

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muliadi¹, Reno Affrian², Arpandi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : mulidihmdn@gmail.com

ABSTRAK

Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) adalah program strategis nasional yang juga dilakukan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pada tahun 2022 Program PTSL dilaksanakan di 45 desa yang tersebar di kabupaten Hulu Sungai Utara yang mana dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhinya. Tipe penelitian ini, menggunakan deskriptif-kualitatif. Penentuan informan secara purposive. Teknik analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara Cukup berkualitas terlihat pada: Sub variabel Keandalan indikator Kemudahan Informasi, sub variabel Daya Tanggap indikator Memberikan pelayanan dengan Cepat, sub variabel Jaminan indikator Ketepatan waktu, Kepastian biaya. Adapun indikator yang sudah optimal terlihat pada: Sub variabel Berwujud indikator Fasilitas Fisik, Perlengkapan, sub variabel Keandalan indikator Standar pelayanan yang jelas, sub variabel Daya tanggap indikator Kecermatan dan ketepatan petugas, sub variabel Empati indikator Petugas bersikap ramah, Petugas bersikap sopan santun. Saran Kantor Pertanahan Kab. Hulu Sungai Utara agar melakukan penambahan pegawai dan pengawasan serta perlunya koordinasi dengan desa untuk keterbukaan informasi ataupun hal lainnya demi kelancaran program PTSL.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap)

ABSTRACT

Complete systematic land registration (PTSL) is a national strategic program which is also carried out in North Hulu Sungai Regency. In 2022, the PTSL program will be implemented in 45 villages spread across North Hulu Sungai district, where there are several problems in its implementation. The aim of this research is to determine the quality of Complete Systematic Land Registration Services (PTSL) at the North Hulu Sungai Regency Land Office, as well as to determine the factors that influence it. This type of research uses descriptive-qualitative. Purposive determination of informants. The analysis techniques used are data reduction, data presentation and data verification. The results of the research on the Quality of Complete Systematic Land Registration Services at the North Hulu Sungai Regency Land Office. Sufficient quality can be seen in: Sub variable Reliability indicator, Ease of Information, sub variable Responsiveness indicator Providing services quickly, sub variable Guarantee indicator Timeliness, Cost certainty. The optimal indicators can be seen in: Sub variable Tangible indicators Physical Facilities, Equipment, sub variable Reliability indicator Clear service standards, sub variable Responsiveness indicator Accuracy and accuracy of officers, sub variable Empathy indicator Officers are friendly, Officers are polite. District Land Office advice. Hulu Sungai Utara is required to add additional staff and supervision as well as the need for coordination with villages for information disclosure and other matters for the smooth running of the PTSL program.

Keywords: Service Quality and PTSL (Complete Systematic Land Registration)

PENDAHULUAN

Tanah adalah salah satu objek yang diatur oleh Hukum Agraria. Tanah yang diatur oleh Hukum Agraria itu bukanlah tanah dalam berbagai aspeknya, akan tetapi tanah dari aspek yuridisnya yaitu yang berkaitan langsung dengan hak atas tanah yang merupakan bagian dari permukaan bumi.

Tanah dalam pengertian yuridis adalah permukaan bumi, sedangkan hak atas tanah adalah hak atas sebagian tertentu permukaan bumi, yang berbatas, berdimensi dua dengan ukuran panjang dan lebar. Oleh sebab itu, pengelolaan tanah dalam arti pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak tanah, serta pengukuran dan pendaftaran tanah perlu ditata dan diatur demikian rupa sehingga tanah dapat digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Seperti yang diamanatkan oleh amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yaitu bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara, dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, sebagai kelanjutan maka telah di susun Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraris (UUPA) yang berarti bahwa telah diletakkan dasar yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan guna terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan nasional dan pembangunan nasional dimana menteri berwenang dalam menerapkan regulasi terhadap Badan dalam pelaksanaan suatu kebijakan secara bersama

Pemerintah telah memberikan kaidah-kaidah tentang Pendaftaran Tanah yaitu melalui Undang-undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria khususnya melalui Pasal 19 Ayat (1) yaitu Pemerintah untuk menjamin dan memberikan kepastian hukum kepada seluruh rakyat Indonesia menyelenggarakan sebuah program pendaftaran tanah yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah. Pendaftaran tersebut meliputi: (1) Pengukuran, perpetaan dan pembukuan tanah.

