

**STRATEGI PENCAPAIAN TARGET KINERJA PENDAFTARAN TANAH
SISTEMATIK LENGKAP (PTSL) DAN LAYANAN RUTIN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TEMANGGUNG
DAN KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Program Diploma IV Pertanahan Konsentrasi Manajemen**



Disusun oleh:

MARGARETH NAVRATILOVA SIDAURUK

NIM. 15242892

Manajemen Pertanahan

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2019**

ABSTRACT

Ministry of Agrarian and Spatial/National Land Agency is one of the public service institutions that have government duties in the field of land nationally, regionally and sectoral in accordance with the provisions of legislation. To support the fifth agenda of the nine agenda of priorities of the Government of President Joko Widodo and Deputy Presiden Jusuf Kalla called NAWA CITA, Ministry of Agrarian and Spatial/Agency of the national land manifests with the existence of large tasks that must be D is the form of agrarian reform on a land area of 9 million Ha, consisting of redistribution of land area of 4.5 million hectares legalization of assets covering an area of 4.5 million hectares whose subject is qualified, which targets 126 million land areas in Indonesia registered Overall in the year 2025. In order to realize the national agenda of the Government to implement the land registration program through the complete systematic land registration (PTSL) to all areas of land in Indonesia, to achieve a determined target with no Forget about achieving regular service realization Target then head of land office in completing the existing workload then need to make the right strategy so that both can run smoothly with the involvement of the parties, support Current facilities and applications, as well as the solidarity in an organization of land and reward offices.

The purpose of this research is to know a) the strategy of achieving performance implementation of PTSL and routine service in the District land Office know Temanggung and land Office of Bantul Regency; b) How the involvement of the parties in the Land Office in the implementation of PTSL and the regular service of the land Office Temanggung and Bantul regencies. The research methods used are qualitative research methods. The approach used in this research is a descriptive approach. Data collection is conducted through document study, interviews, and observation. Analysis of qualitative and analytical methods of SWOT analysis.

The results of this is *first* , that public service strategy in the field of Implementation of systematic Land registration program (PTSL) and routine services with SWOT analysis, among others: a) strategies related to governance, land Office must socialize to the public regarding registration Land and the importance of maintaining the boundary markings of land, so that the published Sertificate products have good quality according to the existing SOP; b) Human Resources related strategies, quality of physical data in the implementation of PTSL, of the results that have been done by KJSKB and Swakelola need to be improved monitoring and evaluation of the work of KJSKB and Swakeola. While related to the quality of juridical data, the land Office needs to conduct joint adjudication training involving internal and third-party human resources in order to have an equation of perception in collecting, processing and assigning rights Land; c) Strategy related to the availability of religious infrastructure, support from related agencies need to be at follow up By increasing cooperation, for

example in the future creating a single map that is beneficial in drafting regional development policies; d) A strategy related to stakeholder coordination, land Office must do good cooperation, e.g. carrying out a joint boundary installation movement aimed at PTSL can echo the entire district; e) Financing related strategies, additional funds from local government and the community should be used wisely, how to make good financing planning to Each officer involved can be financed according to the workload. *Second*, The parties involved in achieving the performance target of PTSL and routine services of Temanggung and Bantul Regency Office consist of land Office, local government and community. Land offices serve as executor and spearhead in settlement Program PTSL. The local government also contributed to the success of PTSL by issuing regent regulations related to PTSL financing. Communities are directly involved in the collection of juridical data and the appointment of field boundaries.

Keywords: strategy, complete systematic land registration (PTSL), service routine, SWOT analysis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	viii
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kebaruan Penelitian (Novelty).....	6
B. Kerangka Teoritis.....	8
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Pertanyaan Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Format Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Subyek, Informan dan Teknik Pengambilan Informan.....	25
D. Defenisi Operasional Konsep dan Variabel.....	26
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	32
A. Gambaran Umum Kabupaten Temanggung.....	32
B. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.....	34
C. Gambaran Umum Kabupaten Bantul.....	37
D. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.....	39

BAB V STRATEGI PENCAPAIAN TARGET KINERJA PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DAN LAYANAN RUTIN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TEMANGGUNG DAN KABUPATEN BANTUL.....	47
A. Strategi Pencapaian Kinerja Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.....	44
B. Strategi Pencapaian Target Kinerja Pelaksanaan Layanan Rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.....	60
C. Strategi Pencapaian Target Kinerja Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.....	67
D. Strategi Pencapaian Target Kinerja Pelaksanaan Layanan Rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.....	78
E. Keterlibatan Para Pihak dalam Pencapaian Target Kinerja Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan Layanan Rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul.....	79
 BAB VI STRATEGI PENCAPAIAN TARGET KINERJA PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP DAN LAYANAN RUTIN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT.....	 82
A. Identifikasi Faktor Kekuatan (Strengths), Kelemahan (Weaknesses), Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Threats) dalam Pencapaian Target Kinerja PTSL dan Layanan Rutin.....	82
1. Faktor Kekuatan (Strengths).....	82
2. Faktor Kelemahan (Weaknesses).....	83
3. Faktor Peluang (Opportunities).....	83
4. Faktor Ancaman (Threats).....	83
B. Strategi Kantor Pertanahan dalam dalam Pencapaian Target Kinerja PTSL dan Layanan Rutin.....	85
1. Strategi S-O.....	85
2. Strategi S-T.....	86
3. Strategi W-O.....	87
4. Strategi W-T.....	88
 BAB VII PENUTUP.....	 89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
 DAFTAR PUSTAKA.....	 92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Arti dan fungsi tanah bagi negara Indonesia dalam era pembangunan tidak hanya menyangkut kepentingan ekonomi semata, tetapi juga mencakup aspek sosial dan politik. Kenyataan menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah untuk pembangunan, maka pola hidup dan kehidupan masyarakat baik di provinsi maupun di kabupaten atau kota hingga ke pelosok desa menjadi berubah. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang mempunyai tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kementerian ATR/BPN sebagai institusi pelayanan publik senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan, salah satunya dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional juga sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Negara khususnya ASN sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 12 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Agenda ke-5 Nawa Cita Pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia salah satunya dilakukan dengan kebijakan Reforma Agraria seluas 9 juta hektar. Hal ini juga telah termasuk ke dalam Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2015-2019 yang diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 25 Tahun 2015 tentang

Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2015-2019. Kebijakan tersebut diwujudkan dengan adanya tugas besar yang harus dilaksanakan yaitu berupa reforma agraria pada tanah seluas 9 juta Ha, yang terdiri dari redistribusi tanah seluas 4,5 juta hektar legalisasi aset seluas 4,5 juta hektar yang subjeknya memenuhi syarat, yang menargetkan 126 juta bidang tanah di Indonesia terdaftar dan tersertifikasi keseluruhan pada tahun 2025. Kemudian dijabarkan dalam target-target 5 juta bidang pada tahun 2017, 7 juta bidang pada tahun 2018, 9 juta bidang pada tahun 2019 dan 10 juta setiap tahunnya sampai dengan tahun 2025. Dalam rangka merealisasikan agenda nasional tersebut pemerintah melaksanakan program pendaftaran tanah melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) terhadap seluruh bidang tanah di Indonesia. Hal ini merupakan tantangan Kementerian ATR/ BPN yang tidak mudah. Oleh karena itu, untuk mencapai target yang telah ditentukan dan juga pencapaian layanan rutin maka sangat diperlukan strategi kantor pertanahan dan peran serta dari semua jajaran pegawai baik dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) agar dapat menyukseskan keberhasilan PTSL ini dengan tidak mengabaikan pelayanan rutin. Penyelesaian target yang sangat besar dan layanan rutin yang cukup banyak yang harus selesai pada satu tahun anggaran yang merupakan hal yang tidak mudah dilaksanakan dan direalisasikan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul merupakan salah satu Kantor Pertanahan yang berhasil ikut melaksanakan program PTSL. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sugiyanto, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, mengungkapkan bahwa target PTSL Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada tahun 2018 sebanyak 76.000 bidang dan permohonan layanan rutin yang masuk tiap bulan \pm 3.000 permohonan. Target PTSL sebanyak 76.000 bidang tanah merupakan sebuah angka yang relatif besar dibandingkan dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, infrastruktur yang terbatas dan target waktu yang terbatas juga. Hal tersebut sangat timpang jika dilihat dari target yang

diberikan ditambah pekerjaan layanan rutin lainnya yang jumlahnya tidak sedikit dibandingkan SDM yang ada khususnya petugas ukur ASN.

Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung juga memiliki target PTSL yang besar, berdasarkan wawancara dengan Bapak Sambung Yulianto yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung memiliki target PTSL tahun 2018 sebanyak 40.000 bidang tanah, disamping adanya program PTSL juga melaksanakan layanan rutin sebanyak \pm 1.600 permohonan tiap bulannya. Pelaksanaan PTSL dan pelaksanaan rutin pada kantor pertanahan tersebut harus bisa berjalan dengan baik, tepat waktu dan sesuai target. Tercapainya hasil pelaksanaan sesuai sasaran/target yang ditetapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung menggunakan strategi yang tepat dalam pelaksanaannya.

Kegiatan PTSL dan layanan rutin dapat berjalan dengan cepat dan lancar diperlukan kerjasama para pihak baik SDM yang ada maupun melalui koordinasi antara pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul dan kerja sama *stakeholders*. Koordinasi antara pihak kantor pertanahan adalah koordinasi dengan Panitia Ajudikasi, Satgas Fisik, Satgas Yuridis, sementara kerja sama *stakeholders* adalah kerjasama dengan pemerintah daerah/ bupati.

Permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul adalah bertambahnya beban kerja dengan jumlah target yang besar untuk direalisasikan. Untuk mrnjawab permasalahan tersebut, maka masing-masing kepala kantor pertanahan mencapai target dan realisasi dengan strategi dan inovasi berdasarkan acuan Petunjuk Teknis 2018 dan aturan mengenai pelaksanaan layanan rutin. Untuk mengetahui strategi keberhasilan dalam mengatasi kendala dan permasalahan pelaksanaan program PTSL dan pelayanan rutin tahun 2018 akan dianalisis dengan menggunakan analisis SWOT. Strategi dalam mengatasi kendala dan permasalahan tersebut dapat dijadikan contoh dan masukan untuk pelaksanaan PTSL dan layanan rutin di kantor pertanahan lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, mengingat pentingnya strategi untuk mencapai target kegiatan PTSL dan pelayanan rutin,

maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Pencapaian Target Kinerja Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan Layanan Rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul**”.

B. Rumusan Masalah

Pemaparan pada latar belakang memperlihatkan bahwa pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul berhasil membantu masyarakat, khususnya dalam kepastian hukum atas tanah. Oleh karena itu, muncul rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul dalam mencapai target kinerja pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap dan pelayanan rutin?
2. Bagaimana keterlibatan para pihak dalam pencapaian target kinerja pelaksanaan PTSL dan layanan rutin Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a) Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

- a. Mengetahui strategi pencapaian kinerja pelaksanaan PTSL dan layanan rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Bantul.
- b. Mengetahui bagaimanana keterlibatan para pihak dalam pelaksanaan PTSL dan layanan rutin Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul.

b) Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain :

- a. Kegunaan bagi peneliti adalah dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam menetapkan suatu strategi yang cocok terhadap suatu kegiatan pelayanan.

- b. Kegunaan penelitian ini bagi kegiatan akademik adalah sebagai bahan pengetahuan terkait upaya kantor pertanahan dalam mengatasi pencapaian target kinerja pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap dan pelayanan rutin.
- c. Kegunaan dari penelitian ini bagi Kementerian ATR/BPN dan kantor pertanahan adalah sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi dan menyusun strategi dan inovasi yang digunakan yang akan dilakukan untuk mensukseskan kegiatan pelaksanaan PTSL dan pelayanan rutin di tahun 2019 ini.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan Penyelenggaraan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan layanan rutin dengan Analisis SWOT, antara lain:

a. Strategi terkait tata laksana

Kantor pertanahan wajib melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pendaftaran tanah dan pentingnya memelihara tanda batas bidang tanah, sehingga produk sertipikat yang diterbitkan memiliki kualitas baik sesuai SOP yang ada.

b. Strategi terkait SDM,

Terkait dengan kualitas data fisik dalam pelaksanaan PTSL, dari hasil yang telah dikerjakan oleh KJSKB maupun swakelola perlu ditingkatkan monitoring dan evaluasi terhadap pekerjaan KJSKB dan swakelola. Sedangkan terkait dengan kualitas data yuridis, kantor pertanahan perlu melakukan pelatihan adjudikasi bersama yang melibatkan SDM internal maupun pihak ketiga agar mempunyai persamaan persepsi dalam mengumpulkan, mengolah dan menetapkan hak atas tanah.

c. Strategi terkait Ketersediaan Infrastruktur Keagrariaan

Dukungan dari instansi terkait perlu di tindaklanjuti dengan meningkatkan kerjasama, misalnya kedepannya membuat peta tunggal yang bermanfaat dalam menyusun kebijakan pembangunan daerah.

d. Strategi terkait Koordinasi stakeholder

Kantor pertanahan harus melakukan kerjasama yang baik, misal melakukan kegiatan gerakan pemasangan tanda batas bersama yang bertujuan agar PTSL bisa mengemuka ke seluruh kabupaten.

e. Strategi terkait pembiayaan

Dana tambahan dari Pemda dan masyarakat harus bisa digunakan secara bijak, cara membuat perencanaan pembiayaan yang baik agar setiap petugas yang terlibat bisa dibiayai sesuai dengan beban kerjanya.

2. Pihak yang terlibat dalam mencapai target kinerja pelaksanaan PTSL dan layanan rutin Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Bantul terdiri dari kantor pertanahan, pemerintah daerah dan masyarakat. Kantor pertanahan berperan sebagai pelaksana dan ujung tombak dalam penyelesaian program PTSL. Pemerintah daerah turut berperan mensukseskan pelaksanaan PTSL dengan menerbitkan peraturan bupati terkait pembiayaan PTSL. Masyarakat dilibatkan langsung dalam pengumpulan data yuridis dan penunjukan batas bidang.

B. Saran

Saran yang diberikan peneliti dalam pelaksanaan PTSL dan layanan rutin agar dapat berjalan di tahun anggaran berikutnya, antara lain :

1. Terkait strategi pelaksanaan PTSL dan layanan rutin bisa dilaksanakan dengan berdasar pada pada 5 aspek, yaitu:
 - a. Aspek Tata Laksana, dalam melaksanakan pekerjaan seluruh tahapan harus dilaksanakan sesuai SOP yang ada, kantor pertanahan bisa membuat buku panduan atau video petunjuk teknis tata laksana PTSL dan layanan rutin, dan sosialisasi melalui media sosial.
 - b. Aspek SDM, dalam meningkatkan kualitas SDM dilaukan dengan pelatihan serta kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala.
 - c. Aspek Ketersediaan Infrastruktur Keagrariaan, untuk memenuhi sarana dan prasarana dalam menunjang penyelesaian kegiatan, dilakukan pengadaan alat, dan untuk Peta bisa dilakukan integrasi peta pendaftaran dengan peta pajak agar kedepannya bisa terwujud peta tunggal.
 - d. Aspek Koordinasi stakeholder, untuk terciptanya kerjasama yang baik dilakukan dengan rapat rutin membahas progress dan evaluasi agar kekurangan yang ada bisa segera di benahi.

- e. Aspek pembiayaan, melibatkan Tim Ajudikasi dalam melakukan penganggaran pembiayaan tenaga yang terlibat kegiatan PTSL. Dibuatkan jadwal, kapan waktu yang tepat untuk memisahkan kegiatan rutin maupun kegiatan PTSL.
2. Kepala kantor pertanahan perlu melakukan koordinasi yang baik kepada para *stakeholder* agar kegiatan PTSL dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan pensertipikatan tanah tidak hanya kebutuhan dari kantor pertanahan melainkan manfaatnya juga dirasakan oleh pemerintah daerah. Kepala kantor pertanahan juga harus dapat melakukan koordinasi yang lebih intens terutama dalam penyampaian pemahaman yang baik dan benar kepada masyarakat supaya masyarakat dapat menerima dengan baik kegiatan ini dan turut serta berpartisipasi sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisiyah, N, Kistiyah, S dan Bimasena. 2017. Peran Asisten Surveyor Kadaster (ASK) Pada Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSLS) di Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah”, dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap: Proses dan Evaluasi Program Prioritas (Hasil Penelitian Sistematis 2017. Yogyakarta : Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPPM) & STPN Press..
- Dharma, Surya. 2004. Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus dan dkk. 2006. Reformasi Birokrasi publik di Indonesia. Yogyakarta : Gadjah Mada University press, hal. 50.
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Fatimah, Fajar Nuraini Dwi. 2016. Teknik Analisis SWOT. Yogyakarta : Quadrant.
- Harsono, Boedi. 2007. Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya. Edisi Revisi. Jakarta : Djambatan, Vol. Jilid I, hal. 72.
- Hayat. 2017. S.AP. M.Si. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmawanti, Nela Pima; Swasto, Bambang; Prasetya, Arik. 2014. Pengaruh Lingkungan Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Universitas Brawijaya, Malang : Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 8.

- Rangkuti, Freddy. 2017. Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis, Cara perhitungan Bobot, Rating dan Ocai. Jakarta : PT. Gramedia.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2007. Manajemen Pelayanan. *Yogyakarta*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, hal. 175.
- Robbins. 2002. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Jakarta : Prenhallindo.
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Mandar Maju, hal. 51.
- Sugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : CV. Alfabeta.
- . 2015. Metodologi Penelitian Manajemen. Bandung : CV. Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Agraria Nomor 6 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
- Peraturan Menteri Agraria Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.
- Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Menteri Agraria Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan

Internet

<http://ccg.co.id/blog/2015/08/03/peran-manajemen-sdm-dalam-proses-manajemen-strategi/>

Sigma, T. 2016. <https://books.google.co.id/>. Dipetik 22 Maret 2018, dari [https://books.google.co.id/books?id=8sBGDwAAQBAJ&pg=PA500&dq=sebuah+usaha+untuk+meningkatkan+mutu+\(kualitas\)+dan+jumlah+\(kuantitas\)+hasil+produksi+dengan+cara+meningkatkan+produktivitas+dan+cara+kerja.&hl=id&sa=X#v=onepage&q=sebuah%20usaha%20untuk%20me](https://books.google.co.id/books?id=8sBGDwAAQBAJ&pg=PA500&dq=sebuah+usaha+untuk+meningkatkan+mutu+(kualitas)+dan+jumlah+(kuantitas)+hasil+produksi+dengan+cara+meningkatkan+produktivitas+dan+cara+kerja.&hl=id&sa=X#v=onepage&q=sebuah%20usaha%20untuk%20me) nin