KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI ULIN KOTA BANJARBARU

Saifudin[1*], Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh[1]
[1] Universitas Lambung Mangkurat, Jalan Brigjen Hasan Basry Kayutangi, Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia
*Corresponding author: saifudin.fisip@ulm.ac.id

Abstrak. Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru mengunakan pendekatan kualitatif Deskriptif. Pencarian data dengan observasi langsung kelapangan, menggunakan catatan, wawancara serta melakukan analisis terhadap rekaman audio yang didapati dari informan. Penelitian ini lebih mengarah kepada pelayanan dalam penyelesaian pengukuran bidang tanah dengan merujuk pada teori Zeithaml tentang 5 dimensi indikator dalam menilai kualitas pelayanan yaitu 1. Tangible (Berwujud/ fisik) yang berupa Kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu pelayanan, dan penampilan petugas. 2. Realibility (Kehandalan) yang berupa kecermatan petugas, pelayanan yang jelas, dan keahlian petugas. 3. Responsiviness (Respon/ Ketanggapan) yang berupa cepat tanggap, kecermatan, ketepatan, dan respon terhadap keluhan. 4. Assurance (Jaminan) yang berupa jaminan tepat waktu, jaminan biaya, dan jaminan legalitas. Terakhir 5. Empathy (Empati) yang berupa mendahulukan kepentingan pelanggan, keramahan, dan tidak diskriminatif.

Kata kunci: pelayanan publik , PTSL , pendaftaran tanah

1. PENDAHULUAN

Pemerintah menyempurnakan Peraturan Menteri No. 12 tahun 2017 tentang Prona PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) dan Instruksi Presiden terbaru No 2 tahun 2018, tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sitematis Lengkap dengan tujuan target meyelesaikan pendaftaran 79 juta bidang tanah yang belum memiliki jaminan kepemilikan hak atas tanah. Program Prona PTSL yang di selenggarakan oleh Kelurahan Sungai ulin pada tahun 2019 mencapai 309 pendaftar, dari keseluruhan 30 RT dan 7 RW yang ada di Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru.

Sebagai program yang terbilang baru untuk dilaksanakan, kelurahan sungai ulin memiliki beberapa kendala seperti terbatasnya jumlah petugas pelaksana yang ada, perlengkapan alat penunjang petugas untuk mengukur bidang tanah yang masih minim atau terbatas, kurangnya kepastian waktu penerbitan dan penyerahan sertifikat. Dari latar belakang tersebut kemudian, peneliti perlu untuk menganalisa kualitas pelayanan PTSL di kelurahan Sungai Ulin yang mana penelitian ini dapat menjadi pertimbangan sekaligus acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan pada program PTSL ditahun berikutnya.

2. METODE

Penelitian mengenai Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru, ini mengunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Yaitu digunakan untuk memahami dan menelaah secara cermat tentang yang terjadi di lapangan, dengan menggunakan catatan, wawancara serta pengamatan intensif dan melakukan analisis terhadap rekaman audio yang didapati dari informan. Penelitian mengenai Pelayanan Publik oleh Kelurahan Sungai Ulin dalam pendaftaran PTSL dianalisis dengan menggunakan teori menurut Zeithaml yaitu *Tangible* (Berwujud/ fisik), *Reliability* (Kehandalan), Responsiveness (Respon/ Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kelurahan Sungai Ulin Banjarbaru

Kelurahan Sungai Ulin adalah satu diantara kelurahan yang ada di wilayah kota Banjarbaru yang beralamat di Jl. Jeruk RT. 029 RW. VII Sungai Ulin Kecamatan Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru Propinsi Kalimantan Selatan. Kelurahan Sungai Ulin memiliki luas wilayah 6,14 Km2 yang mencakup dalam luas wilayah 31,81 Km2 Kota Banjarbaru. Kelurahan Sungai Ulin berjarak kurang lebih 1,5 Km dari pusat kota Banjarbaru. Menurut data

© Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat

statistik kelurahan Sungai Ulin yang tercatat Desember 2018 jumlah penduduk yang ada sebanyak 13.918 jiwa yang terdiri dari 7011 Laki –laki dan 6.907 penduduk perempuan, dengan jumlah total 13.918 jiwa serta jumlah kepala keluarga sebanyak 4.238 KK, dengan jumlah kepadatan penduduk 195 per km.

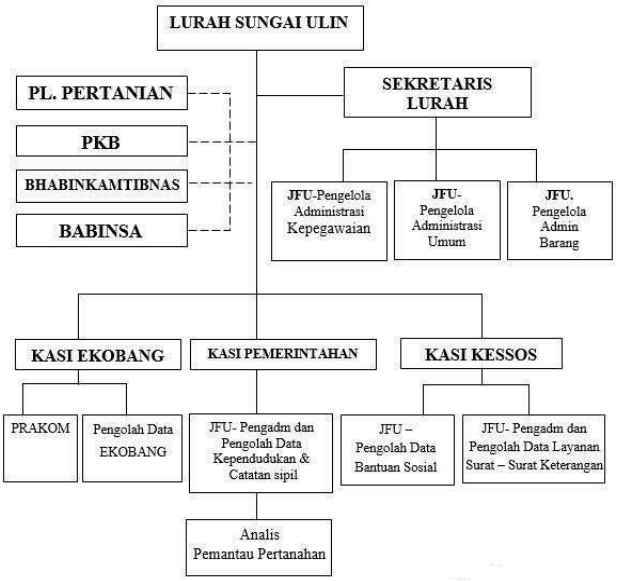
Kantor kelurahan Sungai Ulin sendiri sejak terbentuknya memiliki 30 Rukun Tetangga (RT) dan 5 Rukun Warga (Rw). Kantor Kelurahan Sungai Ulin juga memiliki beberapa pegawai tidak tetap atau tenaga kontrak, ASN sebanyak tiga belas orang dan tenaga kontrak dengan jumlah satu orang. Berikut adalah daftar pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Ulin:

Tabel 1. Kepegawaian Kantor Kelurahan Sungai Ulin

N	Nama	NIP/ NRTK	Jabatan	Pendidi
1	Muhammad Farhani, SE	196308181987021	Lurah	S-1
2	Zakaria Ansari, BA	196208011990031	Kasi	D-III
3	Silfiana Wahidah Hilmi,	198203212006042	Kasi KESOS	S-1
4	Achmad Saleh	196305021988031	Sekretaris	SLTA
5	M. Fuad Rachman, S. Sos	197810242010011	Kasi Ekobang	S-1
6	Kurniati, S.Sos	196408102006042	Pemelihara	S-1
7	Edy Joko Soewanto, SE	198208242007011	Pengola	S-1
8	Sri Nurhidayati, SE	198004052010012	Peng	S-1
9	Asma Sira Laras L, AMd	197704262010012	Prakom.	D-III
1	Juhaini, SE	196902142008010	Analisis	S-1
1	Ismiati Setyawan, A.Md	197501092010012	Peng. Adm.	D-III
1	Hj. Falasari	197001011990022	Pemeriks	SLTA
1	Nor Aina	196408102006042	PRAMU BAKTI	SLTA
1	**Wahidah Diani Murja,**	**NRTK. 201.65.08**	**Pelaksana.**	S-1

Sumber: Data sekunder (2019)

Bagan 1. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Sungai Ulin
Sumber: Data sekunder (2019)



© Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat

Kemudian terdapat sarana prasarana yang menunjang berbagai kegiatan di kantor Kelurahan Sungai Ulin, berikut adalah daftar sarana-prasarana yang dimiliki oleh Kantor:

