



KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PERTANAHAN: ANALISIS PELAKSANAAN PROSES PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH DI KABUPATEN SIAK

Muhammad Kurnia Ramadhan

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Pattimura

Corresponding Author: Muhammad Kurnia Ramadhan

Kurniaramadhan16@gmail.com

Received 17 Agustus 2025; **Accepted** 25 Oktober 2025; **Online Published** 30 Oktober 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak, khususnya dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Reformasi birokrasi merupakan instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Namun, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di BPN Kabupaten Siak masih belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan empat indikator utama kualitas pelayanan publik menurut model SERVQUAL, yaitu Tangible (bukti langsung), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan masih terbatas, kualitas sumber daya manusia belum maksimal, daya tanggap pegawai terhadap masyarakat masih rendah, serta waktu penyelesaian sertifikat tanah belum sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 10 Tahun 2010 yaitu 98 hari kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi pada BPN Kabupaten Siak perlu ditingkatkan melalui penguatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur pelayanan, dan peningkatan komitmen terhadap standar pelayanan publik.

Keywords : Reformasi Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik, BPN, Sertifikat Tanah.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Dalam konteks administrasi pertanahan, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting karena menyangkut kepastian hukum hak atas tanah. Di Indonesia, salah satu lembaga yang memiliki peran sentral dalam urusan pertanahan adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN). Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan BPN masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam hal pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Di Kabupaten Siak, misalnya, meskipun telah dilakukan upaya perbaikan birokrasi, namun masih banyak

pengurusan sertifikat tanah yang belum menemui penyelesaian. Berdasarkan data dari tahun 2017 hingga 2019, masih terdapat sejumlah besar sertifikat yang belum selesai diproses, menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di BPN Kabupaten Siak belum berjalan optimal. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mewujudkan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan dalam bidang pertanahan. Sertifikat tanah merupakan bukti legal kepemilikan yang menjadi dasar bagi kegiatan ekonomi masyarakat, sehingga keterlambatan atau ketidakefisienan dalam penerbitannya dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan menghambat pembangunan daerah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pertanahan

merupakan bagian integral dari agenda reformasi birokrasi nasional. Rasionalisasi kegiatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang masih dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, baik yang bersifat struktural, prosedural, maupun kultural, sehingga dapat dirumuskan solusi yang lebih efektif.

Secara teoretis, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup lima dimensi utama yaitu tangible (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks reformasi birokrasi, Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan profesionalisme. Penelitian Deni (2018) menunjukkan bahwa motivasi dan kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan penelitian Fitriya dan Hadilinatih (2018) menemukan bahwa rendahnya daya tanggap serta kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat utama dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN. Rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi di BPN Kabupaten Siak berdasarkan empat indikator kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, dan assurance. Penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan dan mencari strategi perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kinerja birokrasi pertanahan.

Secara teoretis, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup lima dimensi utama yaitu tangible (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan),

dan empathy (empati). Dalam konteks reformasi birokrasi, Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan profesionalisme. Penelitian Deni (2018) menunjukkan bahwa motivasi dan kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan penelitian Fitriya dan Hadilinatih (2018) menemukan bahwa rendahnya daya tanggap serta kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat utama dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN. Rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi di BPN Kabupaten Siak berdasarkan empat indikator kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, dan assurance. Penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan dan mencari strategi perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kinerja birokrasi pertanahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji lebih menekankan pada aspek proses, perilaku birokrasi, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menginterpretasikan makna di balik fenomena pelayanan birokrasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas reformasi birokrasi di tingkat lokal. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada proses birokrasi pelayanan publik di BPN Kabupaten Siak, terutama yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

Ruang lingkup ini meliputi seluruh tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, pengukuran lapangan, hingga penerbitan sertifikat tanah. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas penerapan prinsip reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang meliputi empat indikator utama kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan).

Deskripsi fokus penelitian dijabarkan sebagai berikut: *Tangible* menggambarkan kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor BPN Kabupaten Siak. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai prosedur. *Responsiveness* menilai tingkat kesigapan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. *Assurance* mencakup jaminan kepastian hukum, kejelasan informasi, dan rasa aman yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak, Provinsi Riau.

Informan penelitian ditentukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah dan terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Informan terdiri atas pejabat struktural di BPN (seperti Kepala Seksi dan staf pelayanan), pegawai pelaksana di bidang teknis, serta masyarakat pengguna layanan yang pernah mengurus sertifikat tanah di BPN Kabupaten Siak. Jumlah informan yang diwawancarai sebanyak 12 orang, terdiri dari 6 aparatur BPN dan 6 masyarakat pengguna layanan.

Bahan dan alat utama penelitian meliputi pedoman wawancara, catatan lapangan, dokumen resmi (seperti SOP pelayanan, laporan tahunan BPN, dan data statistik penyelesaian sertifikat tanah), serta alat bantu perekam dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data

dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu: Wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk menggali informasi terkait pelaksanaan pelayanan dan kendala yang dihadapi. Observasi langsung, dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan di loket dan interaksi antara pegawai dan masyarakat. Studi dokumentasi, dengan menelaah berbagai dokumen, laporan, dan peraturan yang relevan dengan proses pelayanan sertifikat tanah. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari pegawai, pejabat, dan masyarakat pengguna layanan, sementara triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar hasil penelitian lebih valid dan komprehensif.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan utama: (1) reduksi data yaitu proses penyaringan dan pemilihan data relevan sesuai fokus penelitian; (2) penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara sistematis; dan (3) penarikan kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, serta makna yang muncul dari data lapangan. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris dan analitis mengenai sejauh mana reformasi birokrasi telah diterapkan dalam pelayanan publik di sektor pertanahan, khususnya dalam proses pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Siak.

HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan kebijakan pertanahan di Indonesia diatur melalui Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria (UUPA) yang berlandaskan pada Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. UUPA menegaskan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk

kemakmuran rakyat. Substansi hukum ini memberikan mandat bagi pemerintah, termasuk Badan Pertanahan Nasional (BPN), untuk menyelenggarakan pelayanan pertanahan secara adil, transparan, dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat melalui pendaftaran hak atas tanah. Namun demikian, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di BPN Kabupaten Siak belum optimal. Masyarakat masih menghadapi berbagai kendala administratif dalam proses pembuatan sertifikat tanah. Pelayanan yang berbelit, lambat, dan kurang transparan menjadi keluhan utama masyarakat pengguna layanan. Permasalahan tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara idealitas kebijakan publik dan realitas birokrasi di lapangan. Sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2015), keberhasilan reformasi birokrasi dapat dilihat dari kemampuan aparatur untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (citizen-oriented). Dalam konteks BPN Kabupaten Siak, masih ditemukan bahwa sebagian aparatur memiliki pola pikir sebagai penguasa (power-oriented) bukan pelayan masyarakat. Hal ini berimplikasi pada rendahnya daya tanggap dan akuntabilitas birokrasi, yang akhirnya memunculkan persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan publik. Temuan penelitian ini dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml et al. (1990) yang mengemukakan empat indikator utama: tangible (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan).

Tangible (Bukti Langsung)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor BPN Kabupaten Siak belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelayanan publik yang cepat dan nyaman. Peralatan administrasi seperti komputer, printer, dan mesin fotokopi tersedia dalam jumlah terbatas, sementara kondisi ruang

tunggu, fasilitas pendingin ruangan, serta loket pelayanan belum optimal. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1988), yang menegaskan bahwa kualitas fisik (tangible) merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Fasilitas yang tidak memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan. Selain itu, rendahnya sosialisasi mengenai mekanisme pengurusan sertifikat tanah menyebabkan masyarakat kurang memahami pentingnya kepemilikan sertifikat tanah. Berdasarkan wawancara, sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa proses pengurusan sertifikat tanah mahal, sulit, dan memakan waktu lama. Padahal, sesuai dengan Pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, sertifikat merupakan alat bukti hukum yang sah atas kepemilikan tanah. Rendahnya pemahaman ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi publik dan edukasi hukum pertanahan oleh pemerintah daerah dan BPN setempat.

Reliability (Keandalan)

Dari aspek reliability, hasil wawancara dengan pihak BPN menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya menyelesaikan pembuatan sertifikat tanah tepat waktu. Namun, volume permohonan sertifikat yang tinggi dan keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan keterlambatan penyelesaian. Kualitas keandalan aparatur juga dipengaruhi oleh kemampuan teknis dan profesionalisme pegawai. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha BPN Siak, masih terdapat pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan perangkat teknologi, padahal proses administrasi pertanahan saat ini sudah berbasis sistem digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari (2018), yang menegaskan bahwa kompetensi teknis dan literasi digital aparatur merupakan determinan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Keterbatasan

kemampuan teknis menyebabkan proses pengurusan sertifikat berjalan lambat, bahkan melebihi waktu standar yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 10 Tahun 2010, yaitu maksimal 98 hari kerja. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa beberapa pengurusan sertifikat memerlukan waktu lebih dari dua bulan tanpa kejelasan penyelesaian, yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BPN.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator responsiveness berkaitan dengan kemampuan dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, petugas BPN Kabupaten Siak dinilai kurang tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat. Beberapa warga menyampaikan keluhan bahwa informasi mengenai syarat dan prosedur pengurusan sertifikat tanah tidak disampaikan secara jelas sejak awal, sehingga masyarakat harus bolak-balik melengkapi berkas. Temuan ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2010), yang menegaskan bahwa daya tanggap aparatur merupakan manifestasi dari komitmen pelayanan publik. Ketika aparat bersikap pasif dan tidak proaktif memberikan informasi, hal tersebut menimbulkan biaya sosial dan ekonomi tambahan bagi masyarakat. Selain itu, sebagian masyarakat juga menilai bahwa perilaku petugas yang kurang ramah dan komunikatif menambah kesan negatif terhadap pelayanan BPN. Menurut teori SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990), perilaku pegawai merupakan salah satu bentuk nyata dari service encounter yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Assurance (Jaminan)

