

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GORONTALO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan**



Disusun Oleh:

MIFTAHUL JANNAH ADAM
NIT. 21303792

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the quality of land certificate issuance services and to determine and analyze what, the study shows that the quality of land certificate issuance services at the Gorontalo factors need to be improved in improving the quality of land certificate issuance services at the Gorontalo Regency Land Office. This study is a study that uses a Qualitative method with a descriptive analysis approach, which tries to provide an overview of the quality of service and the factors that determine the quality of service. The analysis method is carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The informants in this study consisted of internal informants from the Gorontalo Regency Land Office and external informants from the Community who had applied for land certificates. The study was conducted for 1 month from March to April 2025. Based on the results and discussionsRegency Land Office is good, only the time factor for completing the certificate is not optimal. Furthermore, organizational factors, there are limited human resources which cause a high workload.

Keywords: Service Quality, Public Service, Land Certificate

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kerangka Teoritis	11
1. Pelayanan Publik.....	11
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
3. Faktor – Faktor Penentu Kualitas Pelayanan	17
4. Pelayanan Pensertipikatan tanah melalui kegiatan pendaftaran tanah pertama kali	21
C. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Format Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	29

C. Teknik Penentuan Informan	30
D. Definisi Operasional.....	30
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	36
A. Gambaran umum Lokasi Penelitian	36
1. Sejarah Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo	36
2. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo.....	36
B. Keadaan Pegawai	37
C. Realisasi Kegiatan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah.....	38
D. Kondisi Geografis	39
E. Penggunaan Tanah.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Kualitas Pelayanan	42
B. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	71

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 menjamin bahwa negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tertulis dalam Pasal 28H ayat (2) yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak mendapat kemudahan serta perlakuan khusus agar bisa memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama demi mencapai keadilan dan kesetaraan (Koeswidarbo, 2024). Sejalan dengan itu, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan khususnya di instansi pelayanan publik juga mengemuka. Hal ini bisa dipahami mengingat selama ini kualitas pelayanan dirasakan belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Seperti yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat menghambat aliran informasi pelayanan publik. Hal tersebut pada akhirnya akan berdampak pada rendahnya kepercayaan Masyarakat kepada instansi terkait.

Pelayanan publik yang bermutu serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah. Mutu pelayanan publik dalam memberikan layanan secara optimal kepada masyarakat pada umumnya dapat membentuk nilai kepercayaan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang maksimal agar setiap warga memperoleh pelayanan yang tanggap, andal, terjamin, empatik, dan nyata, sehingga menciptakan rasa nyaman dalam proses pengurusan administrasi. (Gustiar *et al*, 2023)

Adapun untuk mengatasi persoalan pelayanan publik serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, oleh pemerintah telah dikeluarkan beberapa peraturan yang terkait dengan pelayanan publik, diantaranya Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara itu asas-asas

pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 terdiri dari dua belas asas, antara lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan Tujuan dari undang-undang tentang pelayanan publik ini adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) Undang Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), bertujuan untuk menjamin kepastian hukum hak atas tanah maka diselenggarakan Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Indonesia. Kegiatan Pendaftaran Tanah tersebut berdasarkan Pasal 19 Ayat (2) meliputi:

- a. Pengukuran perpetaan dan pemukuan tanah;
- b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut;
- c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. (Koeswidarbo, 2024).

Tindak lanjutnya Pasal 19 UUPA diatur dalam PP Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Memuat asas-asas Pendaftaran Tanah sebagai diatur berdasarkan Pasal 2 PP No. 24 tahun 1997 yaitu Pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir, dan terbuka. Adapun tujuannya dilengkapi berdasarkan Pasal 3 PP Nomor 24 tahun 1997 yaitu:

- a. Untuk memberikan kepastian hukum serta perlindungan kepada pemegang hak atas sebidang bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak yang terdaftar, sehingga pemegang hak tersebut dengan mudah dapat membuktikan dirinya secara sah sebagai pemilik yang bersangkutan; (Koeswidarbo, 2024).
- b. Untuk menyediakan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dapat dengan mudah memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan perbuatan hukum terkait bidang tanah dan satuan rumah susun yang telah terdaftar;
- c. untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Menindaklanjuti tujuan Pendaftaran Tanah tersebut, Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas urusan pertanahan. Sehubungan dengan adanya Badan Pertanahan Nasional (BPN) pemerintah dapat mengawasi dan memberikan pelayanan terkait segala bentuk urusan yang berkaitan dengan pertanahan. Kantor Pertanahan di Tingkat daerah Kabupaten/Kota juga tak luput dari keluhan dan tuntutan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pelayanan pensertipikatan tanah. Sebagai instansi pelayanan publik, BPN berperan besar dalam menjamin hak kepemilikan tanah melalui penerbitan Sertipikat tanah.

