

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan

Paisal Rahmat¹, Lely Afriani², Umami Hannum³, Emelia Anjani⁴, Mulyadi Hakim⁵,
Ahmad Faisal Tanjung⁶, Amir Husin⁷
Ekonomi Syariah, STAIN Mandailing Natal ^{1,2,3,4,5,6,7}

*Email

paisalrahmat@stain-madina.ac.id; leliaprina6@gmail.com; ummihannum@gmail.com;
emeliaanjani435@gmail.com; mulyadihakim16@gmail.com; ahmadfaisaltanjung25@gmail.com;
amirhusinrangkuti@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 20-05-2026
Disetujui 26-05-2026
Diterbitkan 28-05-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze strategies for improving the quality of land certification services at the Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal. Land certification services constitute an important form of public service in ensuring legal certainty of land ownership rights for the community. In practice, there are still various administrative, technical, and social challenges that affect service effectiveness. Therefore, appropriate strategies are required to enhance service quality so that it becomes more effective, efficient, transparent, and accountable. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. The findings indicate that strategies to improve service quality are implemented through three main aspects: organizational structure development, simplification of service systems and procedures, and strengthening of service culture. Organizational structure development is carried out through a clear division of duties and functions in accordance with job descriptions. The simplification of systems and procedures is implemented through the application of Standard Operating Procedures (SOPs) and the provision of transparent administrative requirement information. Meanwhile, strengthening service culture is reflected in the friendly, responsive, and professional attitude of employees in serving the public.

Keywords: service strategy, public service quality, land certification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal. Pelayanan sertifikasi tanah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum hak atas tanah bagi masyarakat. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala administratif, teknis, dan sosial yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui tiga aspek utama, yaitu pengembangan struktur organisasi, penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan, serta penguatan budaya pelayanan. Pengembangan struktur organisasi dilakukan melalui pembagian tugas dan fungsi yang jelas sesuai dengan uraian jabatan. Penyederhanaan sistem dan prosedur dilaksanakan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta penyediaan informasi persyaratan yang transparan. Sementara itu, penguatan budaya pelayanan tercermin dari sikap pegawai yang

ramah, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: strategi pelayanan, kualitas pelayanan publik, sertifikasi tanah

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Rahmat, P., Afriani, L. ., Hannum, U. ., Anjani, E., Hakim, M. ., Tanjung, A. F. ., & Husin, A. . (2026). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(3), 4862-4869. <https://doi.org/10.63822/5gss0a20>

PENDAHULUAN

Tanah mempunyai kedudukan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun politik. Oleh sebab itu, Badan Pertanahan Nasional sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang pertanahan perlu menyusun serta menetapkan kebijakan yang tepat guna menangani berbagai permasalahan, termasuk sengketa dan konflik tanah yang kerap muncul. Untuk mendukung hal tersebut, dibutuhkan langkah yang terarah dan menyeluruh dalam merancang strategi pembangunan pertanahan yang berpihak pada kepentingan masyarakat luas, melalui penataan sistem pengelolaan tanah secara komprehensif agar mampu menjawab dinamika dan tantangan yang terus berkembang. Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mengingat tanah sebagai aset sosial memiliki jumlah yang tetap sementara kebutuhan terhadapnya terus meningkat. Dengan pengelolaan yang bijak dan adaptif terhadap perkembangan zaman, tanah dapat dioptimalkan sebagai sarana untuk mewujudkan kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya, sekaligus menciptakan keadilan dan keberlanjutan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara di Republik Indonesia (Joni, 2016).