Indikator assurance mencakup kemampuan pegawai untuk memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai BPN Kabupaten Siak telah

berupaya menyelesaikan pembuatan sertifikat tanah sesuai ketentuan, namun masih menghadapi kendala seperti kurangnya jumlah pegawai, persyaratan yang tidak lengkap, dan adanya sengketa tanah. Data kepegawaian menunjukkan bahwa total pegawai BPN Kabupaten Siak berjumlah 44 orang, dengan mayoritas bertugas sebagai operator komputer (20 orang). Jumlah ini belum sebanding dengan volume permohonan sertifikat yang terus meningkat setiap tahun. Kondisi tersebut memperkuat temuan Tjokroamidjojo (2016) bahwa ketimpangan antara beban kerja dan kapasitas aparatur menjadi salah satu faktor utama rendahnya efektivitas pelayanan publik di Indonesia. Keterbatasan ini berimplikasi pada rendahnya kemampuan instansi dalam memberikan jaminan penyelesaian yang tepat waktu dan transparan. Keadaan tersebut berdampak pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik dan memperkuat persepsi negatif mengenai birokrasi yang lamban, tidak efisien, dan kurang responsif.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di BPN Kabupaten Siak belum sepenuhnya mencerminkan prinsip good governance yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Faktor utama penyebabnya antara lain: keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kualitas sumber daya manusia, lemahnya sistem informasi publik, serta budaya birokrasi yang masih berorientasi kekuasaan. Hasil ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya oleh Prasajo & Kurniawan (2019) yang menyebutkan bahwa sebagian besar instansi pemerintah di daerah masih menghadapi hambatan struktural dan kultural dalam mengimplementasikan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, diperlukan transformasi mindset aparatur dari "penguasa" menjadi "pelayan masyarakat" melalui pelatihan kompetensi, peningkatan sistem digitalisasi pelayanan, serta

pembenahan sistem pengawasan internal untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan berkeadilan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Siak belum berjalan optimal. Berdasarkan analisis empat indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990) tangible, reliability, responsiveness, dan assurance masih terdapat berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pertama, dari sisi tangible (bukti langsung), sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya menunjang kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Fasilitas ruang tunggu, peralatan administrasi, serta media informasi publik masih terbatas, sehingga menghambat kelancaran proses birokrasi.

Kedua, pada aspek reliability (keandalan), keterbatasan kemampuan teknis dan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan sistem digital menyebabkan proses administrasi pertanahan berjalan lambat dan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

Ketiga, dimensi responsiveness (daya tanggap) menunjukkan bahwa aparatur belum sepenuhnya memiliki kesigapan dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Minimnya sosialisasi, komunikasi yang kurang efektif, serta sikap pelayanan yang belum profesional memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Keempat, dari aspek assurance (jaminan), keterbatasan jumlah pegawai dan kompleksitas sengketa pertanahan menjadi faktor penghambat utama penyelesaian sertifikat tanah. Hal ini berdampak pada

menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh perubahan struktural dan regulatif, tetapi juga oleh transformasi kultural dan profesionalisme aparatur negara. Diperlukan integrasi antara peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembenahan sistem digitalisasi pelayanan, dan penegakan nilai-nilai etika pelayanan publik agar reformasi birokrasi di sektor pertanahan dapat benar-benar mewujudkan prinsip good governance yang efektif, transparan, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 31-43. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i1.6245>
- Fitriya, F., & Hadilinatih, B. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 2(1), 13-28. <https://doi.org/10.30588/jep.v2i1.603>
- Hermawan, W., Budiman, D., & Hutagaol, P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurusan Ilm. Keluarga & Konsumen*, 9(1). (akses terbatas)
- Huda, N., & Wandebori, H. (2021). Problematika Transformasi Sertifikasi Tanah Digital. *Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan*. <https://doi.org/10.31292/jm.v1i1.7>

- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5, 135–144. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2>
- Mulyana Darusman, Y. (2017). Kedudukan Notaris sebagai Pejabat Pembuat Akta Otentik dan sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah. *ADIL: Jurnal Hukum*, 7(1), 36–56. <https://doi.org/10.33476/ajl.v7i1.331>
- Nazifah, N., Yanti, H., & Iqbal, M. (2022). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kota Jambi. *Wajah Hukum*, 6(1). <https://doi.org/10.33087/wjh.v6i1.1027>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rahayu, I. S., Lukman, L., & Ramlan, P. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(3), 91–97.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Uswatun Chasana, S. (2022). Strategi Pengurusan Sertifikat Tanah Pelayanan Peralihan Hak (Jual-Beli) pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, (Vol ...) (akses terbatas)