Namun di beberapa daerah, termasuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo, kualitas pelayanan penerbitan Sertipikat tanah masih sering mengalami kendala. Salah satunya, proses penerbitan Sertipikat tanah menjadi lebih lama, yang membuat pelayanan menjadi kurang efisien. Salah satu penyebab kualitas pelayanan publik masih kurang efisien disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan serta masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya menguasai proses pensertipikatan tanah. Hal ini yang menjadi isu utama dalam pelayanan pertanahan, dimana keterlambatan dan ketidakefisienan dalam penerbitan sertipikat tanah berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat. Sementara itu, dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan, yang meliputi:

1. Tertib Administritasi
2. Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket
3. Kejelasan Prosedur Pelayanan
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan
5. Kepastian Biaya
6. Kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian Pelayanan
7. Pemberian pelayanan informasi
8. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja/simpul-simpul pelayanan.

Disamping itu agar pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo memenuhi standar pelayanan yang baik, dikeluarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 01 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SPPP) yang terdiri dari pelayanan:

- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
- b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
- d. Pengukuran Bidang Tanah;
- e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan
- f. Pengelolaan Pengaduan.

Sementara ruang lingkup pengaturan peraturan ini meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Prosedur;
- c. Waktu;
- d. Biaya;
- e. Produk pelayanan; dan
- f. Pelaporan.

Sebagai instansi pelayanan publik, Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo memiliki tugas penting untuk memberikan pelayanan yang optimal, cepat, sederhana, terjangkau, dan transparan, sehingga mampu memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan dapat dikatakan optimal jika

dalam prosesnya telah memenuhi standar kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan responsivitas.

Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah kegiatan pendaftaran tanah pertama kali yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah.

Kegiatan pendaftaran tanah pertama kali dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Pendaftaran tanah secara sistematis
- b. Pendaftaran tanah secara sporadik

Dalam penelitian ini objek pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo lebih difokuskan kepada pensertipikatan tanah melalui kegiatan pendaftaran tanah pertama kali (Sporadik),

Berikut parafrase kalimat tersebut sesuai dengan KBBI dan menggunakan bahasa baku:

Kegiatan pelayanan penerbitan sertifikat tanah dilakukan melalui pendaftaran tanah untuk pertama kali, yakni proses sertifikasi tanah terhadap bidang tanah yang belum terdaftar atau belum memiliki sertifikat. Adapun dalam Pasal 1 ayat (9) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dijelaskan bahwa pendaftaran tanah pertama kali adalah kegiatan pendaftaran yang dilaksanakan terhadap objek pendaftaran tanah yang belum terdaftar menurut ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Kegiatan pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui pendaftaran tanah pertama kali secara sporadik memberikan penguatan terhadap penguasaan dan kepemilikan hak atas tanah oleh masyarakat, sehingga dapat menjamin kepastian hukum.

Disamping itu untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan penerbitan Sertipikat tanah hak milik pertama kali (Sporadik) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GORONTALO”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan penerbitan Sertipikat tanah hak milik pertama kali (Sporadik) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo?
2. Faktor – Faktor apa saja yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Sertipikat tanah hak milik pertama kali (Sporadik) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Sertipikat tanah hak milik pertama kali (Sporadik) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Sertipikat tanah hak milik pertama kali (Sporadik) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo.

2. Manfaat Penelitian:

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Akademis; lebih memperkaya pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pensertipikatan tanah pertama kali (Sporadik).
- b. Manfaat Praktis; sebagai bahan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo untuk memperbaiki kualitas pelayanan penerbitan Sertipikat tanah pertama kali (Sporadik).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut;

1. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo melalui kegiatan pendaftaran tanah pertama kali secara umum sudah baik, dan di setiap fokus penelitian diperoleh uraian sebagai berikut:

