

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

MUHAMMAD SULTHON FASTASOM
NIT. 22313976

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

The Weekend Land Service Program (PELATARAN) is a public service innovation introduced by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency to provide land services on Saturdays for people who are unable to access services during weekdays. This study aims to analyze the implementation of PELATARAN and examine public perceptions of its service quality at the North Jakarta City Land Office. A qualitative descriptive approach was employed using interviews, observations, and documentation. The collected data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings show that PELATARAN has been implemented in accordance with established policies and has improved public access to land services. Respondents perceived the service procedures and requirements as clear, officers as competent and courteous, service delivery as efficient, fees as transparent and in accordance with regulations, and the service environment as comfortable. Nevertheless, several challenges remain, particularly regarding the Sentuh Tanahku application, the digital queue system, and the adaptation of newly assigned officers. Overall, PELATARAN has enhanced the quality and accessibility of land services, although continuous improvements are still required.

Keywords: *public perception, service quality, PELATARAN, land services, North Jakarta City Land Office.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
A. Kajian Terdahulu.....	6
B. Kerangka Teoretis.....	19
1. Pelayanan Publik.....	19
2. Pendaftaran Tanah.....	28
3. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan.....	30
4. Kualitas Pelayanan.....	32
5. Persepsi Masyarakat.....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Pertanyaan Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Format Penelitian.....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Penentuan Informan Penelitian.....	41
D. Definisi Konseptual.....	42
E. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	46

G. Keabsahan Data.....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH	49
A. Letak Geografis dan Administratif	49
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	51
C. Layanan Pertanahan	55
D. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)	56
E. Alur Pelataran	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Penelitian Kualitatif	61
B. Pelaksanaan Pelataran	61
C. Prosedur PELATARAN.....	64
D. Persyaratan Pelayanan PELATARAN.....	68
E. Kemampuan Petugas Pelayanan PELATARAN.....	71
F. Kecepatan Pelayanan PELATARAN.....	74
G. Keadilan Pelayanan PELATARAN	77
H. Kewajaran Biaya Pelayanan PELATARAN.....	80
I. Kepastian Jadwal Pelayanan PELATARAN	83
J. Kenyamanan Lingkungan PELATARAN	84
K. Hasil Reduksi Data.....	87
L. Hasil Penyajian Data.....	89
M. Hasil Verifikasi Data	91
N. Hasil Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik	92
BAB VI PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian serius karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah kunci utama dalam mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Namun kenyataannya, dalam beberapa kasus, pelayanan publik tersebut belum berjalan sesuai harapan, terbukti dari laporan pengaduan masyarakat yang menunjukkan masih adanya kendala dan masalah dalam penyelenggaraan layanan oleh pemerintah daerah maupun pusat Cahyaningrum & Nugroho, (2015). Kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan penerima layanan. Artinya, ketika masyarakat menerima layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan, maka layanan tersebut akan dianggap buruk dan tidak memuaskan masyarakat sehingga diperlukan peningkatan terus-menerus dalam penyedia layanan baik instansi pemerintah maupun swasta.

Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang profesional dengan karakteristik seperti integritas tinggi, kinerja yang optimal, bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), mampu memberikan layanan publik yang memadai, bersifat netral dan adil, serta memiliki dedikasi dan komitmen terhadap nilai-nilai dasar serta kode etik aparatur negara Suhartono dkk., (2023). Inovasi menjadi kunci utama dalam upaya mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat adanya tantangan dalam lingkungan sektor publik yang kurang kompetitif, yang dapat menghambat perkembangan sektor pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan

Publik bahwa inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup penciptaan hal-hal baru seperti sistem pelayanan berbasis digital atau mekanisme pengaduan masyarakat *online*, tetapi juga melibatkan peningkatan kualitas dan perluasan layanan publik yang sudah ada sebelumnya.

Pelayanan publik pada pelayanan pendaftaran tanah diselenggarakan oleh pemerintah melalui Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Pelayanan ini diselenggarakan dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum atas tanah. Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, pendaftaran tanah pertama kali bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas tanah. menjelaskan bahwa proses pendaftaran tanah dilakukan melalui dua sistem: Pendaftaran Tanah Sistematis, yang melibatkan pendaftaran secara serentak untuk semua objek tanah yang belum terdaftar di suatu wilayah desa atau kelurahan, dan Pendaftaran Tanah Sporadik, yang mencakup pendaftaran individu atau massal untuk satu atau beberapa objek tanah dalam wilayah yang sama.

