



## KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN FISIK BIDANG TANAH (SPPFBT) DI KELURAHAN TANJUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

Ida Robaiti<sup>1</sup>, Barkatullah<sup>2</sup>, Siti Raudah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [ida.robaiti@gmail.com](mailto:ida.robaiti@gmail.com)

### ABSTRAK

Permasalahan berkaitan dengan implementasi Pelayanan Pembuatan Surat SPPFBT di Kelurahan Tanjung meliputi ketepatan waktu pelayanan yang masih belum optimal, sulitnya menghadirkan saksi-saksi batas tanah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan secara *Accidental Sampling*, teknik analisis yang digunakan adalah reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung tergolong cukup baik berdasarkan indikator keandalan petugas baik dalam kesigapan, ketepatan waktu masih kurang. responsivitas petugas cukup baik dan memberikan pelayanan sesuai prosedur. kompetensi petugas dinilai baik dan cukup baik dalam pengetahuan prosedur. aksesibilitas pelayanan cukup baik dengan kemudahan komunikasi. kesopanan petugas baik dalam bersikap hormat dan ramah. komunikasi masih kurang dalam penyediaan media informasi, kerja sama masyarakat cukup baik. Kredibilitas pelayanan dinilai baik dengan kepercayaan dan kejujuran petugas. Empati petugas juga baik dalam memahami kebutuhan masyarakat. Dari aspek fisik, ruang pelayanan cukup baik dengan fasilitas memadai, serta penampilan petugas yang rapi dan ramah. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung mencakup faktor penghambat dan pendorong. Penghambatnya adalah ketepatan waktu yang kurang optimal karena tidak sesuai dengan SOP, kurangnya koordinasi antara pemohon dan pihak batas tanah yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian SPPFBT, kurangnya sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan. faktor pendorongnya adalah kemampuan petugas yang sudah memadai dalam memberikan pelayanan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah

### ABSTRACT

*Problems related to the implementation of SPPFBT Letter Making Services in Tanjung Village include the timeliness of service which is still not optimal, the difficulty of presenting land boundary witnesses. The purpose of this study was to find out the Quality of Service in Making a Statement of Physical Control of Land (SPPFBT) in Tanjung Village, Tanjung District, Tabalong Regency and the factors that influence it. The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Determination of informants by Accidental Sampling, the analysis techniques used are reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the quality of service in making SPPFBT in Tanjung Village was quite good based on indicators of officer reliability, both in alertness, timeliness was still lacking. officer responsiveness was quite good and provided services according to procedures. officer competence was considered good and quite good in procedural knowledge. service accessibility was quite good with ease of communication. officer politeness was good in being respectful and friendly. communication was still lacking in providing information media, community cooperation was quite good. Service credibility was considered good with officer trust and honesty. Officer empathy was also good in understanding community needs. From the physical aspect, the service room is quite good with adequate facilities, and the appearance of the officers is neat and friendly. Factors that affect the quality of SPPFBT making services in Tanjung Village include inhibiting and driving factors. The inhibiting factors are less than optimal timeliness because it is not in accordance with the SOP, lack of coordination between the applicant and the land boundary party which causes delays in completing the SPPFBT, lack of socialization regarding service mechanisms and procedures. The driving factor is the ability of officers who are already adequate in providing services.*

**Keywords:** Quality of Service, Statement of Physical Control of Land Area

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hak dasar setiap warga yang harus dipenuhi, sekaligus menjadi tanggung jawab pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), pelayanan publik dalam arti sempit mencakup penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan pihak swasta dan masyarakat. Jenis dan intensitas pelayanan ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan mereka dan pasar. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban negara tetapi juga harus berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan efektivitas fungsi pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara wajib memberikan layanan terbaik bagi seluruh warga dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja penyelenggara layanan publik.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat setiap tahun, kebutuhan akan tanah juga semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tanah memiliki peran krusial dalam kehidupan manusia, baik dalam aspek sosial maupun ekonomi. Tanah menjadi aset bernilai tinggi karena digunakan dalam berbagai sektor, seperti pembangunan, pertambangan, pertanian, dan perumahan, menjadikannya sebagai salah satu komoditas utama dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Tanah sebagai bagian dari bumi disebutkan dalam Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, yaitu, "Atas dasar hak menguasai dari negara sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang-orang lain serta badan-badan hukum."

Tujuan pendaftaran tanah dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah. Pasal 3 peraturan ini menegaskan bahwa pendaftaran tanah di Indonesia bertujuan untuk :

1. untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan;
2. untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk Pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar; untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan

Pendaftaran tanah untuk pertama kali menghasilkan sertifikat sebagai bukti kepemilikan yang sah dan kuat. Dengan adanya sertifikat, pemilik atau pemegang hak atas tanah dapat dengan mudah membuktikan kepemilikannya serta memperoleh perlindungan dan kepastian hukum. Kelurahan memiliki tugas dalam menjalankan kewenangan pemerintahan yang diberikan oleh camat serta melaksanakan tugas lain sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Peraturan ini mengharuskan aparatur kelurahan untuk mengelola pemerintahan secara mandiri guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam berbagai pengurusan administrasi masyarakat. Pemerintah Kelurahan Tanjung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, sebagai penyelenggara layanan publik, bertanggung jawab dalam memastikan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat, termasuk dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga. Pemerintah kelurahan harus memenuhi standar pelayanan yang baik agar masyarakat merasa puas dan memperoleh layanan yang efisien sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan Rekapitulasi Data Bidang Tanah dalam Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Kelurahan Tanjung Tahun 2024, tercatat terdapat 17 pemohon yang mengajukan pendaftaran tanah. (Data Terlampir).

Berdasarkan Peraturan Bupati Tabalong Nomor 05 tahun 2022 tentang Registrasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah di Kabupaten Tabalong mengenai Persyaratan permohonan registrasi SPPFBT adalah sebagai berikut:

1. data pemohon;  
pemohon yang dapat diberikan pelayanan registrasi SPPFBT harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
  - a. Warga Negara Indonesia (WNI);
  - b. Badan Hukum yang berkedudukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan
  - c. Batas usia pemohon minimal 18 (delapan belas) tahun.
2. objek tanah sudah dikuasai selama 20 (dua puluh) tahun berturut-turut oleh pihak-pihak yang menguasai sebelumnya;
3. surat bukti perolehan hak penguasaan atas tanah; dan
4. data dukung lainnya.

Data dukung lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, adalah sebagai berikut:

1. surat permohonan;
2. data objek tanah;
3. data diri pemilik tanah sebelumnya;
4. bukti alas hak tanah sebelumnya; dan pernyataan saksi-saksi perbatasan dan saksi-saksi riwayat penguasaan tanah.

Selanjutnya berkas Persyaratan pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kabupaten Tabalong antara lain:

1. Surat Pengantar RT
2. Fotokopi KTP Pemilik Lama dan Permohonan Baru
3. Fotokopi KTP Saksi Perbatasan
4. Fotokopi KTP Saksi yang menguasai riwayat tanah
5. Fotokopi lunas PBB Tahun Terakhir
6. Alas Tanah (SKTI Segel/ Sporadik/ Keterangan Hibah/ Keterangan Garapari/ Kwitansi Pembelian) yang asli dan fotocopinya

Sistem, mekanisme dan prosedur pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) meliputi:

1. Datanglah dengan membawa Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan setempat
2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan pembuatan Segel / SPPFBT / Sporadik
3. Petugas memvalidasi berkas permohonan Segel / SPPFBT / Sporadik, wawancara Pemohon dan Saksi atau RT/RW, serta menentukan jadwal kegiatan pengukuran objek tanah
4. Petugas melakukan pemeriksaan, pengukuran dan pemasangan patok batas tanah
5. Pemohon dan pihak kelurahan mengumumkan tanda kepemilikan
6. Penandatanganan Sporadik / SPPFBT, oleh Pemohon, Pemilik Asal, Saksi Persambitan, dan Ketua RT
7. Registrasi dan penomoran berkas sporadik dan menarik Segel / SPPFBT / Sporadik / SKT asal
8. Pejabat berwenang menandatangani Segel / SPPFBT / Sporadik
9. Segel / SPPFBT / Sporadik dapat diambil di loket

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal, Pemerintah Kelurahan Tanjung menetapkan seksi-seksi khusus dalam struktur organisasinya. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam struktur organisasi Kelurahan Tanjung, terdapat Lurah sebagai kepala kelurahan, sekretaris kelurahan, serta beberapa seksi yang dibentuk untuk mendukung dan menunjang pelayanan publik secara lebih efektif.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong di antaranya adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong belum optimal karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menetapkan waktu penyelesaian paling lama 10 hari kerja. Namun, dalam praktiknya, pelayanan sering kali melebihi batas waktu tersebut serta banyaknya antrian pemohon yang tidak diimbangi dengan kapasitas pelayanan yang memadai, bahkan hingga lebih dari seminggu. (*Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Tahun 2024*)
2. Sulitnya menghadirkan saksi-saksi batas tanah menjadi kendala dalam proses pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung, sehingga menyebabkan pelayanan berlangsung lebih lama dari yang seharusnya. Banyak pemohon mengalami kesulitan dalam menghadirkan saksi karena berbagai alasan, seperti ketidaktahuan, kesibukan saksi, atau kurangnya koordinasi dengan pihak terkait. Selain itu, belum adanya SOP yang baku mengenai proses pelayanan SPPFBT semakin memperburuk situasi, karena tidak ada pedoman yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus diikuti, sehingga proses pelayanan sering kali berjalan tidak terstruktur dan tidak konsisten. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dibuat SOP yang jelas dan terstandarisasi, serta diberikan panduan yang memudahkan pemohon dalam menghadirkan saksi, seperti jadwal khusus atau sistem koordinasi yang lebih efektif guna mempercepat proses penyelesaian dokumen. (*Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Tahun 2024*)

Fenomena masalah tersebut mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dalam judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”**.

## METODE

Lokasi dalam penelitian ini di Kantor Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Soeprapto Kelurahan Tanjung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71571.

Penelitian ini bersifat kualitatif. Menurut Sugiyono (dalam Harbani Pasolong, 2013:161), penelitian kualitatif adalah strategi eksplorasi yang digunakan untuk memahami situasi secara alami tanpa eksperimen, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui metode triangulasi (kombinasi), analisis bersifat induktif, dan hasilnya menitikberatkan pada makna subjektif dibandingkan dengan generalisasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dipilih menggunakan teknik *Accidental sampling*, dengan total 12 informan. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

#### 1. Keandalan

Keandalan merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

##### a. Kesigapan

Kesigapan dalam pelayanan adalah kemampuan petugas atau penyedia layanan untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, tanggap, dan tepat waktu. Kesigapan

mencerminkan kesiapan petugas dalam menangani permintaan, menyelesaikan permasalahan, serta memberikan solusi tanpa menunda atau memperlambat proses pelayanan. Hal ini meliputi aspek kecepatan dalam merespons, ketepatan dalam tindakan, serta proaktif dalam membantu masyarakat mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Kesigapan petugas dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung tergolong baik dengan petugas yang sigap dalam memberikan informasi dan memproses permohonan masyarakat. Namun, masih ada beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur serta keterbatasan tenaga dalam proses pengukuran. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif serta upaya peningkatan efisiensi dalam proses pengukuran agar pelayanan menjadi lebih optimal.

#### b. Tepat Waktu

Tepat waktu dalam pelayanan berarti memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dijanjikan, tanpa penundaan yang tidak perlu. Hal ini mencerminkan efisiensi, kedisiplinan, dan komitmen dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu juga berkontribusi pada kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap instansi atau penyedia layanan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung masih tergolong masih kurang baik, Kendala utama berasal dari faktor eksternal seperti kurangnya kesiapan masyarakat dalam memastikan kehadiran saksi dan Ketua RT saat pengukuran. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sistem penjadwalan yang lebih efektif, sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, serta koordinasi yang lebih baik antara petugas, Ketua RT, dan pemohon agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan tepat waktu.

### 2. Responsif

Responsif dalam pelayanan adalah kemampuan petugas atau penyedia layanan untuk segera menanggapi dan merespons kebutuhan, keluhan, atau permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat. Sikap responsif mencerminkan kepedulian, kesiapan, dan keterbukaan dalam memberikan solusi serta memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan dilayani dengan baik. Pelayanan yang responsif juga meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap instansi atau lembaga yang memberikan layanan.

#### a. Kesediaan

Kesediaan dalam pelayanan adalah komitmen dan kesiapan petugas atau penyedia layanan untuk membantu serta melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab. Kesiediaan mencerminkan sikap proaktif, keterbukaan, dan keinginan untuk memberikan layanan terbaik tanpa keraguan atau penundaan. Hal ini juga mencakup kesiapan dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan masalah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sepenuh hati.

Pelayanan dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung menunjukkan kesediaan petugas yang cukup baik dalam merespons masyarakat. Petugas memberikan layanan dengan sigap dan berusaha membantu warga memahami prosedur yang harus diikuti. Meskipun begitu, masih perlu adanya peningkatan efisiensi dalam menangani jumlah pemohon yang cukup banyak, terutama saat jam sibuk, agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan nyaman.



b. Kesiapan

Kesiapan dalam pelayanan adalah kondisi di mana petugas atau penyedia layanan dalam keadaan siap secara fisik, mental, dan administratif untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Kesiapan mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, serta sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan. Dengan kesiapan yang baik, pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan, memberikan kepuasan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi atau lembaga yang memberikan layanan.

Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung sudah cukup baik dengan respons yang cepat dan profesional. Petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan membantu masyarakat dalam memahami proses yang harus dilalui. Meskipun begitu, perlu adanya peningkatan efisiensi dalam pengelolaan antrian dan sosialisasi yang lebih luas agar masyarakat lebih memahami prosedur sebelum datang ke kelurahan, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

3. Kompetensi

Kompetensi dalam pelayanan adalah kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas atau penyedia layanan untuk menjalankan tugasnya secara profesional dan efektif. Kompetensi mencakup keahlian teknis, pemahaman terhadap prosedur, keterampilan komunikasi, serta sikap yang responsif dan empatik dalam melayani masyarakat. Dengan kompetensi yang baik, pelayanan dapat diberikan secara optimal, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

a. Kemampuan

Kemampuan dalam pelayanan adalah kapasitas seseorang atau instansi dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan mencakup aspek keterampilan, pengetahuan, pengalaman, serta kesiapan dalam menjalankan tugas pelayanan. Dengan kemampuan yang baik, petugas dapat memberikan solusi yang tepat, menangani masalah dengan profesional, serta memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung sudah cukup baik, dengan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efektif antarpetugas. Profesionalisme dalam penggunaan alat dan pencatatan data sangat membantu dalam memastikan keakuratan hasil pengukuran. Meskipun demikian, perlu adanya peningkatan dalam aspek ketersediaan peralatan dan efisiensi waktu agar proses pengukuran dapat berjalan lebih lancar tanpa kendala teknis yang dapat menghambat penyelesaian dokumen.

b. Pengetahuan

Pengetahuan pekerja adalah individu yang memiliki tingkat pendidikan dan kemampuan khusus yang dikombinasikan dengan kemampuan untuk menerapkan keterampilan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah.

Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan SPPFBT di Kelurahan Tanjung sudah cukup baik, ditunjukkan dengan kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur dan memverifikasi kelengkapan berkas. Pembimbingan kepada masyarakat dilakukan dengan jelas, sehingga mempermudah mereka dalam memenuhi persyaratan administrasi. Namun, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, diperlukan sosialisasi yang lebih luas agar

masyarakat memahami persyaratan sejak awal, sehingga dapat mengurangi kendala administrasi dan mempercepat proses pembuatan SPPFBT.

#### 4. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam pelayanan adalah kemudahan yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh layanan tanpa hambatan, baik dari segi lokasi, prosedur, sarana prasarana, maupun keterbukaan informasi. Aksesibilitas yang baik memastikan bahwa semua orang, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia, dapat mengakses layanan dengan mudah, cepat, dan tanpa diskriminasi. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas fisik yang ramah pengguna, sistem pelayanan yang jelas dan sederhana, serta saluran komunikasi yang mudah dijangka:

##### a. Mudah untuk dihubungi

Mudah untuk dihubungi dalam pelayanan berarti petugas atau penyedia layanan dapat diakses dengan cepat dan tanpa hambatan ketika masyarakat membutuhkan bantuan, informasi, atau penyelesaian masalah. Hal ini mencakup keterbukaan dalam komunikasi, tersedianya berbagai saluran kontak (seperti telepon, email, atau layanan tatap muka), serta respons yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan. Kemudahan dalam menghubungi penyedia layanan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan k.

Aksesibilitas pelayanan dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung cukup baik dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kemudahan komunikasi melalui WhatsApp, SMS, dan telepon membantu mempercepat proses administrasi serta mengurangi kunjungan langsung yang tidak perlu. Meski demikian, untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan manajemen waktu yang lebih baik agar respons terhadap pertanyaan masyarakat tetap cepat meskipun petugas sedang melaksanakan tugas di lapangan.

##### b. Tersedianya sarana komunikasi

Tersedianya sarana komunikasi dalam pelayanan berarti adanya berbagai media atau fasilitas yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan penyedia layanan secara efektif. Sarana ini bisa berupa telepon, email, website, media sosial, loket informasi, atau aplikasi digital yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, menyampaikan keluhan, atau mengakses layanan. Dengan tersedianya sarana komunikasi yang baik, proses pelayanan menjadi lebih transparan, responsif, dan mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Ketersediaan sarana komunikasi dalam pelayanan SPPFBT di Kelurahan Tanjung sudah berjalan dengan baik dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen. Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih efisien. Meski demikian, perlu adanya peningkatan dalam manajemen respons agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, terutama saat petugas sedang sibuk dengan tugas lainnya.

#### 5. Kesopanan

Kesopanan dalam pelayanan adalah sikap hormat, ramah, dan santun yang ditunjukkan oleh petugas atau penyedia layanan saat berinteraksi dengan masyarakat. Kesopanan

mencerminkan etika profesional, penghargaan terhadap hak-hak masyarakat, serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menghargai setiap individu. Dengan bersikap sopan, petugas dapat membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat citra positif dari instansi atau lembaga yang memberikan layanan:

a. Sikap Hormat

Sikap hormat dalam pelayanan adalah perilaku yang menunjukkan penghargaan, kesantunan, dan perhatian terhadap setiap individu yang menerima layanan. Sikap ini mencerminkan profesionalisme serta kesadaran bahwa setiap masyarakat berhak diperlakukan dengan adil dan bermartabat. Dengan bersikap hormat, petugas atau penyedia layanan dapat menciptakan suasana yang nyaman, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan SPPFBT di Kelurahan Tanjung sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Sikap ramah dan santun yang ditunjukkan oleh petugas berkontribusi pada kelancaran proses pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan. Meskipun terdapat tantangan dalam mengatur waktu pelayanan agar tetap cepat dan efisien, sikap hormat dan kesabaran petugas menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas layanan yang baik.

b. Keramahan

Keramahan dalam pelayanan adalah sikap hangat, bersahabat, dan penuh perhatian yang ditunjukkan oleh petugas atau penyedia layanan saat berinteraksi dengan masyarakat. Sikap ini menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Pelayanan yang ramah tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga membantu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi atau lembaga yang memberikan layanan.

Sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas dalam pelayanan SPPFBT di Kelurahan Tanjung sangat baik dan berperan penting dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat. Pelayanan yang penuh kesopanan dan perhatian ini tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi, tetapi juga mempercepat proses administrasi dengan mengurangi rasa cemas atau bingung dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keramahan petugas sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

6. Komunikasi

Komunikasi dalam pelayanan adalah proses penyampaian informasi yang jelas, efektif, dan dua arah antara petugas atau penyedia layanan dengan masyarakat. Komunikasi yang baik mencakup kemampuan mendengar, berbicara dengan sopan, serta menyampaikan informasi secara transparan dan mudah dipahami. Dengan komunikasi yang efektif, kesalahpahaman dapat diminimalkan, masyarakat merasa dihargai, serta proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

a. Ketersediaan Media Informasi

Ketersediaan media informasi dalam pelayanan adalah tersedianya berbagai sarana yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses mengenai layanan yang diberikan. Media informasi ini bisa berupa papan pengumuman, brosur, website, media sosial, atau aplikasi digital yang berisi prosedur, persyaratan, jadwal, dan kontak layanan. Dengan adanya media informasi yang memadai,



masyarakat dapat lebih mudah memahami proses pelayanan, mengurangi kebingungan, serta meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan.