(2) Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut. (3) Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat

Pendaftaran tanah ini menjadi alasan agar pemerintah segera memberikan jaminan kepastian hukum melalui pasal 19 UUPA. Demi mempermudah masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah serta mewujudkan masyarakat yang sadar akan pendaftaran tanah. Maka Pemerintah Pusat khususnya Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai penyelenggara Negara di bidang pertanahan dalam hal ini mempunyai beberapa program antara lain adalah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Berdasarkan obsevasi awal pada masyarakat yang menerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada tahun 2022 yang dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara di 45 desa yang tersebar di 9 kecamatan yang ada di kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa fenomena masalah yang diperoleh sebagai berikut :

1. Penyelesaian dan penyerahan sertifikat ada yang dilakukan di tahun 2023 hal ini menjadi tidak sesuai dengan ketepatan waktu yang sudah ditetapkan yang mana seharusnya hingga akhir tahun 2022 atau akhir tahun anggaran.
2. Adanya pemberlakuan ketidakadilan terhadap masyarakat yang mana semestinya pembuatan sertifikat tanah program PTSL ini yang seharusnya gratis tapi masih ada aparat desa yang melakukan pungutan liar (pungli) kepada masyarakat.
3. Kurangnya informasi yang di dapat masyarakat mengenai PTSL sehingga masyarakat tidak mengetahui dan tidak memahami persyaratan atau prosedur dalam pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL)

Hal ini menjadi daya tarik penulis untuk melakukan penelitian “Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) adalah kegiatan pendaftaran tanah pertama kali yang dilaksanakan secara serentak mengenai semua obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia di dalam satu wilayah desa/kelurahan atau yang tingkatnya sama dengan itu yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk kepentingan pendaftarannya. Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik yang merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya dibidang pertanahan. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, menurut Mahmudi dalam Hadiwijoyo (2021:63) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pemenuhan pelayanan publik tersebut maka harus dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Menurut Ibrahim dalam Hardianyah (2018:55), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur atau dinilai, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut: (1) Biayanya relatif harus lebih rendah, (2) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan (3) Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Selain itu prinsip pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator- indikator sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya
11. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang baik dan bersih.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara dan sarana yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dkk dalam Ratmino dan Atik Septi Winarsih (2014:175-176), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (Tangibles)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan tidak berbelit-belit.
2. Keandalan (Reliability)
Adalah kemampuan petugas dalam memberikan jasa pelayanan berupa kecepatan maupun ketepatan pegawai melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah baik penyampaian informasi dan tidak berbelit-belit sesuai dengan SOP yang berlaku.
3. Daya Tanggap (Responsiviness)
Adalah Perilaku petugas yang selalu siap siaga dan tanggap dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Jaminan (Assurance)
Adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kepastian waktu pelayanan, biaya pelayanan & kepastian penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku agar pengguna layanan dapat merasa aman dan percaya kepada pemberi layanan.
5. Empati (Empathy)
Merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi seperti bersikap ramah, murah senyum, memahami kebutuhan pelanggan dan peduli terhadap pelanggannya

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan dengan metode kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan, atau memaparkan keadaan suatu objek (realitas atau fenomena) secara apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan. Karena itu dengan menggunakan metode ini

dalam penelitian, seorang peneliti menggambarkan realitas objek yang diteliti secara baik, utuh, jelas dan sesuai dengan fakta yang tampak dilihat dan didengarnya.

Penelitian dilakukan di beberapa desa yang ada di kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan dengan sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Masyarakat yang membuat sertifikat tanah dalam program PTSL berjumlah 11 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan cara *porpusive* (bertujuan), observasi, dan dokumentasi yaitu didapat dari catatan, buku-buku sebagai teori atau data yang diperoleh dari dokumen atau wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait dan diolah dari sumber internal.. Dianalisis dengan data yaitu kondensasi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, analisis kasus negatif dan mengadakan member check.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml dkk dalam Ratmino dan Atik Septi Winarsih (2014:175-176) sebagai pisau analisis dari penelitian ini maka ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

1. Berwujud (*Tangibles*)

a. Fasilitas Fisik

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik sudah berkualitas yang mana adanya alat penunjang dalam pelayanan yang dilakukan terkait PTSL dari transportasi hingga peralatan dalam pengukuran tanah.

b. Perlengkapan

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa perlengkapan sudah berkualitas yang mana peralatan tersebut sudah sesuai dengan standar untuk melaksanakan standarisasi sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam peraturan.

2. Kehandalan (*Reliability*)

a. Standar Pelayanan yang Jelas

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang jelas sudah berkualitas yang mana petugas menggunakan petunjuk teknis tersebut yang menjadi pedoman dalam bekerja apa-apa yang harus disiapkan dan dilalui tahapan-tahapannya pun jelas di sana sehingga dapat melaksanakan kegiatan tersebut.

b. Kemudahan Informasi

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemudahan informasi masih kurang berkualitas yang mana dalam melakukan pemberitahuan belum sepenuhnya disampaikan mengenai persyaratan atau prosedur dalam pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) khususnya mengenai biaya yang seharusnya. Masyarakat masih ada juga yang tidak mempunyai sertifikat karena ketidaktahuan informasi tersebut serta dalam pengurusannya masyarakat sering bolak balik karena berkas yang tidak lengkap.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

a. Kecermatan dan Ketepatan Petugas

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan dan kecermatan petugas tergolong sudah berkualitas yang mana dari segi pelaksanaan pengukuran bidang tanah sampai penerbitan dan penyerahan sertifikat kepada masyarakat sudah sesuai.

b. Memberikan Pelayanan dengan Cepat

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan dengan cepat masih kurang berkualitas yang mana dalam pelaksanaannya, sertifikat yang masyarakat terima itu mengalami keterlambatan yang mana proses yang dilakukan di kantor pertanahan itu lumayan lama untuk menunggu sampai sertifikatnya jadi

4. Jaminan (Assurance)

a. Ketepatan Waktu

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kurang berkualitas yang mana Pembuatan sertifikat dalam program pendaftaran tanah sistematis lengkap ini sertifikat yang diserahkan ke masyarakat itu di tahun 2023, harusnya program yang dilakukan di tahun 2022 ini setidaknya harus diselesaikan ditahun tersebut.

b. Kepastian Biaya

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya kurang berkualitas yang mana mengenai biaya PTSL yang diselenggarakan tidak gratis, masyarakat harus mengeluarkan uang untuk membayar atas pengukuran bidang tanah yang dilakukan, walaupun jumlah yang dibayarkan tidak seperti jumlah pembuatan sertifikat biasanya lebih murah, jadi masyarakat terpaksa membayar uang tersebut untuk keperluan masyarakat.

5. Empati (Empathy)

a. Petugas Bersikap Ramah

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa keramahan petugas sudah berkualitas, dimana petugas melakukan pengumpulan berkas, pengukuran dilapangan dan menyerahkan sertifikat kepada petugas sangat ramah dalam pelayanannya.

b. Petugan Bersikap Sopan Santun

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kesopanan petugas sudah berkualitas yang mana terlihat petugas sangat ramah dalam pelayuanan yang diberikan, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mana masyarakat mengumpul berkas dalam program PTSL ini dan menerima sertifikat.

Melalui pisau analisis dengan model teori kualitas pelayananan Zeithaml dkk dalam Ratmino dan Atik Septi Winarsih (2014:175-176), maka faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara meliputi :

1. Faktor Pendukung

- a. Anggaran yang memadai
- b. Program sesuai dengan sop
- c. Keterampilan petugas
- d. Sikap petugas kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

- a. Rendahnya informasi yang diberikan kepada masyarakat
- b. Kurangnya sumber daya manusia
- c. Adanya ketidakadilan biaya dalam program PTSL

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup berkualitas.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, Faktor Pendukung: a) anggaran yang memadai, b) program sesuai dengan sop, c) keterampilan petugas, d) sikap petugas kepada masyarakat. Faktor Penghambat : a) rendahnya informasi yang diberikan kepada masyarakat, b) kurangnya sumber daya manusia, c) adanya ketidakadilan biaya dalam program PTSL

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 1960. *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)*.

———.1997. *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah*.

———. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

———. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

———. 2018. *Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap*.

Abdussamad, Z. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.

Fiantika, Feny Rita, dkk. 2022. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Padang Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.

Hadiwijoyo, Suryo Sakti. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Harbani, Pasolong. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Harbani, Pasolong. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gaya Media.

Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Mustamir, Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa TImur: Qiara MadiaPartner.

Mutiarin, Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Vol. 1. Surabaya: Media sahabat Cendikia.

- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan Edisi 14*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi media publishing.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Administrasi Edisi 3*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fajrin, Normalita. 2018. "Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang." *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Hafisah, Siti. 2019. "Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang." *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera.