



Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Arpandi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Indonesia

Corresponding Author: Arpandi arpandimap@gmail.com

ABSTRACT

This research is to determine the quality of Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at the North Hulu Sungai Regency Land Office. This research conducted qualitative research and used descriptive-qualitative type as an approach. Interviews, documentation, and observation are data collection methods. The results of the research can be concluded that the quality of the Complete Systematic Land Registration Service at the Hulu Sungai Utara Regency Land Office is of sufficient quality as seen in: Sub variable reliability indicator for ease of information, sub variable responsiveness indicator for providing services quickly, sub variable guarantee indicator timeliness, cost certainty. The optimal indicators can be seen in the sub-variables in the form of indicators of physical facilities, equipment, sub-variables of reliability, indicators of clear service standards, sub-variables of responsiveness, indicators of the accuracy and accuracy of officers, sub-variables of empathy, indicators of officers being friendly, officers being polite.

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

ABSTRACT

Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini melakukan penelitian kualitatif dan menggunakan tipe deskriptif-kualitatif sebagai pendekatan. Wawancara, dokumentasi, dan observasi adalah metode pengumpulan data. Hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa 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.

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

A. PENDAHULUAN

Tanah merupakan bagian dari bumi yang disebut permukaan bumi. 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 tanah yang merupakan bagian dari

permukaan bumi. Permukaan bumi yang disebut tanah yang dapat diberikan kepada untuk dimiliki oleh orang-orang baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan hukum. 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 disusun 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 namun badan bukan bagian dari menteri melainkan pelaksana kebijakan dari menteri yang bertanggung jawab terhadap presiden melalui menteri di atasnya.

Hukum Agraria mengatur tanah hanya dalam aspek yuridisnya, yaitu hak atas tanah sebagai bagian dari permukaan bumi. Untuk mempermudah administrasi sertifikat tanah dan menciptakan masyarakat yang sadar akan pendaftaran tanah, pemerintah segera menerapkan pasal 19 UUPA. Karena itu, sebagai penyelenggara negara di bidang pertanahan, Pemerintah Pusat, khususnya Badan Pertanahan Nasional (BPN), menerapkan berbagai program, salah satunya adalah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan 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 didapatkan masyarakat

mengenai PTSL sehingga masyarakat tidak mengetahui dan tidak memahami persyaratan atau prosedur.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah operasi pendaftaran tanah pertama yang dilakukan secara bersamaan untuk semua tanah yang terdaftar di seluruh wilayah Republik Indonesia, termasuk dalam satu atau lebih wilayah desa atau kelurahan. PTSL mencakup pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan yuridis mengenai satu atau lengkap (PTSL). PTSL adalah jenis pelayanan publik yang merupakan bagian penting dari proses pendaftaran tanah. Penyelenggaraan pemerintah baik jika pelayanan publik berfokus pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas meningkatkan kepuasan masyarakat karena masyarakat menilainya secara langsung.

B. LITERATURE REVIEW

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan 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 Hardiansyah (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.

Menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dalam Ratmiro dan Atik Septi Winarsih (2014:175), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Menurut Tjiptono dalam hardiansyah (2018:73) mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yaitu : 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. 3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko dan

keragu-raguan. Dan 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Hardiansyah (2018:80) adalah 1) Motivasi kerja aparat memiliki signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan. 4) Implementasi kebijakan pelayanan kepada terpadu terhadap kualitas pelayanan sipil. 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan. 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan sipil. 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, terhadap pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 9) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik. 10) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 11) Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan. 12) Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. 13) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. 14) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. 15) Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik. 16) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. 17) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayan. 18) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. 19) Perubahan radikal, pemanfaatan, teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. 20) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. 21) Besarnya pengaruh

kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Terdapat beberapa peraturan yang mengatur tentang pendaftaran tanah sistematis lengkap, baik peraturan lama maupun peraturan yang baru, yaitu Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Kemudian di tahun 2017 juga, dikeluarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Karena pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis lengkap masih terdapat 29 beberapa masalah, sehingga perlu untuk dilakukan penyempurnaan materi, maka pada tahun 2018, disahkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018, yang dimaksud dengan pendaftaran tanah sistematis lengkap yaitu 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.

Mengacu pada ketentuan Pasal 4 ayat (2) dan ayat (3) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018, obyek dari pendaftaran tanah sistematis lengkap yaitu meliputi keseluruhan bidang tanah tanpa terkecuali yang belum pernah didaftarkan, baik bidang tanah yang belum terdapat hak atas tanahnya maupun bidang tanah yang telah mempunyai hak dalam rangka memperbaiki kualitas data pendaftaran tanah. Objek pendaftaran tanah sistematis lengkap yang dimaksud tersebut meliputi bidang tanah yang telah ada tanda batasnya maupun bidang tanah yang belum ada tanda batasnya dan akan ditetapkan tanda batasnya dalam pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah sistematis lengkap.

Sesuai dengan Ketentuan Pasal 4 ayat (4) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6

Tahun 2018 pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dilakukan dengan tahapan : 1) Perencanaan; 2) Penetapan Lokasi; 3) Persiapan; 4) Pembentukan dan penetapan panitia adjudikasi PTSL dan satuan tugas; 5) Penyuluhan; 6) Pengumpulan data fisik dan pengumpulan data yuridis; 7) Penelitian data yuridis untuk pembuktian hak; 8) Pengumuman data fisik dan data yuridis serta pengesahannya; 9) Penegasan konversi, pengakuan hak dan pemberian hak; 10) Pembukuan hak; 11) Penerbitan sertifikat hak atas tanah; 12) Pendokumentasian dan penyerahan hasil kegiatan; 13) Pelaporan.

Pendaftaran tanah sistematis lengkap mempunyai tujuan seperti yang serung didalam ketentuan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 Tujuan pendataran tanah sistematis lengkap yaitu untuk mewujudkan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah masyarakat berlandaskan asas sederhana, cepat lancar, aman, adil, merata dan terbuka serta akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan ekonomi negara, serta mengurangi dan mencegah sengketa dan konflik pertanahan. Kegiatan program PTSL ini gratis, tidak ada pungutan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang ada masyarakat mengeluarkan uang untuk membeli materai atau membayar BPHTB jika terkena pajak.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertempat di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman dan pandangan para pemangku kepentingan terkait pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL), termasuk internal dan eksternal serta tantangan yang dihadapi. Lokasi penelitian dipilih karena Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu kantor yang melaksanakan pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) sesuai dengan tugas dan fungsinya. Subjek penelitian melibatkan Ketua PTSL, Waka PTSL Badan Fisik, Waka PTSL Bidang Yuridis, Petugas PTSL dan Masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman, yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), tampilan data (*data display*) dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion*

drawing/verification). Peneliti juga melakukan uji kridebilitas data dengan cara perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi data, analisis kasus negatif dan mengadakan memberchek. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan mendalam dan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Zeithaml dalam Ratmiro dan Atik Septi Winarsih (2014:175), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Pelayanan perizinan sangat penting. Pelayanan publik, atau pelayanan umum, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan dan memberikan kenyamanan dan keamanan. Tugas pelayanan tersebut harus dilakukan oleh pemerintah, sebagai organisasi publik. Memang tidak dapat dihindari bahwa tolak ukur kualitas pelayanan publik dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Bukti Langsung (Tangibles)

Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik disimpulkan berkualitas yang mana adanya alat penunjang dalam pelayanan yang dilakukan terkait PTSL dari transportasi hingga peralatan dalam pengukuran tanah.

Perlengkapan/Peralatan

Perlengkapan/Peralatan berkualitas yang mana peralatan tersebut sudah sesuai dengan standar untuk melaksanakan standarisasi sesuai dengan dipersyaratkan dalam peraturan.

Keandalan (Realibility)

Standar Pelayanan yang Jelas

Standar pelayanan jelas 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.

Kebutuhan Informasi

Kebutuhan informasi kurang berkualitas yang mana dalam melakukan pemberitahuan belum sepenuhnya disampaikan mengenai persyaratan atau prosedur khususnya mengenai biaya seharusnya. Masyarakat masih juga yang tidak mempunyai sertifikat karena

ketidaktahuan informasi tersebut serta dalam pengurusannya masyarakat sering bolak balik karena berkas yang tidak lengkap.

Daya Tanggap (Responsivess)

Kecermatan dan Ketepatan Petugas

Kecematan dan ketepatan tergolong sudah berkualitas yang mana dari segi pelaksanaan pengukuran bidang tanah sampai penerbitan dan penyerahan sertifikat kepada masyarakat sudah sesuai.

Memberikan Pelayanan dengan Tepat

Memberikan pelayanan dengan cepat 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 terbit/jadi.

Jaminan (Assurance)

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu kurang berkualitas yang mana pembuatan sertifikat program pendaftaran tanah sistematis lengkap ini, sertifikat yang diserahkan ke masyarakat itu di tahun 2023, seharusnya program yang dilakukan di tahun 2022 ini setidaknya harus diselesaikan di tahun tersebut.

Kepastian Biaya

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.

Empati (Emphaty)

Petugas Bersikap Ramah

Keramahan petugas berkualitas, dimana petugas melakukan pengumpulan berkas, pengukuran di lapangan dan menyerahkan sertifikat kepada masyarakat sangat ramah dalam pelayanannya.

Petugas Bersikap Sopan Santun

Kesopanan petugas berkualitas yang mana terlihat petugas sangat ramah dalam pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mana masyarakat mengumpul berkas dalam program PTSL ini.

E. SIMPULAN

Hasil penelitian dari Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup berkualitas, hal ini dapat dilihat dari indikator fasilitas fisik sudah berkualitas yang mana adanya alat penunjang dalam PTSL, perlengkapan sudah berkualitas yang mana peralatan sudah sesuai standar, standar pelayanan sudah berkualitas yang mana petugas menggunakan petunjuk teknis, kemudahan informasi kurang berkualitas yang mana melakukan pemberitahuan belum sepenuhnya disampaikan persyaratannya, ketepatan dan kecermatan petugas sudah berkualitas yang mana dari segi pelaksanaan pengukuran tanah sampai penerbitan dan penyerahan sertifikat sudah sesuai, memberikan pelayanan dengan cepat kurang berkualitas yang mana pelayanan dalam pelaksanaannya, sertifikat yang masyarakat terima terlambat, ketepatan waktu kurang berkualitas yang mana pembuatan sertifikat dalam program pendaftaran tanah sistematis lengkap selesainya tidak tepat waktu, kepastian biaya kurang berkualitas yang mana masyarakat mengeluarkan uang untuk membayar biaya tidak seperti jumlah pembuatan sertifikat biayanya sesuai ketentuan karena ada biaya tambahan yakni survei ke lapangan (pengukuran tanah), keramahan petugas sudah berkualitas dimana petugas sangat ramah dalam melakukan pelayanan, kesopanan petugas sudah berkualitas yang mana masyarakat sangat sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Guna meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) agar melakukan penambahan pegawai atau mitra kerja, meningkatkan sosialisasi dan meningkatkan pengawasan dalam pelayanan kegiatan PTSL.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (1960). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraris (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 Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
- _____. (2022). Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik.
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. 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, Pasalong. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani, Pasalong. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi, Yogyakarta : Penerbit Gava 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 Pelajar.
- Nuridin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Edisi 14. Pustaka Belajar.
- Sellang, Kamaruddin. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. 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*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Hafisah, Siti. (2019). *Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang*. Deli Serdang : Universitas Muhammadiyah Sumatera.