Tabel 2. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Sungai Ulin

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1.	Gedung Kantor	-	**Ada**
2	Parkiran	-	**Ada**
3	Kondisi	-	**Baik**
4	Ruang Kerja	7	**Ada &baik**
5	Balai Kelurahan/ Aula	1	**Ada & baik**
6	Gudang	1	**Ada & baik**
7	Toilet/ WC	2	**Ada & baik**
8	Listrik	-	**Ada**
9	Air bersih	-	**Ada**
10	Telepon	1	**Ada & baik**
11	Rumah Dinas Kepala Lurah	-	**Tidak ada**
12	Rumah Dinas Perangkat Lurah	-	**Tidak ada**
13	Mesin tik	3	**Ada**
14	Meja	45	**Ada & baik**
15	Kursi	83	**Ada & baik**
16	Almari arsip	8	**Ada & baik**
17	Komputer	7	**Ada & baik**
18	Mesin fax	-	**-**
19	Kendaraan dinas	2	**Ada & baik**
	Jumlah	**160**	**-**

Sumber: Data sekunder (2019)

Kebutuhan prasarana dan sarana yang dimiliki oleh instansi pemerintah sangat diperlukan untuk menunjang segala bentuk pelaksanaan aktifitas yang dilakukan, prasarana dan sarana yang dimiliki oleh kantor kelurahan Sungail Ulin cukup lengkap dari kebutuhan tempat parkir, ruang kerja, hingga kendaraan dinas sudah dimiliki, dengan kondisi yang baik pula, kebutuhan wajib suatu instansi pemerintahan yaitu adalah kelengkapan prasarana dan sarananya agar pelaksanaan pemenuhan kegiatan selalu berjalan dengan baik dan lancar.

3.2. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kelurahan Sungai Ulin

3.2.1 Data Program PTSL

Data pendaftar program PTSL di Kelurahan Sungai Ulin yang dilaksanakan pada awal tahun 2019 hingga sekarang sebanyak 309 Bidang Tanah, pada tahap ini pendaftar yang ada tinggal menunggu proses selanjutnya dengan jumlah 285 bidang tanah, 285 bidang tanah yang ada ini sudah melewati proses pengukuran bidang oleh petugas pengukur, untuk penerbitan sertifikat masih belum terdata karena masih dalam tahapan proses yang ada.

p-ISSN 2623-1611
e-ISSN 2623-1980

Tabel 1. Data Pendaftar Tanah Sistematis Lengkap Kelurahan Sungai Ulin

No	Tahun	PTSL			Ket
		Pendaftar	Proses	Sertifikat	
1	2019	309	285	-	**-**
2	2020	-	-	-	**-**
	Jumlah	**309**	**28**	**-**	**-**

Sumber: Data sekunder (2019)

Kelurahan Sungai Ulin pada tahun 2019 telah melaksanakan program pendaftaran tanah sistematis lengkap. Pada tahun 2019 ini bidang tanah yang sudah dilakukan pengukuran oleh petugas sebanyak 285 bidang tanah warga/ masyarakat yang ada di kelurahan ini, dalam tabel dibawah ini memperlihatkan secara rinci ada berapa rukun tetangga dan jumlah pendaftar dari masing – masing RT yang ada, serta jumlah yang telah dilakukan pengukurannya oleh petugas.

Tabel 1. Data Pendaftar Tanah Sistematis Lengkap Kelurahan Sungai Ulin

No	Tahun	PTSL			
		RT	Pendaftar (Persil)	Diukur (Persil)	Sertifikat
1	2019	24	191	174	**-**
		25	14	14	**-**
		27	4	4	**-**
		28	3	3	**-**
		30	97	90	**-**
	Jumlah		**309**	**285**	**-**

Sumber: Data sekunder (2019)

© Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat

Data bidang tanah PTSL kelurahan Sungai Ulin yang telah di ukur pada tahun 2019 dari ke lima / 5 RT yang mendaftar terdiri dari RT 24 sebanyak 191 bidang , RT 25 sebanyak 14 bidang, RT 27 sebanyak 4 Bidang, RT 28 sebanyak 3 Bidang, RT 30 sebanyak 97 bidang dengan keseluruhan jumlah 309 bidang pendaftar. Berdasar dari keselurahan jumlah pendaftar tersebut yang memenuhi syarat untuk dan telah dilakukan pengukuran sebanyak 285 bidang tanah, dari hasil tersebut memiliki selesih 24 bidang tanah yang tidak dilakukan

3. 3 Kualitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Kelurahan Sungai Ulin Terhadap PTSL

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penliti, terdapat beberapa poin yang berhasil dikumpulkan dalam Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru dengan menggunakan teori menurut Zeithaml 5 dimensi indikator dalam menilai kualitas pelayanan yaitu Tangible (Berwujud/ fisik), Realibility (Kehandalan), Responsiviness (Respon/ Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) maka pembahasan dapat disimpulkan maupun diuraikan sebagai berikut :

3. 3. 1 Tangible (Berwujud / Fisik)

a) Kenyamanan tempat pelayanan

Berdasarkan hasil analisis untuk kenyamanan sudah terpenuhi, ditunjang dengan adanya sarana fisik yang dimiliki seperti halaman, tempat parkir, ruang pelayanan yang sudah ada kursi untuk menunggu, ruang kerja petugas, toilet dan dengan kondisi yang cukup baik. Jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek kenyamanan tempat pelayanan sudah dapat dikatakan telah memberikan kepuasan dan optimal.

Gambar 1 : sarana prasarana
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

b) Kemudahan dalam proses playanan
Analisis yang ada aspek ini sudah terpenuhi, karena kelurahan Sungai Ulin sudah memiliki alur proses pelayanan yang jelas dengan dilengkapinya poster alur pelayanan yang cukup besar di dinding ruang pelayanan. Berdasarkan teori Zeithaml et al aspek kemudahan dalam pelayanan sudah dapat dikatakan telah memberikan kepuasan dan optimal.

c) Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan.
Hasil analisis, bahwa dikantor kelurahan sendiri petugas selalu ada didalam ruang pelayanan untuk melayani masyarakat sebagai pemohon dan untuk pengukuran PTSL dilapangan pun petugas juga tetap ada tergantung jadwal yang sudah ditetapkan, dalam hal ini aspek tersebut, terpenuhi. Analisis tersebut jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan sudah dapat dikatakan baik dan optimal.

d) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
Alat bantu yang digunakan petugas untuk mengukur luas tanah, masih terbatas, alat pengukur ini juga selalu digunakan bergantian untuk digunakan di wilayah lainnya. Sehingga bila disingkronkan dengan teori Zeithaml et al aspek Penggunaan alat bantu dalam pelayanan dapat dikatakan belum optimal.

© Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat

Gambar 2 : Alat GNSS RTK untuk pengukuran tanah
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

e) Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani
Untuk penampilan petugas sudah cukup rapi, dan sudah memiliki ciri dari instansi mana petugas berasal, petugas juga sudah menggunakan pin nama. Menurut teori Zeithaml et al aspek Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani sudah dapat dikatakan telah terpenuhi dan optimal.

Gambar 3 : Petugas yang sedang melayani di ruang pelayanan
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

3. 3. 2 Realibility/ kehandalan

a) Kecermatan petugas dalam menyampaikan dan melayani
Hasil analisis penelitian terhadap penyampaian informasi Prona PTSL sudah disampaikan oleh petugas, dan masyarakat sudah jelas dan memahami tentang persyaratan apa yang perlu dilengkapi untuk mendaftar. Jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Kecermatan petugas dalam menyampaikan dan melayani sudah dapat dikatakan telah memberikan kepuasan dan optimal.

b) Memiliki pelayanan yang jelas
Waktu penyelesaian dan penerbitan masih belum ada kejelasan dari pernyataan petugas karena masih dalam proses dan tahap tahapan yang ada atau yang perlu dilewati. Bila hasil analisis tersebut dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Memiliki pelayanan yang jelas belum dapat memberikan kepuasan dan dapat dikatakan tidak optimal.

c) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
Analisis yang ada bahwa petugas pengukur dilapangan sudah menguasai dan memahami cara kerja pengoprasian alat yang digunakan dalam mengukur. Hasil analisis tersebut jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dikatakan sudah optimal.

© Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat

Gambar 4 : Alur Pelayanan
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

Gambar 5 : Petugas pada saat pengukuran tanah di lapangan
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

3. 3. 3 Responsiviness / ketanggapan

a) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
Hasil analisis yang dinyatakan oleh pemohon respon petugas sudah baik dan cukup jelas, masyarakatpun sudah merasa cukup jelas. Berdasarkan teori Zeithaml et al aspek Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, jika dikaitkan dapat dikatakan sudah memberikan kepuasan dan optimal.

b) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
Analisis penelitian mengenai aspek ini sudah baik karena penyampaian informasi yang jelas sudah dilakukan oleh aparatur/ petugas dan topopsi dibawahnya kepada masyarakat yang membutuhkan program PTSL ini, sasaran informasi PTSL ini harus diprioritaskan kepada masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah. Sehingga jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Petugas melakukan pelayanan dengan cermat, dapat dikatakan sudah optimal.

c) Petugas melayani dengan tepat.
Sebelumnya sudah dijelaskan petugas kelurahan Sungai Ulin telah tepat menentukan masyarakat mana yang berhak menggunakan program PTSL ini, karena PTSL ini sendiri sasarannya adalah masyarakat yang belum memiliki sertifikat namun sudah mempunyai persyaratan dokumen yag jelas. Bila hal tersebut dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Petugas melayani dengan tepat, dapat dikatakan sudah terpenuhi dan optimal.

d) Semua keluhan pelanggan direspon
Hasil pengamatan peneliti untuk keluhan masyarakat terhadap pelayanan PTSL yang ada di kelurahan Sungai Ulin ini masih belum ada, begitu pula dari pernyataan yang disampaikan oleh masyarakan, masyarakat masih tidak ada merasa yang dirugikan dari permohonan mereka, hal ini menyatakan berarti menunjukan bahwa pengguna/ pemohon untuk sementara masih merasa puas. Jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek Semua keluhan pelanggan direspon, dapat dikatakan sudah optimal.

Gambar 6 : Petugas sedang menjelaskan prosedur PTSL
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

Gambar 7 : Tersedia Kotak Saran bagi yang ingin memberikan masukan
Sumber : dokumentasi Pribadi (2020)

3. 3. 4. Assurance / Jaminan

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
Kepastian waktu penyelesaian pengumuman penerbitan masih belum ada kejelasan dari pernyataan petugas karena masih dalam proses dan tahapan yang ada untuk dilewati terlebih dulu. Berdasarkan analisis peneliti jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al, aspek Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dapat dikatakan belum dan tidak optimal.

b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
Mengenai biaya dalam program PTSL yang dilaksanakan oleh Kelurahan Sungai Ulin, tidak ada biaya yang dikenakan. Dalam artian bahwa petugas sudah memenuhi keputusan Kementerian ATR/BPN terhadap Petunjuk Teknis No.:1069/3.1 – 100/ IV/ 2018 Tentang Pelaksanaan Anggaran PTSL. Sehingga bila dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek jaminan biaya dalam pelayanan, dapat dikatakan sudah diterapkan dan optimal.

c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
Analisis peneliti mengenai aspek ini petugas sudah memberikan jaminan legalitas seperti keluarnya Nomor Identifikasi Bidang, tanda tangan, cap, dan sejenisnya namun masih belum keluarnya legalitas utama yaitu sertifikat tanah. Sehingga jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek jaminan legalitas dalam pelayanan dapat dikatakan kurang optimal.