Dasar hukum pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia merujuk pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau yang dikenal sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah, yang pada perkembangannya digantikan oleh Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. PP No. 24 Tahun 1997 ditetapkan pada tanggal 8 Juli 1997 dan mulai berlaku sejak 8 Oktober 1997. Selanjutnya, ketentuan teknis pelaksanaan dari PP No. 24 Tahun 1997 diatur secara lebih rinci dalam Peraturan Menteri Agraria/Kepala BPN No. 3 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah (Harris Yonatan Parmahan Sibuea, 2011)

Pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah serta penerbitan sertifikat hak atas tanah dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang pertanahan, yaitu Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Dalam upaya memperkuat jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah, pemerintah juga menginisiasi program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yang dirancang untuk melakukan pendaftaran seluruh bidang tanah di Indonesia secara terstruktur, terpadu, dan menyeluruh. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam mempercepat proses pendaftaran tanah di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Mandailing Natal, Kecamatan Panyabungan (Enggal Suko Pangastiti, 2025)

Dalam praktiknya, pelayanan sertifikasi tanah menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Proses administrasi, verifikasi data, pengukuran, hingga penerbitan sertifikat memerlukan sistem kerja yang terorganisasi dan strategi pelayanan yang tepat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pertanahan menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Meskipun kantor pertanahan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan sertifikasi tanah, pada kenyataannya masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Proses sertifikasi tanah terdiri atas beberapa tahapan administratif, mulai dari penelitian dan pemeriksaan kelengkapan berkas, pengukuran bidang tanah, verifikasi data fisik dan yuridis, hingga penerbitan sertifikat hak atas tanah. Rangkaian prosedur yang cukup panjang tersebut kerap menimbulkan anggapan di kalangan masyarakat bahwa proses pelayanan membutuhkan waktu yang tidak singkat. Di samping itu, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami persyaratan administrasi dalam pengajuan sertifikasi tanah. Ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian data, serta kurangnya pemahaman terhadap

alur prosedur yang berlaku sering menjadi penyebab terhambatnya proses penyelesaian permohonan. Situasi ini kemudian dapat memunculkan persepsi bahwa pelayanan di bidang pertanahan cenderung kompleks dan sulit dipahami oleh masyarakat (Irwan et al., 2025)

Perkembangan teknologi informasi sebenarnya membuka peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem digitalisasi administrasi pertanahan. Namun demikian, proses adaptasi terhadap sistem digital juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia serta pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan pelayanan berbasis elektronik.

Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi di bidang pertanahan, kantor pertanahan diharapkan terus melakukan perbaikan serta pengembangan inovasi dalam sistem pelayanan yang dijalankan. Reformasi birokrasi merupakan bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan publik agar penyelenggaraan layanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi reformasi birokrasi di kantor pertanahan meliputi pembenahan aspek manajerial, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi pelayanan yang dilaksanakan secara terencana guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Lalu Wahyu Sagita, 2024)

Strategi peningkatan kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam mengatasi berbagai hambatan yang bersifat administratif, teknis, maupun sosial yang muncul dalam proses sertifikasi tanah. Tanpa perencanaan dan penerapan strategi yang tepat, upaya percepatan pelayanan berpotensi tidak mencapai hasil yang maksimal, bahkan dapat menyebabkan lamanya waktu penyelesaian serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sejumlah penelitian terkait pelayanan pertanahan di berbagai wilayah di Indonesia juga menunjukkan bahwa meskipun reformasi birokrasi telah diterapkan, masih terdapat kendala dalam implementasi strategi pelayanan yang memerlukan kajian dan evaluasi lebih lanjut (Harahap, 2021)

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada kajian terhadap strategi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi tanah. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi berbagai bentuk strategi yang telah dirancang dan dijalankan, tetapi juga menganalisis bagaimana strategi tersebut diimplementasikan dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari proses penerimaan dokumen hingga penerbitan sertifikat.

Penelitian ini diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan, termasuk strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia, penyederhanaan alur dan prosedur pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi, serta penguatan komunikasi dengan masyarakat. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor pendukung maupun kendala yang muncul dalam pelaksanaan strategi pelayanan tersebut.