Proses pendaftaran tanah di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan administratif seperti kelengkapan persyaratan yang membuat masyarakat enggan mengurus sertifikat pada hari kerja. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak memiliki waktu untuk mengurus persyaratan itu sendiri sehingga banyak individu memilih menggunakan jasa calo karena dianggap dapat membantu mempersiapkan persyaratan dan mengurus permohonan sertifikat lebih cepat meskipun biayanya lebih tinggi. Namun fenomena ini kerap berujung pada kasus penipuan yang menyebabkan kerugian besar bagi masyarakat. Untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat mengurus pelayanan pertanahan, Kementerian ATR/BPN mengeluarkan Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2023, jumlah angkatan kerja yakni penduduk berusia 15 tahun ke atas yang termasuk dalam usia produktif, mencapai 926.517 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 884.251 orang atau 95,44% telah bekerja, sedangkan 42.266

orang atau 4,56% tergolong pengangguran. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Jakarta Utara aktif dalam kegiatan ekonomi, baik di sektor formal maupun informal, sehingga memiliki tingkat kesibukan yang tinggi dan waktu luang yang terbatas. Kondisi ini menyebabkan banyak masyarakat kesulitan untuk mengurus sertipikat tanah secara langsung di kantor pertanahan pada hari kerja, Kebijakan pelayanan pertanahan pada akhir pekan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat pekerja tanpa mengganggu aktivitas pekerjaan, serta mendorong efisiensi dan kemandirian dalam pengurusan administrasi pertanahan. Dengan demikian, PELATARAN diharapkan mampu menjadi solusi membantu masyarakat yang tidak mempunyai banyak waktu luang untuk tetap dapat mengakses layanan publik secara langsung. alternatif pelayanan di luar hari kerja.

Tabel 1. 1 Olahan Data Jumlah Pemohon PELATARAN Bulan Mei

Jenis Layanan	2 Mei	9 Mei	16 Mei	23 Mei	30 Mei	Total
Loket Informasi	2	5	3	1	3	14
Loket Penyerahan	4	4	5	5	4	22
Loket Pendaftaran	0	2	2	1	2	7
Verifikator Berkas	0	1	3	0	0	4
Cek Plot	1	0	0	1	0	2
Total Pelayanan	7	12	13	8	8	48

Sumber: Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Meskipun jumlah pelayanan pada setiap pelaksanaan PELATARAN mengalami fluktuasi, data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan layanan pertanahan pada akhir pekan sebagai alternatif ketika tidak dapat mengakses pelayanan pada hari kerja. Kondisi ini mengindikasikan bahwa PELATARAN memiliki potensi dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan pertanahan bagi masyarakat, khususnya bagi kelompok pekerja yang memiliki keterbatasan waktu. Namun demikian, tingginya pemanfaatan suatu layanan belum tentu mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya melihat jumlah pengguna layanan, tetapi juga menelaah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama mengikuti Program PELATARAN.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan PELATARAN pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.

1. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah melalui PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.
- b. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dalam Pelaksanaan PELATARAN.

2. Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian tentang inovasi pelayanan publik di sektor pertanahan. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis waktu non-konvensional (akhir pekan) sebagai bentuk adaptasi birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat modern. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan model konseptual mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik, persepsi masyarakat, dan efektivitas kebijakan inovatif di bidang pertanahan. Dengan demikian, penelitian

ini diharapkan mampu memperluas pemahaman akademik mengenai strategi peningkatan kualitas layanan publik dalam konteks reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan pemerintah.

b. Manfaat Praktis.

Bagi Kementerian ATR/BPN, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk terus melakukan inovasi ke depannya baik dalam pelayanan publik maupun layanan percepatan pendaftaran tanah. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan informasi sehingga layanan PELATARAN dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara terealisasi dengan Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). Program ini dilaksanakan setiap hari Sabtu pukul 08.00–12.00 WIB sebagai bentuk inovasi pelayanan publik untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Jenis pelayanan yang diberikan meliputi penerimaan berkas, pengambilan produk pelayanan, informasi, konsultasi, pengaduan, serta layanan cek plot. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mekanisme pelayanan telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, meskipun masih ditemukan beberapa kendala, seperti masih rendahnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan PELATARAN, adanya pemohon yang belum memahami prosedur digital melalui aplikasi Sentuh Tanahku, serta masih terdapat pemohon yang datang dengan persyaratan administrasi yang belum lengkap.
2. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PELATARAN secara umum menunjukkan penilaian yang positif. Berdasarkan sembilan indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian, yaitu pelaksanaan pelayanan pelataran, prosedur pelayanan pelataran, persyaratan pelayanan pelataran, kemampuan petugas pelayanan pelataran, kecepatan pelayanan pelataran, keadilan pelayanan pelataran, kewajaran biaya pelayanan pelataran, kepastian jadwal pelayanan

pelataran, kenyamanan lingkungan pelayanan pelataran, sebagian besar informan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas dinilai mampu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Proses pelayanan juga dinilai cukup cepat, biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta lingkungan pelayanan nyaman dan aman. Meskipun demikian, penelitian masih menemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam penyampaian informasi mengenai persyaratan pelayanan, sosialisasi program PELATARAN kepada masyarakat, serta pendampingan bagi pemohon yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Dengan demikian, secara keseluruhan Program PELATARAN telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan pertanahan bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang bekerja pada hari kerja dan memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi pertanahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, perlu meningkatkan sosialisasi mengenai Program PELATARAN kepada masyarakat melalui media sosial, *website* resmi, media cetak, maupun kerja sama dengan pemerintah daerah agar keberadaan layanan ini semakin dikenal dan dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, diperlukan penyampaian informasi persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor pelayanan.
2. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara perlu meningkatkan pendampingan kepada masyarakat, khususnya bagi pemohon lanjut usia atau masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi digital, seperti aplikasi Sentuh Tanahku, agar proses pelayanan dapat berlangsung

lebih mudah, cepat, dan efektif tanpa menimbulkan kebingungan bagi pemohon.

3. Petugas pelayanan diharapkan tetap mempertahankan profesionalisme, kedisiplinan, keramahan, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi terhadap pelaksanaan PELATARAN juga perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui kendala yang masih dihadapi serta sebagai dasar dalam penyempurnaan kualitas pelayanan pada masa mendatang.
4. Bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam pengembangan Program PELATARAN di berbagai kantor pertanahan. Dukungan terhadap peningkatan sarana prasarana, penguatan sistem pelayanan berbasis digital, serta penyusunan kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan secara nasional.
5. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu kantor pertanahan dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada beberapa kantor pertanahan sebagai studi komparatif atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods* sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan PELATARAN serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur:

- Boedi Harsono. (2003). *Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi Dan Pelaksanaannya*.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2015). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103–115. <https://doi.org/10.31289/publikauma.v7i2.2858>
- Dapahari, B. V. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 8(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/32147>
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/pkm/article/view/xxxx>
- Goldstein, E. B. (2010). *Sensation and Perception* (8th ed.). Wadsworth, Cengage Learning. <https://dl.icdst.org/pdfs/files3/d644f7eafa754ae8ecf63f98bc942094.pdf>
- Habiburahman. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung*, 13.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Muhammad, G., Program, H., Ilmu, S., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). *PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*.
- Muslihan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66–81. <https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>
- Nisrina, F. A., & Suharno, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 15(1), 116–125. <http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/2791>

- Pardiysyah, S., Rachmawati, I., & Istianda, M. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Landak Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(8), 4104–4123. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i8.8567>
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *PubBis : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 8(1), 49–58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Robbins, S. P. & T. A. J. (2024). Organizational Behavior (Global Edition, 19th Edition). Dalam *Pearson Education Limited*.
- Robbins, S. P., & A. Judge, T. (2016). Perilaku Organisasi, Edisi 16. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Saebani, B. A. (2012). *Pengantar Antropologi*.
- Safitri, R. N., Afrian, R., & Mahdalina, M. (2025). Kualitas Pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1190–1201. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/jpp/article/view/xxxxx>
- Solso, M. & M., & Ni M. D. Swasti.w. (2017). Pengantar Psikologi Kognitif Sejarah. *Erlangga*.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.
- Suhartono, U., Raharjo, P., & Sidik, H. (2023). Pengaruh Nilai Reformasi Birokrasi, Level Maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, dan Level Kapabilitas Aparat Pengawas Intern Pemerintah terhadap Indeks Integritas Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah di Indonesia Tahun 2021. *Publika: Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 83–100. <https://doi.org/10.46774/publika.v9i2.335>

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 59. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3696.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 28.

Peraturan Menteri & Surat Edaran:

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN)*.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 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*.