3. 3. 5 Empathy/ Empati

a) Mendahului kepentingan pemohon/ pelanggan.
Untuk menunjang kepentingan pemohon aparatur kelurah selalu ada ditempat ruang pelayanan dan siap dalam memberi solusi yang diadukan, ini juga ditunjang dengan keberadaan kotak saran dan dicantumkannya kontak pengaduan yang ada di depan ruang pelayanan. Hasil analisis tersebut jika

dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek mendahului kepentingan pemohon / pelanggan dapat dikatakan sudah optimal.

b) Petugas melayani dengan sikap ramah & sopan santun
Hasil analisis bahwa dalam pelaksanaan pelayanan PTSL petugas bersikap ramah namun juga ada oknum yang kurang ramah, ini juga dikuatkan oleh pernyataan masyarakat sebagai pengguna program PTSL. Jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al aspek melayani dengan sikap ramah & sopan santun dapat dikatakan kurang optimal.

c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif/ (membeda –bedakan)
Hasil analisis peneliti yang mendaftar PTSL di kelurahan Sungai Ulin dari latar belakang apapun boleh mendaftar asalkan sesuai dengan ketentuan persyaratan yang ada, dan memiliki dokumen yang jelas. Sehingga hasil analisis tersebut bila dikaitkan dengan teori Zeithaml et al melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan) dapat sudah memberikan kepuasan dan optimal.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik terhadap Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kelurahan Sungai Ulin Kota Banjarbaru dapat dikatakan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari indicator: Tangible yakni aspek yang ada sudah terpenuhi seperti kelengkapan sarana parkir, fasilitas ruang tunggu, poster alur pelayanan dan alat penunjang pelayanan. Realibility / Kehandalan cukup optimal karena memiliki pelayanan yang jelas namun belum terpenuhi dan kejelasan informasi penerbitan sertifikatnya belum ada kepastian. Responsiviness/ ketanggapan memuaskan karena aspek yang ada sudah terpenuhi. Assurance / Jaminan cukup memuaskan hal ini karena dalam aspek jaminan tepat waktu dalam pelayanan belum ada kepastian informasi yang jelas mengenai penerbitan dan pembagian sertifikat. Empathy / Empati cukup memuaskan karena didalam aspek melayani dengan sikap ramah dan sopan santun namun di sisi lain masih ada oknum petugas pengukuran yang kurang ramah dalam penyampaian dilapangan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan oleh tim peneliti kepada berbagai pihak yang telah mendukung tercapainya penelitian ini, yang utama terimakasih kepada mitra peneliti yakni Kantor Kelurahan Sungai Ulin Banjarbaru, masyarakat peserta PTSL yang terlibat, serta kepada LPPM Universitas Lambung Mangkurat.

6. DAFTAR PUSTAKA

Dian, Aries, STPN. 2018. *Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL).* Jurnal Pertanahan. 4(1):89-90

Djoko, Prakoso. Budiman, Adi. 1985. *Eksistensi Prona*. Ghalia Indonesia : Jakarta Timur.

Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi),* Edisi revisi pertama. Gava Media:.Yogyakarta

Moenir,H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara : Jakarta

Mukarom, Zaenal. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*.. CV. Pustaka Setia : Bandung

Santoso, Urip 2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*.. Prenadamedia Group : Jakarta

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah, Kajian kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Prenada Media Group : Depok.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk 2011. *Refolusi Pelayanan Publik.* Bumi aksara : Jakarta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.: Bandung

Tito, Inneka, Widyawati. 2018. *Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap Di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.* Jurnal Mozaik. 5(1): 50 Internet https://irmadevita.com/2019/pendaftaran-tanah-sistematis-lengkap-ptsl/ diakses pada bulan Februari 2020

Rumah.com https://www.rumah.com/panduan-dan-referensi/mengurus-sertifikat-tanah/urus-ptsl-kini-gratis-ini-syarat-dan-cara-membuatnya-15375 diakses pada bulan Februari 2020