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan berbagai kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan. Pelayanan publik juga merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah atau birokrasi untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Hal ini didasarkan pada prinsip bahwa pemerintah dan negara pada hakikatnya dibentuk oleh dan untuk masyarakat, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima layanan (Maulidiah, 2014)

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012) dalam (Sinollah & Masruro, 2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan pada dasarnya berorientasi pada tiga aspek utama yang harus berjalan selaras, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa yang diberikan, serta proses penyampaian layanan itu sendiri. Salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian terkait kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini didasarkan pada perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Harapan pelanggan pada dasarnya mencerminkan standar layanan yang menurut mereka seharusnya diberikan oleh perusahaan atau penyedia jasa. Harapan tersebut terbentuk dari berbagai sumber, seperti informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, serta komunikasi eksternal yang dilakukan perusahaan, termasuk iklan dan berbagai bentuk promosi lainnya.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu:

1. **Tangibles** (bukti fisik)
2. **Reliability** (keandalan)
3. **Responsiveness** (daya tanggap)
4. **Assurance** (jaminan)
5. **Empathy** (kepedulian)

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan sertifikasi tanah. Dalam konteks kantor pertanahan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu penyelesaian, profesionalitas pegawai, serta kemampuan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

c. Strategi dalam Pelayanan Publik

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian penting dari agenda reformasi birokrasi. Upaya ini dilatarbelakangi oleh kondisi faktual yang menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik sebagian besar dipengaruhi oleh perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang profesional, tidak bertanggung jawab, serta masih ditemukannya praktik korupsi. Berbagai konsep telah dikemukakan oleh para ahli sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik (Marwiyah, 2023).

Menurut Osborne dan Plastrik (2001) dalam (Marwiyah, 2023) peningkatan kualitas pelayanan publik dalam lingkungan birokrasi dapat dilakukan melalui penerapan lima strategi utama.

1. Strategi pengembangan struktur
2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

3. Strategi pengembangan infrastruktur
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur
5. Strategi pengembangan kewirausahaan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan secara nyata strategi peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses pelayanan yang berlangsung, perilaku aparatur, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Strategi Pengembangan Struktur

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, diketahui bahwa pembagian tugas dan fungsi pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan telah mengacu pada struktur organisasi dan uraian jabatan yang berlaku. Setiap unit kerja memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan bidangnya masing-masing, mulai dari petugas loket yang menerima dan memeriksa kelengkapan awal berkas permohonan, staf yang melakukan verifikasi administrasi dan penelitian data yuridis, petugas pengukuran lapangan yang menangani aspek fisik tanah, hingga bagian yang memproses pencetakan dan penerbitan sertifikat. Kejelasan pembagian tugas tersebut membuat alur pelayanan menjadi lebih terarah dan sistematis, sehingga setiap tahapan dapat dilaksanakan secara berurutan tanpa menimbulkan kebingungan bagi pegawai maupun masyarakat.

Selain itu, koordinasi antarbagian juga terlihat berjalan cukup baik. Apabila terdapat berkas yang memerlukan klarifikasi atau perbaikan, komunikasi internal dilakukan secara langsung untuk mempercepat penyelesaiannya. Hal ini menunjukkan adanya kerja sama tim yang solid dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Dengan struktur yang tertata, potensi terjadinya tumpang tindih pekerjaan maupun kesalahan administratif dapat diminimalkan, sehingga proses sertifikasi tanah dapat diselesaikan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Ketika jumlah permohonan sertifikat meningkat secara signifikan, seperti pada pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Lonjakan permohonan tersebut menyebabkan beban kerja pegawai bertambah, sehingga waktu penyelesaian berkas terkadang membutuhkan durasi yang lebih panjang dari kondisi normal. Meskipun demikian, para pegawai tetap berupaya bekerja secara maksimal dan profesional dalam menyelesaikan setiap permohonan yang masuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat keterbatasan sumber daya manusia, komitmen dan tanggung jawab aparatur tetap menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Strategi Penyederhanaan Sistem dan Prosedur

Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan telah menunjukkan upaya nyata dalam menyederhanakan prosedur pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersusun secara sistematis dan menjadi pedoman kerja bagi seluruh pegawai. SOP tersebut mengatur

secara rinci tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan administrasi, pengukuran lapangan, hingga proses penerbitan sertifikat. Dengan adanya SOP yang jelas, proses pelayanan menjadi lebih terarah, transparan, dan memiliki standar waktu penyelesaian yang dapat dijadikan acuan oleh masyarakat.

Selain itu, pihak kantor juga menyediakan informasi persyaratan administrasi. Informasi tersebut memuat daftar dokumen yang harus dipenuhi, tahapan proses, serta estimasi waktu penyelesaian. Petugas loket juga secara aktif memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang, terutama kepada pemohon yang baru pertama kali mengurus sertifikat tanah. Sikap komunikatif dan terbuka dari petugas menjadi nilai positif dalam mendukung transparansi pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa masyarakat, masih terdapat pemohon yang belum memahami secara menyeluruh persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Beberapa di antaranya datang dengan dokumen yang belum lengkap atau kurang sesuai dengan ketentuan, sehingga harus kembali melengkapi berkas sebelum proses dapat dilanjutkan. Kondisi ini bukan semata-mata disebabkan oleh kurangnya kejelasan prosedur, melainkan juga oleh keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap aspek administrasi pertanahan yang memang cukup detail dan teknis.

c. Strategi Pengembangan Budaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan langsung di lapangan, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan telah berupaya menerapkan prinsip pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat. Sikap petugas yang sopan, komunikatif, serta bersedia memberikan penjelasan secara rinci terkait prosedur dan persyaratan administrasi menjadi salah satu aspek yang cukup menonjol. Dalam beberapa kesempatan, petugas juga terlihat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan, termasuk membimbing dalam pengisian formulir maupun menjelaskan kekurangan dokumen yang perlu dilengkapi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen aparatur untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sikap responsif pegawai dalam menanggapi pertanyaan maupun keluhan turut berperan dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pertanahan. Masyarakat yang diwawancarai menyampaikan bahwa petugas umumnya memberikan informasi secara terbuka dan tidak mempersulit proses selama persyaratan telah terpenuhi. Profesionalitas ini mencerminkan adanya perubahan budaya birokrasi yang semakin mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Namun demikian, beban kerja yang relatif tinggi, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah permohonan sertifikat, terkadang memengaruhi kecepatan pelayanan. Lonjakan permohonan, khususnya pada periode pelaksanaan program PTSL atau ketika banyak masyarakat mengurus sertifikat secara bersamaan, menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih padat. Kondisi ini menuntut pegawai untuk bekerja lebih intensif agar seluruh permohonan dapat diproses sesuai ketentuan. Meskipun demikian, pegawai tetap berusaha menjaga sikap profesional dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, pembinaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu terus dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan teknis, peningkatan kompetensi di bidang pelayanan publik, maupun penguatan etika birokrasi. Dengan pengembangan kapasitas yang konsisten serta dukungan manajemen yang baik, kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dan bahkan semakin meningkat, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan dapat terus diperkuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, strategi peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan telah dilaksanakan melalui tiga aspek utama, yaitu pengembangan struktur organisasi, penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan, serta penguatan budaya pelayanan. Pengembangan struktur organisasi telah berjalan dengan baik melalui pembagian tugas dan fungsi yang jelas sesuai dengan bidang masing-masing, sehingga alur pelayanan menjadi lebih terarah dan terkoordinasi. Penyederhanaan sistem dan prosedur dilakukan melalui penerapan SOP serta penyediaan informasi persyaratan yang transparan kepada masyarakat. Sementara itu, pengembangan budaya pelayanan tercermin dari sikap pegawai yang ramah, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa, strategi yang diterapkan telah menunjukkan arah yang positif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Enggal Suko Pangastiti, W. A. M. (2025). Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Studi Kasus di Kabupaten Bantul Supporting and Inhibiting Factors in the Implementation of the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL): Cas. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4), 4.
- Harahap, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X. 2(2), 27–30. <https://doi.org/10.34306/abdi.v2i2.554>
- Harris Yonatan Parmahan Sibuea. (2011). Arti Penting Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali. *Negara Hukum*, 2(2), 287–306.
- Irwan, R., Niga, J. D., Rihi, D. W., Wadu, J., Ilmu, F., Politik, I., Cendana, U. N., & Tenggara, K. N. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai. *Ekonomika* 45, 12(2), 948–963. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika>
- Joni, H. (2016). TANAH SEBAGAI ASET SOSIAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM AGRARIA NASIONAL. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(1), 123–134.
- Lalu Wahyu Sagita, B. S. (2024). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10(2), 173–186.
- Marwiyah, S. (2023). Staregi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.