

KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH

Firman, Willy Tri Hardianto, M. Rifa'i I.

Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, Indonesia

*Corresponding Author:
Firman

Abstract

Study this aim For know How Quality Service in Publishing Land Certificate at the Malang City Land Office, as well as for Know How Factor Supporter And Inhibitor Quality Service in Publishing Land Certificate at the Malang City Land Office, and what is the Quality Model Service in Publishing Land Certificate at the Malang City Land Office. Study This use type study qualitative, with selected speakers in a way Proposive sampling. Deep data study This obtained through interviews, observations And documentation And then analyzed in a way qualitative with an analysis model interactive that is data reduction , presentation datan And withdrawal conclusion . Based on results research conducted can concluded that Quality service manufacture certificate land seen from dimensions tangible (evidence physicallike facility office) , reliability (reliability employee operate task according to SOPs) , responsiveness (attitude And method employee respond), empathy (concern and follow feel difficulties experienced society) , has walk with Good . However quality service on dimensions assurance (time And cost in service) still Not yet walk well, though in service cost Already in accordance with SOPs, however publication time certificate too old land.

Keywords: Quality, Service Public , Land Certificate

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutamakepada institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik (Anissa Ratna Widuri, 2016; Martia, 2020; Syukran, 2019).

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi maupunkepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhdap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Atong & Nindy, 2019; Maheswara, Nasution, Hilman, & Harsono, 2022).

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Stadar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Atong & Nindy, 2019; Sitti Harlina Hamid, 2022).

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Peraturan ini mengatur mengenai pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan ruang lingkup pengaturan peraturan ini meliputi: a. persyaratan; b. prosedur; c. jangka waktu pelayanan; d. biaya/tarif; e. produk pelayanan dan; f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adapun jenis-jenis pelayanan pertanahan yang diatur dalam peraturan ini antara lain: a. pendaftaran tanah pertama kali; b. pemeliharaan data pendaftaran tanah; c. pencatatan dan informasi pertanahan; d. pengukuran bidang tanah; e. pengaturan dan penataan pertanahan; dan f. pengelolaan pengaduan. Melalui Peraturan Kepala BPN No. 4 Tahun 2017 ini, Badan Pertanahan Nasional RI berupaya meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat untuk dapat terciptanya pelayanan pertanahan yang transparan dan dapat dipertanggung jawabkan seperti diamanatkan dalam ketentuan Undang Undang No. 25 tahun 2009.

Salah satu layanan pertanahan yang diberikan oleh Kantor pertanahan kepada masyarakat adalah pendaftaran sertifikat tanah (Putra, Ilyas, & Heriawanto, 2022). Adapun pengertian pendaftaran tanah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 yaitu Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang Tanah, Ruang Atas Tanah, Ruang Bawah Tanah dan satu satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang Tanah, Ruang Atas Tanah, Ruang Bawah Tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas Satuan Rumah Susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

METODE PENELITIAN

Menurut Moleong (2019) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khususnya yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Oleh karena itu berdasarkan pemilihan jenis penelitian maka peneliti berusaha menajamkan pemahaman dan menjelaskan Peran Pemerintah BPN dalam kualitas pelayanan sertifikat tanah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah

Sebagai upaya untuk menunjang kegiatan pelayanan PTSL tersebut antara lain melalui pelatihan, penataran dan pendidikan. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang yang ada kaitannya dengan pelayanan

publik sudah seharusnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada membedakan masyarakat satu dengan lainnya, guna menghilangkan kesan negatif di masyarakat maka dibuatlah standar operasional prosedur pelayanan tersebut. Dalam hal membuat suatu peraturan atau standar operasional prosedur tentang Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang ada di masyarakat.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka bila dikaitkan dengan dimensi pelayanan Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (Anissa Ratna Widuri, 2016) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).

1. *Tangible* (Nyata)

Bukti fisik dalam kualitas pelayanan sertifikat tanah dengan adanya Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sudah cukup memadai. Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan dari persepsi masyarakat dikatakan sudah cukup memadai. Sarana kegiatan pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada masyarakat termaksud perbaikan, pemeliharaan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan tunggu, loket/ruang pelayanan, loket/ruang informasi, ruang penegendalian komputer, dan lainnya. Menurut Bapak I Gede Bagian Korsup (Kordinasi Umum) Mengatakan;

“Bentuk data fisik dapat dilihat sendiri dengan tersedianya sarana yang disediakan oleh kantor badan pertanahan nasional kabupaten malang seperti kami menyediakan tempat duduk yang ada ac, kotak saran dan tempat khusus buat penerima sertifikkat tanah dan masih banyak lagi yang kami sediakan”.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) telah dilakukan dengan baik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) telah dilakukan dengan baik oleh Kantor Pertanahan Kota Palangka Malang. Hal ini tampak dari penampilan pegawai yang rapi dan bersih, tempat pelayanan yang tertata dengan rapi serta teratur, fasilitas penunjang keberhasilan pelayanan dan juga alat bantu serta fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh kantor bagi masyarakat.

2. *Reliability* (Keandalan)

Setelah semua persyaratan dilengkapi selanjutnya biaya pengurusan sebagaimana yang telah diatur dalam PP Nomor 13. Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dimana diatur perorangan/per bidang Rp50.000,00 (diluar biaya pengukuran). Selanjutnya setelah pengukuran dilaksanakan disampaikan dengan penyerahan sertifikat tanah kepada pemohon, yakni 90 (sembilan puluh) hari. Selanjutnya mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan sertifikat tanah sesuai dengan Perkabang Nomor 1 Tahun 2010 juga merupakan standar pelayanan pertanahan yang berlaku pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sebagaimana yang telah ditetapkan seperti pada tabel diatas, yakni 90 (Sembilan Puluh) hari kerja. Kendati demikian, informasi yang disampaikan oleh aparaturnya Kantor Pertanahan Kabupaten Malang maupun masyarakat yang dilayani selaku pemohon dalam proses pengurusan pelayanan

sertifikat tanah, dari segi waktu penyelesaian maupun biaya yang sudah ditetapkan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang dipersyaratkan. Menurut Ibu praptingsih selaku kepala urusan dan kepegawaian bahwa;

“Idealnya pembuatan sertifikat tanah untuk pendaftaran tanah pertama kali memang 90 hari, namun pada prakteknya sering terjadi permasalahan pada saat proses berjalan. Hal tersebut biasanya sering terjadi pada tahap pengumuman karena memang dalam peraturan disediakan fasilitas untuk mengajukan keberatan atas proses pembuatan sertifikat terhadap tanah yang didaftarkan tersebut”.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, didapati bahwa dimensi *reliability* (kehandalam) telah terpenuhi dan dilakukan pada kantor tersebut. Hal ini tergambarkan dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berlandaskan pada peraturan pertanahan. Selain itu juga kecermatan serta ketelitian pegawai dalam hal administrasi seperti berkas-berkas persyaratan, ditambah lagi kemampuan pegawai dalam menggunakan alat elektronik. Dapat digambarkan bahwa pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang mampu beradaptasi pada era modern yang semua telah mengandalkan sistem digital guna memudahkan pelayanan.

3. Responsiviness (Cepat Tanggap)

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sebagai bagian integral fungsi pemerintahan negara dalam hal pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan, Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesiapan dari aparatur dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator responsiveness, peneliti menggunakan indikator kecepatan aparatur dalam memproses produk layanan dan kecepatan aparatur dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Sedangkan menurut bapak Fanani selaku farivikator berkas bahwa;

“Saya sebagai verifikator tentu dalam hal cepat tanggap itu adalah tugas saya karna bagaimanapun dari awal masyarakat melakukan permohonan pembuatan sertifikat harus melalui saya karna sehingga untuk menindaklanjutinya dengan melihat kelengkapan-kelengkapan dokumen, dan ketika dokumen sudah lengkap maka yang kami lakukan adalah menindaklanjuti dan mengkonfirmasi kepada tim-tim yang melakukan pengukuran tanah”.

Dari hasil yang diperoleh dari penelitian, bahwa pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang telah menjalankan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam setiap pelayanan nya kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang membantu serta merespon masyarakat yang mengalami kesulitan, selain itu juga dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Tidak hanya itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Malang selalu menerima pengaduan serta masukan yang akan dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi kantor sehingga kemudian menjadikan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat menjadi lebih baik.

4. Assurance (Kepastian)

Bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian (Assurance) atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas

dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Daraba et al., 2023; Ikhwail Mauliza, Ilhamsyah, & Hasanuddin, 2021). Pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sudah berusaha memberikan jaminan tentang pelayanan mulai dari prosedur pembayaran sampai dengan jumlah biaya yang harus dibayar sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat petugas melakukannya dengan memberikan pelayanan yang profesional, memberikan pelayanan yang terjangkau, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Menurut Ibu Praptingsih selaku kepala urusan dan kepegawaian mengatakan;

“Mengetahui waktu berdasarkan standar operasionalnya, kalau di hitung sejak orang itu melakukan permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali, sampai selesai sampai pada tahap penyerahan sertifikat tanah, dibutuhkan waktu sekitar 90 hari-an, tapi karena kadang kita mendapatkan kendala di lapangan, biasanya pada saat kita melakukan pengukuran tanah, tentu kita membutuhkan pihak-pihak lain, contohnya seperti saksi, inilah yang membuat lama, dan biasanya itu selalu lebih dari waktu yang ditentukan, sehingga biasanya lebih dari 90 hari-an”.

Dapat disimpulkan dari hasil pembahasan tersebut bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* (jaminan) di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang masih dikategorikan kurang baik, meskipun prosedur pelayanan serta tarif biaya sudah disampaikan secara jelas, serta tingkat keamanan saat proses pelayanan terbilang cukup tinggi, namun sangat disayangkan kecepatan waktu penerbitan sertifikat tanah masih terbilang lama. Hal ini terlihat berdasarkan wawancara dengan informan yang menjelaskan bahwa penerbitan sertifikat tanah cukup lama.

5. *Empathy* (Empati)

Perhatian terhadap masyarakat merupakan tugas pokok para aparatur dalam sehari-harinya dengan memberikan perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Dengan perhatian sebagai awalnya memungkinkan proses pelayanan perizinan pembangunan akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan dinilai kurang optimal. Karena sampai saat ini jarang terjadi pengaduan atau pemberian saran-saran kepada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang padahal akses pengaduan, penyampaian keluhan dari masyarakat sudah disiapkan untuk masyarakat. Menurut bapak Endi selaku masyarakat bahwa;

“Pelayanan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sudah sangat bagus, dikarenakan sesuai dengan SOP dan UU yang ada, dan ini yang menjadi masalah bagi saya dalam mengurus sertifikat itu sendiri dikarenakan dengan kepastian waktu yang dimana saya mengurus sertifikat ini sudah selama satu tahun lebih, makanya sampai sekarang saya belum mendapatkan kepastian waktu kapan sertifikat saya diterima”.

Keramahan serta kepedulian pegawai tentu menjadi bagian penting dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang telah menjalankan dimensi *emphaty* (empati) dengan baik dalam proses pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini tampak dari kepekaan pegawai yang membantu serta mengarahkan setiap masyarakat yang datang.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Penyelenggara Pelayanan Sertifikat Tanah

Dalam proses pelayanan tentu terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kelancaran proses pelayanan. Demikian pula dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Malang tentu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan, baik itu faktor pendukung maupun faktor penghambat. Hal tersebut pun merupakan situasi yang umum bagi setiap instansi. Pada kesempatan kali ini akan membahas terkait dengan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan, yang adalah sebagai berikut.

1. Faktor Pendukung

Fasilitas merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya fasilitas yang memadai tentu akan menghambat proses berjalannya pelayanan, kemudian keterampilan pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa pelayanan tentu pegawai harus sudah mengetahui tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan.

Oleh sebab itu di dalam proses pelayanan tentu memiliki faktor yang mendukung, apabila sebaliknya tidak ada faktor pendukung maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak akan berjalan dengan baik dan memunculkan ketidakpuasan dari masyarakat sehingga memunculkan rasa kecewa atas pelayanan yang diterima.

2. Faktor Penghambat

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang saat memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat seringkali mendapat komponen penghambat yaitu, data pendukung permohonan sertifikat tanah seringkali tidak lengkap, pemohon tidak mengetahui batas-batas patok tanah, pemohon susah untuk dihubungi, tetangga perbatasan tidak dapat dihadirkan saat proses pengukuran, dan volume pemohon yang tinggi sedangkan sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang masih rendah. Pada proses pelayanan pasti memiliki faktor penghambat dalam pelaksanaannya, maka oleh sebab itu penyedia layanan harus selalu berusaha mencari jalan keluar agar penghambat tersebut tidak terulang berkali-kali, mulai dari sistem pelayanan, sistem pemberitahuan informasi maupun perubahan-perubahan lainnya ke arah yang lebih baik.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) telah terlihat dengan bukti nyata, *reliability* (kehandalan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, *responsiveness* (daya tanggap) menanggapi keluhan, masukan dan bersikap dengan ramah kepada masyarakat saat memberikan pelayanan, *emphaty* (empati) yang tinggi dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat, dari dimensi tersebut kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik. Namun kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) masih rendah, meskipun telah menerapkan SOP dalam pelayanan, tarif biaya yang jelas, tetapi sangat disayangkan untuk kepastian waktu yang masih belum berjalan dengan baik.

Dimensi *assurance* (jaminan) pelayanan yang masih kurang dan harus segera diperbaiki sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal dan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat atas pelayanan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anissa Ratna Widuri, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang*.
- Atong, P., & Nindy, E. (2019). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i2.205>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Ikhwal Mauliza, Ilhamsyah, F., & Hasanuddin, H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Syntax Fusion*. <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i11.77>
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*. <https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2013.02.055>
- Maheswara, M. D., Nasution, R. D., Hilman, Y. A., & Harsono, J. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i1.64256>
- Martia, N. (2020). Usulan perbaikan kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah dengan pendekatan Quality Function Deployment. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*. <https://doi.org/10.22441/oe.2020.v12.i2.010>
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional
- Putra, L. R., Ilyas, T. R., & Heriawanto, B. K. (2022). Efektivitas PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kota Batu. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.5747>
- Sitti Harlina Hamid. (2022). ANALISIS IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR. *Journal of Research and Development on Public Policy*. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i2.7>
- Syukran, L. M. (2019). STRATEGI BADAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TENGAH DALAM MENANGGULANGI SERTIFIKAT GANDA. *Journal of Government and Politics (JGOP)*. <https://doi.org/10.31764/jgop.v1i1.944>
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik