

**EVALUASI PERCEPATAN PROGRAM PELAYANAN RABU LARIS
TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BAGI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Kelulusan Dalam Rangka
Penyusunan Skripsi Pada Program Diploma IV Pertanahan**



JIHAN AMIRAH AYUNI

NIT. 20293506

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL

SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL

PRODI DIPLOMA IV PERTANAHAN

2024

ABSTRACT

Effective and efficient public services are key to increasing public trust in the government. Bureaucratic reform in land service delivery is a primary focus for improving service quality, including at the Gowa District Land Office through the Rabu LARIS program, which aims to streamline the service process with a one-day service concept.

The aims of this research are (a) To find out the average size of Rabu LARIS services and the size of Rabu LARIS's contribution in accelerating land services at the Gowa District Land Office (b) To find out how the Community Satisfaction Index (IKM) is regarding Rabu LARIS services at the Gowa District Land Office (c) To determine the impact of the implementation of the Rabu LARIS service at the Gowa District Land Office. This study employs a mixed methods approach using The Sequential mixed methods strategy. Data was collected through surveys and interviews with 40 respondents who used the Rabu LARIS service. Data collection techniques included field observations, documentation, and Likert-scale questionnaires. The results show that the average annual service achievement of Rabu LARIS is 18,83 services/month in 2022 and 18,16 services/month in 2023, and the program contributes 1,23% to accelerating land services, predominantly in Roya Conventional services.

The Community Satisfaction Index (IKM) indicators indicate that most respondents find the requirements, mechanisms, procedures, and processing time of the Rabu LARIS program very appropriate and easy, with a high IKM score. The program positively impacts service acceleration and enhances community satisfaction with land services, though there is still room for improvement in technology and socialization aspects.

In conclusion, the Rabu LARIS program has significantly contributed to increasing efficiency and community satisfaction with land services at the Gowa District Land Office. To achieve more optimal results, it is necessary to enhance human resource capacity, better utilize technology, and intensify socialization about the procedures and benefits of this program

Keywords: Public service, innovation, bureaucratic reform, Rabu LARIS, Community Satisfaction Index (IKM).

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Kebaruan Penulisan (<i>Novelty</i>).....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kerangka Teoritis.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Format Penelitian	13
B. Lokasi Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel Penelitian	14
D. Jenis dan Sumber Data.....	14
E. Teknik Pengumpulan Data.....	15
F. Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV GAMBARAN UMUM	22
A. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.....	22

B. Layanan Rabu LARIS.....	24
C. Persyaratan & Alur Pelayanan.....	26
D. Kebaruan/ Nilai tambah.....	30
BAB V HASIL & PEMBAHASAN.....	31
A. Capaian Dan Kontribusi Percepatan Pelayanan Rabu LARIS.....	31
1. Capaian Pelayanan Rabu Laris.....	31
2. Kontribusi Rabu LARIS Dalam Percepatan Pelayanan.....	34
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Rabu LARIS.....	36
C. Dampak Rabu LARIS.....	47
BAB VI PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
DAFTAR LAMPIRAN.....	54
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menekankan pentingnya memberikan perlindungan hukum kepada warga dalam penyelenggaraan layanan publik tersebut. Namun kekurangan pengawasan yang signifikan telah menghasilkan berbagai permasalahan dalam implementasi pelayanan publik di Indonesia. Beberapa tantangan yang muncul meliputi kesulitan mengakses layanan, kompleksitas prosedur perizinan, ketidakjelasan biaya, dan praktik Pungutan Liar (*pungli*), yang semuanya menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik di negara ini.

Pelayanan publik yang kurang memuaskan dapat mengurangi investasi dan mengakibatkan perlambatan pertumbuhan ekonomi nasional. Peningkatan kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mengingat pentingnya peran pelayanan publik. Kurangnya kepuasan dalam pelaksanaannya mendorong setiap lembaga yang menyediakan layanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan mereka kepada masyarakat. Oleh karena itu, saat ini semua lembaga pemerintah diharapkan untuk menerapkan Reformasi Birokrasi, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Salah satu contoh implementasi reformasi birokrasi adalah di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).

Selaku lembaga vertikal, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menyediakan layanan publik dalam sektor pertanahan dan tata ruang dari tingkat nasional hingga daerah. Fungsi administratif Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dilaksanakan di tingkat pusat, Kantor Wilayah (Kanwil) di tingkat provinsi, serta Kantor Pertanahan (Kantah) di tingkat kabupaten/kota.

Kantor Pertanahan, yang merupakan salah satu lembaga yang langsung ditunjuk oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional ATR/BPN, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik terkait urusan pertanahan di

tingkat lokal, baik dalam hal pembuatan sertifikat, Peralihan hak atas tanah, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan, dan penggabungan sertifikat, serta perubahan kepemilikan properti untuk rumah tinggal dan proses perubahan nama di Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan melaksanakan tugasnya dengan mengikuti pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri (Permen) Agraria dan Tata Ruang/ KBPN Nomor 4 Tahun 2017, yang menetapkan standar pelayanan yang harus ditegakkan, termasuk percepatan, kualitas, kemudahan, keterjangkauan, dan keterukuran dalam layanan publik yang disediakan kepada masyarakat.

Perbaikan dalam layanan pendaftaran tanah berhubungan erat dengan kebutuhan masyarakat untuk peningkatan kualitas layanan, terutama dalam konteks Reformasi Birokrasi. Reformasi Birokrasi diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pemerintah melalui berbagai strategi, dengan tujuan mendorong tata kelola yang baik. Hal ini meliputi profesionalisme penyelenggara negara, eliminasi korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta peningkatan signifikan dalam pelayanan publik guna mencapai standar layanan yang optimal bagi masyarakat (Sedarmayanti, 2009:75). Dalam konteks Reformasi Birokrasi, ada kebutuhan mendesak untuk menyediakan layanan yang unggul. Unggulitas ini mencakup aspek-aspek seperti produk, jasa, sumber daya manusia, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi para pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan yang amat diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan unggul terkait dengan proses pendaftaran tanah dan jaminan kepastian hukum yang menyertainya. Pelayanan unggul merupakan interpretasi dari istilah "*excellent service*" yang secara literal mengacu pada pelayanan yang optimal atau sangat baik. Istilah ini digunakan untuk menunjukkan kesesuaian dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh lembaga pemberi layanan (Daryanto & Setyobudi, 2014:107). Dengan adanya pelayanan ini, aktivitas penggunaan tanah khususnya dalam konteks pembangunan dapat berlangsung secara efisien dan terstruktur.

Upaya dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dan percepatan proses administrasi pertanahan guna memberikan layanan optimal kepada masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa telah menginisiasi program Rabu LARIS (Layanan Sehari Selesai). Program ini, yang dikenal sebagai one day service, dirancang khusus untuk

memfasilitasi pemilik tanah yang ingin melakukan pendaftaran langsung berkas tanah mereka. Jenis layanan yang tersedia melalui program Rabu LARIS mencakup Roya Konvensional (Non Elektronik), perubahan Hak Guna Bangunan (HGB) menjadi Hak Milik (HM), dan transaksi Peralihan Hak (seperti Jual Beli, Hibah, dan Waris). Setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, mereka akan segera dilayani dan permohonan mereka diselesaikan pada hari yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh kantor pertanahan.

Program Rabu LARIS ini juga merupakan bentuk keikutsertaan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional ATR/BPN proses Implementasi *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang baik). *Good Governance* berawal dari proses reformasi pada tahun 1998 yang menginginkan suatu perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Sejak diberlakukannya reformasi birokrasi yang menuntut seluruh aspek pelayanan publik agar memberikan pelayanan prima sesuai dengan prinsip *Good Governance*.

Implementasi prinsip *Good governance* telah diamanatkan secara hukum dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Kementerian ATR/BPN, dengan fokus pada pelayanan yang melayani, profesional, dan terpercaya, telah menginisiasi perubahan signifikan dalam sektor pendaftaran tanah, khususnya melalui inisiatif seperti program pelayanan Rabu LARIS.

Setelah beroperasi selama periode tertentu, inisiatif ini telah mengakibatkan sejumlah dampak yang signifikan bagi Kantor Pertanahan di Kabupaten Gowa. Program Rabu LARIS secara khusus telah membawa transformasi positif dengan meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan pertanahan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat Kabupaten Gowa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh program ini. Berdasarkan uraian di atas, calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Evaluasi Percepatan Program Pelayanan Rabu LARIS Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.**

B. Rumusan Masalah

1. Berapa besar rata-rata capaian pelayanan Rabu LARIS dan kontribusi Rabu LARIS dalam percepatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Rabu LARIS pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa ?
3. Apa dampak pelaksanaan pelayanan Rabu LARIS pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Merujuk kepada latar belakang dan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui besar rata-rata pelayanan Rabu LARIS dan besar kontribusi Rabu LARIS dalam percepatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.
- b) Untuk mengetahui bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Rabu LARIS pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.
- c) Untuk mengetahui dampak pelaksanaan pelayanan Rabu LARIS pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

2. Manfaat Penulisan

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharap dapat memberikan gambaran terhadap pelayanan program Rabu LARIS di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

b) Manfaat Praktis

Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa penelitian ini diharap dapat memberikan masukan untuk memperbaiki pelayanan publik yang kurang dengan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi dan bagi masyarakat di Kabupaten Gowa khususnya yang ingin mengurus berkas tanahnya dapat memberikan informasi terkait pelayanan pertanahan dan menjadi kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

D. Kebaruan Penulisan (*Novelty*)

Di Indonesia, tanah memiliki signifikansi yang beragam; dari dimensi sakral yang terkait dengan pewarisan dan isu-isu transendental, hingga peran ekonomisnya sebagai faktor produksi yang berpotensi meningkatkan kesejahteraan. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pemerintahan di sektor pertanahan, baik secara nasional, regional, maupun sektoral, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pentingnya pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif telah menjadi harapan utama masyarakat. Perkembangan teknologi dan akses terbuka terhadap informasi telah mendorong inovasi dalam berbagai aspek pelayanan publik, termasuk dalam bidang pertanahan. Dengan mempertimbangkan penelitian ilmiah yang telah ada, upaya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tambahan yang berharga bagi pengembangan pengetahuan di bidang ini. Sejumlah studi terdahulu tentang layanan publik dalam konteks pertanahan juga dapat memberikan wawasan yang berguna dalam konteks ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Claudia Tiara Y (2016) bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi pendaftaran peralihan hak milik karena jual beli melalui layanan One Day Service dalam meningkatkan administrasi pertanahan di Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris untuk memahami praktik pendaftaran tanah khususnya dalam konteks transaksi jual beli. Hasil studi menunjukkan bahwa implementasi One Day Service di Kantor Pertanahan telah berhasil menciptakan lingkungan layanan yang efisien, teratur, ekonomis, dan cepat. Hal ini juga mempromosikan pelayanan publik yang adil dan merata, serta berhasil meningkatkan ketertiban administrasi pertanahan secara signifikan.

Riris, R. W. dan Moch, Mustam (2017) melakukan studi yang berjudul "*Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Konteks Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang*" dengan tujuan untuk mengeksplorasi implementasi Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang serta menilai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam konteks tersebut. Metode yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif eksplanatori. Temuan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam kerangka reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang belum mencapai optimalitas karena perumitan Standar

Operasional Prosedur (SOP), kekurangan dalam persyaratan SOP yang belum lengkap, ketidakpastian dalam jaminan waktu pelayanan, serta kurangnya ketelitian pegawai dalam pemeriksaan dokumen.

Menurut Hilda Agustina dkk (2016), mereka mengadakan studi yang berjudul evaluasi implementasi layanan one day service dalam inisiatif quick wins Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Depok. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis proses implementasi layanan one day service di Kota Depok, serta untuk menyelidiki kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Depok beserta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Dari hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa meskipun ada tantangan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pemohon, pelaksanaan layanan one day service di Kantor Pertanahan Kota Depok berhasil berjalan dengan baik.

Menurut penelitian terbaru oleh Siti Aminah dan rekan-rekan (2021), mereka mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkajene dengan fokus pada Kabupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan tingkat kualitas layanan yang saat ini tersedia. Temuan mereka mengindikasikan bahwa meskipun kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep dinilai memadai, masih terdapat ruang untuk perbaikan yang perlu diperhatikan.