Keterbatasan media informasi di kantor Kelurahan Tanjung berdampak pada efektivitas pelayanan pembuatan SPPFBT. Meskipun petugas sudah berusaha memberikan informasi melalui komunikasi langsung dan WhatsApp, masih ada kendala bagi masyarakat yang tidak memiliki akses ke media tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya lebih lanjut dalam penyediaan sarana informasi yang lebih mudah diakses, seperti papan pengumuman, brosur, atau media lainnya yang dapat membantu masyarakat memahami prosedur tanpa harus bergantung sepenuhnya pada komunikasi langsung dengan petugas.

b. Kerjasama masyarakat

Kerja sama masyarakat dalam proses pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung sangat penting untuk memperlancar pelayanan. Masyarakat diharapkan dapat aktif dalam menyiapkan dokumen persyaratan sesuai dengan checklist yang telah ditentukan sebelum mengajukan permohonan. Selain itu, koordinasi dengan Ketua RT dan saksi juga menjadi bagian dari kerja sama yang diperlukan agar proses verifikasi dan pengukuran tanah dapat berjalan tanpa hambatan.

Kerja sama masyarakat dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung dinilai kurang baik, kurangnya koordinasi antara pemohon dan pihak batas tanah, yang menyebabkan keterlambatan dalam verifikasi dan penerbitan dokumen. Kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya menghadirkan saksi sejak awal juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, sistem koordinasi yang lebih baik dengan pihak batas tanah, serta alternatif mekanisme seperti surat kuasa atau pernyataan tertulis bagi saksi yang tidak bisa hadir langsung. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## 7. Kredibilitas

Kredibilitas dalam pelayanan adalah tingkat kepercayaan dan keandalan yang dimiliki petugas atau penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya secara jujur, profesional, dan bertanggung jawab. Kredibilitas mencerminkan integritas, konsistensi, serta kemampuan memberikan layanan yang sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku. Ketika kredibilitas tinggi, masyarakat akan merasa lebih yakin dan percaya terhadap kualitas serta kejujuran pelayanan yang diberikan.

a. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen atau customer *trust* adalah keyakinan, kepercayaan dan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang suatu objek atau produk terkait berbagai atribut dan manfaatnya. Atribut adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek. Sedangkan manfaat adalah hasil positif yang diberikan kepada konsumen

Kredibilitas kantor Kelurahan Tanjung dalam memberikan pelayanan pembuatan SPPFBT sangat dihargai oleh masyarakat. Pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional menciptakan rasa percaya yang tinggi di kalangan warga, serta memperlihatkan bahwa kelurahan telah berhasil menjaga kualitas pelayanan publiknya, sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Kejujuran

Kejujuran dalam pelayanan adalah sikap transparan, tulus, dan tidak menyesatkan dalam memberikan informasi serta menjalankan tugas. Kejujuran mencerminkan integritas petugas atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang adil, tanpa manipulasi, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan kejujuran, masyarakat merasa lebih percaya, aman, dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak mereka tanpa penyalahgunaan wewenang.

Kredibilitas kantor Kelurahan Tanjung dalam pelayanan pembuatan SPPFBT sangat baik, dengan penekanan pada sikap jujur dan terbuka yang ditunjukkan oleh petugas. Masyarakat merasa puas karena seluruh proses administrasi berjalan dengan jelas dan tanpa biaya tersembunyi, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

8. Empati

Empati dalam pelayanan adalah kemampuan petugas atau penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan serta perasaan masyarakat dengan penuh kepedulian. Sikap empati mencerminkan perhatian, kesabaran, dan keinginan untuk membantu masyarakat dengan tulus. Dengan empati, pelayanan menjadi lebih manusiawi, ramah, dan mampu menciptakan hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

a. Perhatian

Perhatian adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan

Pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung berhasil menunjukkan empati yang baik dari petugas terhadap masyarakat. Penjelasan yang jujur, sabar, dan penuh perhatian yang diberikan kepada masyarakat memastikan mereka merasa dihargai dan tidak kesulitan dalam menjalani setiap tahapan proses administrasi, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Mengerti Kebutuhan

Mengerti kebutuhan dalam pelayanan berarti petugas atau penyedia layanan memiliki pemahaman yang baik terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan, menganalisis, dan memberikan solusi yang tepat sesuai dengan harapan dan kondisi masyarakat. Dengan memahami kebutuhan masyarakat, pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang diharapkan, sehingga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung menunjukkan empati yang baik dari petugas, terutama dalam hal komunikasi. Penjelasan yang lugas dan jelas yang diberikan kepada masyarakat memastikan bahwa mereka memahami dengan baik setiap prosedur yang harus dijalani, yang berdampak pada kelancaran proses administrasi dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan tersebut.

## 9. Fisik

Fisik dalam pelayanan merujuk pada aspek-aspek yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, serta penampilan petugas. Faktor fisik yang baik menciptakan suasana yang profesional, nyaman, dan mendukung efisiensi layanan. Hal ini mencakup ketersediaan ruang tunggu yang memadai, sarana pendukung seperti loket informasi yang jelas, serta petugas yang berpenampilan rapi dan sopan, sehingga meningkatkan pengalaman serta kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

### a. Ruang Pelayanan

Ruang pelayanan adalah area atau fasilitas yang disediakan oleh instansi atau penyedia layanan untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi atau kebutuhan lainnya. Ruang pelayanan yang baik harus nyaman, bersih, tertata rapi, serta dilengkapi dengan sarana pendukung seperti tempat duduk yang memadai, loket informasi yang jelas, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Ruang pelayanan Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong cukup baik, pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung dapat dikategorikan baik. Pelayanan didukung oleh fasilitas fisik yang memadai, dengan ruang pelayanan yang nyaman dan peralatan yang lengkap. Komunikasi antara petugas dan masyarakat juga berjalan lancar, baik melalui tatap muka maupun media digital seperti WhatsApp, yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi. Petugas memiliki pengetahuan dan sikap ramah serta sigap dalam melayani, yang turut meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

### b. Penampilan Petugas

Penampilan petugas dalam pelayanan mencerminkan profesionalisme dan kesiapan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penampilan yang rapi, bersih, dan sesuai dengan standar instansi menunjukkan keseriusan serta kesopanan dalam bekerja. Selain itu, ekspresi wajah yang ramah, bahasa tubuh yang sopan, serta penggunaan atribut atau seragam yang sesuai dapat memberikan kesan positif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan profesional.

Pelayanan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung dapat dikategorikan sangat baik. Petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan profesionalisme, terlihat dari penampilan yang rapi serta sikap ramah yang selalu ditunjukkan kepada masyarakat. Masyarakat merasa nyaman dan dihargai, berkat penjelasan yang jelas dan komunikasi yang baik. Fasilitas yang memadai di kantor kelurahan juga mendukung kelancaran pelayanan, menjadikan proses administrasi lebih efisien dan menyenangkan bagi penerima layanan.

## **Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.**

### **1. Faktor Penghambat**

#### a. Ketepatan waktu pelayanan yang masih belum optimal

Ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung belum optimal karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menetapkan penyelesaian paling lama enam hari kerja. Dalam praktiknya, banyak permohonan yang tidak

dapat diselesaikan tepat waktu akibat tingginya jumlah pemohon, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya koordinasi dengan Ketua RT dan saksi. Masyarakat memahami kendala tersebut, tetapi tetap berharap adanya perbaikan dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan.

- b. Kurangnya koordinasi antara pihak kelurahan dengan pemilik tanah yang berbatasan

Kurangnya koordinasi antara pemohon dan pihak batas tanah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian SPPFBT di Kelurahan Tanjung. Meskipun petugas telah memiliki kemampuan dan kesiapan yang baik dalam memberikan pelayanan, hambatan administratif ini masih sering terjadi akibat minimnya pemahaman masyarakat dan kurangnya sosialisasi dari kelurahan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan sosialisasi, pembuatan mekanisme koordinasi yang lebih jelas, serta pemberian panduan tertulis agar masyarakat memahami prosedur dan persyaratan secara lebih baik.

- c. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pembuatan SPPFBT

Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung menjadi salah satu faktor utama yang menghambat kelancaran pelayanan. Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami dokumen yang harus dipenuhi, sehingga sering kali harus bolak-balik ke kantor kelurahan. Hal ini diperburuk dengan keterbatasan media informasi yang tersedia. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih aktif melalui Ketua RT, pengumuman tertulis, media sosial, serta penyuluhan langsung kepada masyarakat agar proses pembuatan SPPFBT dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

## 2. Faktor Pendukung

- a. Kemampuan Petugas yang memadai dalam pelayanan pembuatan SPPFBT

Kemampuan petugas Kelurahan Tanjung dalam pelayanan pembuatan SPPFBT dapat dikategorikan baik. Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan prosedur administrasi dan pengukuran lapangan, serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya petugas tergolong kompeten dalam mendukung kelancaran proses administrasi pertanahan.

## SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong tergolong cukup baik dilihat dari indikator: *Pertama*, Keandalan meliputi kesigapan petugas tergolong baik, ketepatan waktu tergolong kurang baik. *Kedua*, responsive meliputi kesediaan petugas tergolong cukup baik dalam merespons masyarakat, kesiapan petugas dinilai cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai prosedur. *Ketiga*, kompetensi meliputi kemampuan petugas dinilai sudah baik sesuai dengan keahlian bidang kerjanya masing-masing, pengetahuan petugas dinilai cukup baik, ditunjukkan dengan kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur dan memverifikasi kelengkapan berkas. *Keempat*, Aksesibilitas meliputi mudah untuk dihubungi diketahui kemudahan untuk dihubungi petugas pelayanan pada Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong cukup baik, tersedianya sarana komunikasi cukup baik. *Kelima*, kesopanan meliputi sikap hormat petugas pelayanan tergolong baik dalam memberikan pelayanan masyarakat, keramahan petugas dinilai baik dalam memberikan pelayanan, keramahan petugas dinilai baik. *Keenam*, komunikasi meliputi ketersediaan media informasi dinilai kurang baik seperti seperti

penyediaan papan informasi untuk prosedur dan mekanisme pelayanan yang kurang memadai, kerjasama masyarakat tergolong cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan SPPFBT, *Ketujuh*, kredibilitas meliputi kepercayaan masyarakat dinilai sudah baik terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Tanjung, Kejujuran petugas tergolong baik dalam memberikan pelayanan. *Kedelapan*, Empati meliputi perhatian petugas dinilai baik dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, mengerti kebutuhan sudah diberikan kepada masyarakat dengan baik oleh petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tanjung. *Kesembilan*, Fisik meliputi ruang pelayanan dinilai cukup baik didukung oleh fasilitas fisik yang memadai, penampilan petugas dinilai baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku dilihat dari penampilan yang rapi serta sikap ramah yang selalu ditunjukkan kepada masyarakat.

2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong meliputi faktor penghambat yakni ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kelurahan Tanjung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong belum optimal karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menetapkan waktu penyelesaian paling lama 10 hari kerja, kurangnya koordinasi antara pemohon dan pihak batas tanah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian SPPFBT di Kelurahan Tanjung, Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan dalam pembuatan SPPFBT di Kelurahan Tanjung menyebabkan banyak masyarakat tidak memahami dokumen yang harus dipenuhi, sehingga terjadi kesalahan atau kekurangan berkas yang memperlambat proses pelayanan, kemudian faktor pendorong meliputi kemampuan Petugas yang memadai dalam pelayanan pembuatan SPPFBT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi. STIA Amuntai
- Anonim, 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Anonim, 2022. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 05 tahun 2022 tentang Registrasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah di Kabupaten Tabalong
- Anonim, 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai pustaka
- Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta Pustaka Setia
- Abidin, Zainal. 2015. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Boediono. 2015. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Hardiyansyah, 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Pasolong, Harbani. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Puspita, Yolanda Dwi. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan". Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Kota Medan, Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis





- Setiawan, Irza. 2022. *Komunikasi & Advokasi Kebijakan*. Amuntai. Kalimantan Selatan: CV. Hemat Publishing
- Silalahi, Ulber. 2012. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2018. *Guru Profesional : Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sumardi. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C Di Polres Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
- Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Yusuf, Samuel E. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.