secara cermat, tepat, dan bijaksana.

Keluhan oleh pelanggan adalah salah satu ungkapan penilaian akan kualitas yang didapatkannya. Keluhan timbul karena rasa ketidakpuasan pihak pelanggan. Bagaimanapun keluhan itu datang dan tujuannya tiap petugas pelayanan harus mempersiapkan mental dalam menghadapi keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, pelanggan dapat menyampaikan langsung kepada petugas Kantor Pertanahan yang bersangkutan sehingga diperlukan langkah yang dilakukan untuk mengatasi komplain yang ada yaitu segera mengatasi permasalahan yang ada jika dinilai urgent dengan mengadakan rapat membahas permasalahan-permasalahan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Singarimbun (2005:44) *Responsiveness* adalah kemauan atau kesiapan para pemberi pelayanan untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian, kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para pelanggan. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini ditunjukkan melalui ketanggapan pegawai dalam menghadapi keluhan pelanggannya.

Sehingga atas hasil tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan yang baik baru akan terlaksana bilamana pemberi layanan (*provider*) benar-benar mempunyai kemauan untuk melayani secara tanggap. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk dan

bahkan akhirnya akan menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian, komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain sehingga langkah untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Pertama, kami berencana untuk merekrut lebih banyak staf agar dapat memperbaiki rasio staf terhadap beban kerja. Ini akan membantu mengurangi penundaan dalam pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun (2005:46) bahwa kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan maka untuk perbaikan kualitas pelayanan penulis menyarankan agar perlunya memperbaiki lagi kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian hambatan utama yang kami hadapi adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya empati dalam pelayanan publik. Banyak pegawai di Kantor Pertanahan yang belum sepenuhnya memahami arti penting dari indikator empati dan bagaimana menerapkannya dalam interaksi dengan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun (2005:46) bahwa kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen

atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hambatan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang sedang di hadapi adalah sistem yang terkadang tidak efisien. Proses administratif di Kantor Pertanahan sering kali memakan waktu yang lama dan rumit. Keterlambatan dalam memproses dokumen dan kurangnya transparansi dalam tahapan proses dapat menyebabkan frustrasi bagi pemohon.

PENUTUP

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dari aspek Bukti Fisik (Tangible) proses berkas sudah cukup baik, dimana akan cepat diselesaikan asalkan persyaratan lengkap namun masih ada pegawai yang melayani belum sesuai SOP, Aspek Keandalan (Reliability) sudah cukup baik walaupun masih ada kendala kurang cukupnya jumlah pegawai, dan petugas yang kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat, Aspek ketanggapan (Responsiveness) sudah cukup baik, dimana sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar secara cermat, tepat, dan bijaksana, dari aspek Jaminan (Assurance) sudah baik namun perlu dilakukan pegawai baru untuk memperbaiki rasio staf terhadap beban kerja, Aspek Empati (Empathy) masih perlu ditingkatkan sikap pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat
- 2 Hambatan Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dari aspek bukti fisik (Tangible) adalah kelambatan dalam proses administrasi karena terjadi volume pekerjaan yang tinggi, dari aspek keandalan (Reliability) kurangnya sumber daya manusia dan sistem yang belum terotomatisasi dengan baik mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan penundaan dalam proses peralihan hak atas tanah. Dari aspek Jika kantor pertanahan tidak memiliki jumlah pegawai yang cukup atau kurangnya pelatihan yang memadai, aspek ketanggapan (Responsiveness) kurangnya pegawai dapat menyebabkan kurangnya respon yang cepat dan penurunan kualitas pelayanan. Hal ini dapat mengakibatkan kesulitan dalam memberikan informasi yang akurat, dari aspek jaminan (Assurance) kesalahan dalam pengolahan dokumen, dari aspek empati (Empathy)

kurangnya bantuan yang memadai kepada pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorethea Wahyu. (2021). Manajemen Kualitas. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Dwiyanto, Agus. 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Firmansyah, Farid & Rudy Haryanto. 2019. Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan. Duta Media Publishing, Pamekasan.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1&2. PT Indeks, Jakarta.
- Merdayanty, Dewi.2023. Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat (Studi kasus PDAM Bandarmasih). CV. Sadari: Bandung
- Mukarom, Zaenal dan Muhibidin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Public Menuju Clean Government And Good Governance. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nashar. 2020. Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Duta Media Publishing, Pamekasan.
- Ratminto, dkk. 2017. Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sapri, dkk. 2020. Pelayan Publik Implementasi Dan Aktualisasi. CV Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.

- Sa'adah, Lailatus & Abdullah Fajarul Munir. 2020. Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. LPPM, Jombang.
- Semil, Nurmah. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia. Burhan B, (ed). Kencana, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. PT.Afabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Strategi Pemasaran. Andi, Yogyakarta.
- Walujo, D. A., Titiek, K., & Yitno, U. 2020. Pengendalian Kualitas. Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- Winarni, E.W. (2018). Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D. Bumi Aksara, Jakarta.
- Jurnal
- Abidin, T. Z., Mustam, M., Lituhayu, D., & Warsono, H. (2016). KUALITAS Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 423-433.
- Aldiani, Agus. (2018). Upaya Meningkatkan Hunian Kamar Melalui Kualitas Pelayanan Pada Hotel & Resort Putri Duyung Kabupaten Tanah Bumbu KINDAI, 14(2).
- Bernardianto, R. B., & Fitriyah, P. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 4(2), 5-9.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(1), 65-75.
- Kolinug, P.P. (2017). Kewenangan Badan Pertanahan Nasional Dalam Pemberian Hak Atas Tanah Negara Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. *LEX ET SOCIETATIS*, 5(7).
- Rumengan, F., Tulus, F., & Londa, V. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(85).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM.6*
- Sinaga, Martin. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Wardhani, Wisnu. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Peraturan – Peraturan Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Pemerintah :
- Republik Indonesia. Undang – undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok – Pokok Agraria.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala
Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun
2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja
Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional
Dan Kantor Pertanahan

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 18
Tahun 2021 Tentang Hak Pengelolaan, Hak
Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, Dan
Pendaftaran Tanah.