Melalui hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan perbedaan signifikan dibandingkan dengan studi sebelumnya. Perbedaan tersebut mencakup lokasi penelitian, jenis layanan yang diselidiki, metode penelitian yang digunakan, serta ketiadaan penelitian sebelumnya yang memfokuskan pada Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik dan dampaknya terhadap percepatan pelayanan di Kantor Pertanaha

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan data penghitungan besar rata-rata capaian pelayanan Rabu LARIS didapatkan nilai sebesar sebesar 18,83 pelayanan/bulan pada Tahun 2022 dan 18,16 pelayanan/bulan pada Tahun 2023. Sedangkan pada kontribusi percepatan pelayanan pertanahan Rabu LARIS telah berkontribusi sebesar 1,23% dalam percepatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa
2. Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Rabu LARIS adalah sebesar 90,138 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan Rabu LARIS diklasifikasikan sebagai “Sangat Baik” dengan nilai mutu pelayanan “A”.
3. Pelaksanaan Rabu LARIS pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa telah membawa dampak positif bagi masyarakat khususnya pemohon yang ikut serta dalam pelaksanaan Rabu LARIS, hal tersebut berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sedangkan Rabu LARIS belum berdampak signifikan terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, hal tersebut berdasarkan jumlah pendaftar yang sebanyak 18,83 pelayanan/bulan pada Tahun 2022 dan 18,16 pelayanan/bulan pada Tahun 2023, dan juga jumlah kontribusi Rabu LARIS dalam percepatan pelayanan yang sebesar 1,23%.

B. Saran

- 1) Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa penelitian ini diharapkan dapat mengoptimalkan informasi tentang program pelayanan Rabu LARIS (Layanan Sehari Selesai) dapat melalui *Standing Banner*, Brosur, dan Informasi Digital melalui Sosial Media Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Selain itu berdasarkan temuan bahwa Pelayanan Rabu LARIS memberikan manfaat signifikan, disarankan untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa untuk mempertimbangkan perluasan program ini ke hari-hari lain atau untuk jenis layanan lainnya
- 2) Bagi masyarakat penelitian ini diharap dapat memberikan wawasan untuk masyarakat yang ingin mendaftarkan berkas tanahnya dan juga dapat memberikan

kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas informasi terkait pertanahan bagi masyarakat umum, diperlukan juga partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan umpan balik terhadap proses pendaftaran tanah guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan improvisasi dalam sistem pendaftaran tanah.

- 3) Bagi Kementerian Agraria Tata Ruang dan Badan Pertanahan Nasional, penelitian ini disarankan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja dan dampak terhadap program Layanan Sehari Selesai yang ada di Kantor Pertanahan, serta dapat menjadi rekomendasi guna peningkatan sistem pelayanan loket prioritas yang ada di Kantor Pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1482–1486. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2581/http>
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>
- Atriyani, J. (2020). Implementasi Program One Day Service di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2014-2015. *Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 1(1), 1–26.
- Basuki, S. (2004:163). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Chasanah, N. (2021). *Kontribusi One Day Service Dalam Percepatan Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo*. <http://repository.stpn.ac.id/1304/1/NURULCHASANA.pdf>
- Claudia, T. Y. (2016). Pelaksanaan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Karena Jual Beli Melalui *One Day Service* Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan Di Kabupaten Bantul.
- Creswell, John W. (2017). Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Yogya: Pustaka Pelajar
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen Dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Djalal, Fasli & Dedi, S. (2001). Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Dr.H. Inu Kencana Syafii, M.Si. (2011). Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta : Pt Rineka Cipta.
- Fahdenny, M. R. (2013). Pelaksanaan One Day Service Melalui Program Larasita Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. *Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*, 1–22.
- Hilda Agustina, dkk. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan *One Day Service* Dalam Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Di Kantor Pertanahan Kota Depok
- Joko Widodo. (2001). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.
- Keraf, Gorys. (1998). Diksi dan Gaya Bahasa. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. (2017). Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
- Merriam-Webster. (n.d.). *Accelerated*. Dalam Merriam-Webster.com dictionary. Diakses pada 1 agustus 2024, dari <https://www.merriam-webster.com/dictionary/accelerated>
- Novianto, M. A. (2015). Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program Quick Wins Pertanahan). *Ilmu Administrasi Negara, UNESA*, 1(1), 1–15. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/11286>
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

- Riris, R. W & Moch, Mustam. (2017). Artikel Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang
- Runturambi, N. M. J., Katiandagho, T. M., & Rumagit, G. A. J. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 18(3), 823–834. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.v18i3.44992>
- Sadjijono. (2007). Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance. LAKSBANG.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju
- Siti Aminah, dkk. (2021). Jurnal Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkajene
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2017). Pemasaran Strategik Edisi 3. Yogyakarta: Andi offset.
- Wahyuni, et al (2016). (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan One Day Service dalam Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional (Studi di Kantor Pertanahan Kota Depok). *Diponegoro Law Review*, 5(2), 1–14. <https://www.neliti.com/id/publications/18996/>
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1–20.