- a. Persyaratan, dinilai sudah baik yang ditunjukkan oleh penyampaian persyaratan secara jelas oleh petugas, dan telah mengacu pada standar pelayanan yang ada, hanya terkadang persyaratan ini bisa bertambah, apabila dalam prosesnya memang dibutuhkan persyaratan lainnya yang harus dipenuhi.
- b. Prosedur, dinilai sudah baik yang ditunjukkan oleh penyampaian prosedur secara jelas oleh petugas, dan telah mengacu pada standar pelayanan yang ada, hanya saja alur prosedur masih sebatas disampaikan secara lisan oleh petugas dan belum digambarkan.
- c. Waktu, dinilai belum baik yang ditunjukkan masih adanya sebagian permohonan sertipikat yang penyelesaiannya melebihi standar waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan Kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional.. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya tidak segera dilengkapinya kekurangan persyaratan, tidak segera dipenuhinya kewajiban membayar BPHTB bagi yang kena, kurangnya pegawai, maupun karena faktor teknis lainnya seperti sering terjadinya pemadaman listrik serta tidak terkoneksi fasilitas internet secara baik mengingat pelayanan sertipikat di kantor pertanahan sudah terintegrasi secara online.

- d. Biaya, dinilai sudah baik yang ditunjukkan dengan penyampaian biaya oleh petugas yang sudah mengacu pada PP. 128 tahun 2015. Disamping itu biaya setiap pelayanan dapat dilihat pada papan informasi yang ada di ruang pelayanan.
- e. Kualitas Produk, dinilai sudah baik yang ditunjukkan kurangnya kesalahan dalam sertipikat yang dikeluarkan, baik itu kesalahan ketik (nama pemohon, luas, batas-batas, tanggal penerbitan dsbnya) maupun kesalahan penggambaran bidang tanah.
- f. Kompetensi Pegawai, dinilai sudah baik yang ditunjukkan melalui pemahaman dan penguasaan petugas terhadap prosedur pelayanan, serta kemampuan petugas ukur dalam melaksanakan kegiatan pengukuran. Khusus petugas ukur, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki ditunjang oleh latar belakang pendidikan mereka yang merupakan lulusan Diploma I pengukuran dari Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.
- g. Perilaku Pegawai, dinilai sudah baik yang ditunjukkan melalui perilaku pegawai yang selalu ramah dan membantu menjelaskan tata cara pengisian blangko formulir dan prosedur pelayanan kepada masyarakat secara baik.

2. Faktor-faktor Penentu Kualitas Pelayanan

faktor dinilai belum baik. kondisi dari masing-masing faktor diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor organisasi dinilai belum baik, karena ada keterbatasan SDM yang menyebabkan beban kerja yang tinggi, sehingga berpengaruh terhadap waktu penyelesaian sertipikat tanah.
- b. Faktor disiplin kerja pegawai dinilai sudah baik, dinilai dari ketaatan masuk dan pulang kantor tepat pada waktunya, serta adanya tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan disiplin.
- c. Faktor sarana dan prasarana dinilai sudah baik, namun untuk sarana kendaraan operasional dan alat ukur masih kurang. Oleh karena itu perlu

adanya tambahan alat ukur agar mendukung pelaksanaan tugas dilapangan

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

- a. Persyaratan sebaiknya disampaikan oleh petugas sejak awal, terhadap kemungkinan adanya persyaratan tambahan, agar masyarakat sudah mengetahui kemungkinan adanya persyaratan tambahan tersebut, sehingga tidak terkesan persyaratan diminta berulang-ulang, selain itu, kepala seksi juga perlu melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai untuk memastikan hal ini dilaksanakan dengan baik.
- b. Prosedur, sebaiknya tidak hanya disampaikan secara lisan tetapi juga lebih banyak di sosialisasikan ke Masyarakat. sehingga setiap masyarakat langsung dapat mengetahui setiap alur prosedur dalam penerbitan sertipikat pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali.
- c. Waktu, sebaiknya perlu dijelaskan lebih awal mengenai faktor-faktor penyebab mengapa waktu penyelesaian sertipikat menjadi lama, bisa karena ketidak lengkapan persyaratan, tidak cepat dipenuhinya kewajiban membayar BPHTB, menjelaskan kondisi pegawai yang sangat terbatas, ataupun menjelaskan faktor non teknis lainnya seperti sering terjadinya pemadaman listrik dan sering tidak terkoneksi jaringan internet, sehingga masyarakat akan mengerti dan memahami dengan kondisi tersebut.
- d. Biaya, selain disampaikan secara jelas dan terbuka juga dapat dilihat pada papan informasi, dan disampaikan juga kemungkinan ketambahan biaya yang akan dikeluarkan seperti biaya BPHTB bagi yang kena dan sebaiknya disosialisasikan lebih luas kepada masyarakat melalui brosur-brosur yang diedarkan.
- e. Kualitas Produk, perlu kehati-hatian dan koreksi yang berjenjang dari pegawai kantor pertanahan, agar sertipikat yang dihasilkan tidak ada

cacat. Mengingat sertipikat merupakan produk hukum yang berkaitan dengan keabsahan seseorang sebagai pemegang Hak Atas Tanah.

- f. Kompetensi Pegawai, perlu dilakukan peningkatan kemampuan pegawai melalui keikutsertaan pada setiap pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh Badan Pertanahan Nasional.
- g. Perilaku Pegawai, oleh setiap pegawai harus tetap dijaga keramahan dalam melayani, agar masyarakat merasa selalu diperhatikan dan dilayani secara baik.

2. Faktor-faktor penentu kualitas pelayanan

- a. Dilihat dari faktor organisasi, perlu adanya penambahan SDM terutama di seksi teknis yang berkaitan langsung dengan proses penerbitan sertipikat, khususnya di seksi Survey Pengukuran dan Pemetaan dan seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran.
- b. Perlu adanya peningkatan disiplin kerja pegawai melalui pembinaan dan pengawasan dari pimpinan pada setiap kesempatan.
- c. Perlu peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan, seperti penambahan kendaraan operasional, dan pengadaan alat ukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Koeswidarbo (2024), Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Dalam Rangka Pendaftaran Tanah Sistem Publikasi Positif, *Disertasi Pasca Sarjana S-3, Fakultas Hukum, Universitas Jember*.
- Aisyah, Y. M., Hartono, B., & Jepisah, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerapan Unsur-Unsur Program Indonesia Sehat Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 9(2), 151–160. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v9i2.1515>
- Ariyanti, N., Marleni, & Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 1450–1455. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/5462>
- Belviyanto, R., Haryati, R., & Sunreni, S. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Iconix Grill end Suki Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(4), 302–310. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i4.947>
- Dewi, E. K., & Sae Gustya, K. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction on Goods Delivery Services KAI Logistik Express Bandung. *Nusantara Hasana Journal*, 2(1), 179–186.
- Fauzan Maulana Kodja, Abdullah W. Jabid, & Marwan Man Soleman. (2023). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(2), 242–250. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i2.927>
- Gustiar, A., & Jamaludin. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 6(2), 383–397.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hasyim, A. bakar. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 1284–1297.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik

- Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
<https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Kota, K. S. (2016). *Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor eJournal Pemerintahan Integratif*. 4(1), 77–87.
- Lancang, U., & Pekanbaru, K. (2020). *Fakultas hukum universitas lancang kuning pekanbaru 2020*.
- Lijan Poltak Sinambela, D. (2011). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi / Lijan Poltak Sinambela ... [et al.]*.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Nasution, M. C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. *Jurnal Genta Mulia*, 14(1), 58–66.
<http://117.74.115.107/index.php/jemasi/article/view/537>
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 8(2), 177–1828. <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303.
<https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- Nurjanah. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah. *Jurnal Mahasiswa*, 1, h. 5.
- Pangget, B., Tumbel, T. M., & Tamengkel, L. F. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada CV. LION di Ternate. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 6(004), 62–69.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/21090>
- Pratiwi, W., Lamijan, Susilowati, T., & Karim, A. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *J-PeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(01), 51–67.
- Putri, Wi. Y., Murdyastuti, A., & Suji. (2014). Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai unit pelaksana teknis (upt) pengujian kendaraan bermotor kabupaten jember. *Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas*, 1, 1–12.
- S, S., Herlambang, T., & Cahyono, D. (2018). Dampak Motivasi, Disiplin Kerja Dan

- Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 131–147. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1785>
- Sabaria. (2015). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. *PubliKA*, 4(September), 1–14.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). Metodologi Penelitian. *PT. Rineka Cipta, Cet. XII) an Praktek, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet. XII)*, 107.
- Wahyudin, U. (2015). mportance-Performance Analysis Layanan Perpustakaan UPI Untuk Optimalisasi Peningkatan Mutu Akademik Dan Penelitian. *Edutech*, 1(2), 241–272. https://www.researchgate.net/publication/313831866_IMPORTANCE-PERFORMANCE_ANALYSIS_OF_INDONESIA_UNIVERSITY_OF_EDUCATION_UPI_LIBRARY_SERVICES_TO_OPTIMIZE_ACADEMIC_AND_RESEARCH_QUALITY_IMPROVEMENT
- Yolanda, & Tamara Novhani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Aetra di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 03(1), 69. www.aetra.co.id/index.php/id_i
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ecoment Global (JEMG)*, 3(2), 139–166.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SPPP)
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 tetang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah Pertama Kali

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif
atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria
dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin pegawai Negri Sipil
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik