



Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Batu

Rio Era Deka^{1*}, Taufiq Rahman Ilyas¹

¹ Universitas Islam Malang, Indonesia

*Corresponding author email: rioeradeka@unisma.ac.id

Article Info

Article history:

Received January 20, 2025

Approved February 21, 2025

Keywords:

Quality, Service, Complete Systematic Land Registration.

ABSTRACT

Complete Systematic Land Registration (PTSL) is an Indonesian government program that aims to accelerate the land registration process in all regions. The quality of the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) in Batu City is alleged to have failed in achieving the goals that have been set, and (4) the main outcome of the discussion. The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection consists of observations and interviews and is used as a model to determine the quality of PTSL program services in Batu City. The dimensions of tangibles, reability, assurance, responsiveness, and empathy are components of the PTSL service quality assessment measurement instrument.

ABSTRAK

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk mempercepat proses pendaftaran tanah di seluruh daerah. Kualitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Batu disinyalir mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan (4) hasil utama diskusi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data terdiri dari observasi dan wawancara serta dijadikan model untuk mengetahui kualitas layanan program PTSL di Kota Batu. Dimensi *tangibles*, *reability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* merupakan komponen instrumen pengukuran penilaian kualitas layanan PTSL. Temuan menjelaskan bahwa BPN Kota Batu memberikan pelayanan secara keseluruhan dengan cukup baik.

Copyright © 2025, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Deka, R. E., & Ilyas, T. R. (2025). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(1), 178–185. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i1.3638>

PENDAHULUAN

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan sebuah program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk mempercepat proses pendaftaran tanah di seluruh daerah secara serentak, sehingga masyarakat dapat segera memperoleh kepastian hukum atas hak atas tanahnya. Program ini sangat penting bagi masyarakat, terutama dalam proses menyelesaikan permasalahan kepemilikan tanah yang kompleks dan seringkali saling terkait. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas hak atas tanah melalui

proses pendaftaran tanah secara serentak. Program tersebut ditetapkan oleh Kementerian Pertanahan dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dan dituangkan dalam Keputusan Menteri Nomor 12 Tahun 2017 dan Instruksi Presiden Nomor 2 Februari 2018.(Agustin, 2023) Tujuan dari adanya program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah untuk, Memberikan kepastian hukum kepada pemilik properti yang tidak terdaftar, Mengurangi sengketa pertanahan dengan memberikan bukti kepemilikan yang sah, Mempromosikan akses masyarakat terhadap sertifikat tanah gratis, terutama bagi masyarakat yang kurang beruntung.(Putra et al., 2022)

Sebelum adanya rogram Pendaftaran Tanah Sistematis PTSL, banyak masyarakat yang menganggap pengurusan sertifikat tanah memakan waktu dan biaya, serta ketepatan waktu pekerjaan petugas kantor yang terkadang tertunda dan tidak mematuhi SOP yang saya pikirkan. Lahan yang berupa tanah merupakan kebutuhan bagi masyarakat setempat untuk hidup dan berusaha. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan kepemilikan tanah yang jelas dengan menggunakan sertifikat tanah. Pada perihal permasalahan ini dikelola oleh lembaga pemerintah bernama Badan Pertanahan Nasional. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan pada pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Hal ini antara lain rendahnya persepsi masyarakat terhadap kinerja lembaga negara, prosedur yang dianggap rumit oleh masyarakat, dan waktu pengerjaan yang cenderung lama atau tidak tepat waktu.(Yanuariza & Novitaningtyas, 2021)\

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL diharapkan dapat membawa manfaat pengelolaan kepemilikan tanah kepada masyarakat lokal dan berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Program ini juga diharapkan dapat mengurangi keluhan masyarakat terkait sengketa pertanahan. Oleh karena itu, pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL kepada masyarakat memerlukan pemberian layanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh suatu program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL dapat menunjang keberhasilan program tersebut. Di sisi lain, buruknya penyediaan layanan berdampak pada keberhasilan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL. Kualitas pelayanan mengacu pada kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi harapan masyarakat.(Cornelis & Kusnadi, 2022) Bersamaan dengan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Kantor Pertanahan Nasional Kota Batu, Pemerintah Daerah Kota Batu akan mempercepat pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah untuk mendapatkan sertifikat tanah. Kami berupaya membangun sistem yang optimal untuk mendukungnya Anda. Hal ini mendukung salah satu misi pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Mustolih, n.d.)

Tujuan adanya program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kota Batu disinyalir mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya keterlambatan dalam pemberian pelayanan oleh pihak berwenang kepada pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi pertanahan, terutama bagi mereka yang belum memahami program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Dalam rangka meningkatkan luaran program PTSL di Kota Batu, tim pelaksana program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Kota Batu melakukan kegiatan sosialisasi tentang pentingnya sertifikat tanah milik seluruh masyarakat pemilik tanah. Kegiatan sosialisasi dibagi ke beberapa kecamatan di berbagai wilayah Kota Batu yang potensinya dinilai masih minim dalam hal pengetahuan mengenai kepemilikan sertifikat tanah.

Upaya pemerintah untuk melindungi hak atas tanah belum berjalan sesuai rencana, karena penerbitan sertifikat tanah masih rumit, dengan prosedur yang panjang dan memakan waktu. Beberapa persoalan yang mengemuka di Kantor Pertanahan Nasional Kota Batu terkait dengan proses penyiapan sertifikat tanah yang idealnya hanya memakan waktu tiga hari, namun kenyataannya memakan waktu antara hingga tujuh hari kerja. Hal ini mengakibatkan masyarakat terkena dampak yang sangat parah dan masyarakat semakin merasa kurang percaya diri terhadap pemerintah dan lembaga-lembaganya. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan salah satu rencana tingkat Kementerian atau masterplan Badan Pertanahan Nasional. Di Provinsi Jawa Timur tentunya juga ingin agar seluruh kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur khususnya Kota Batu diharapkan secepatnya bisa mencapai target percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL, (Putra et al., 2022) terutama bagi desa-desa yang diasumsikan masih belum terjangkau karena ini merupakan salah satu rencana tingkat Kementerian atau masterplan Kementerian Pertanahan Nasional.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Batu melalui dimensi Servqual. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi subjek penelitian yaitu Kantor Pertanahan Kota Batu dan lembaga publik lainnya, guna meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik, dan khususnya mendukung program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL. Oleh karena itu, dapat menjadi bahan pertimbangan ketika organisasi publik mengambil keputusan terkait peningkatan kualitas kinerja pelayanan, dan juga dapat menjadi acuan bagi para ilmuwan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan data kualitatif dalam mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena serta realitas yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun buatan manusia. (Sugiyono, 2013) Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang lingkungan sosial atau menyelidiki dan memperjelas suatu fenomena atau realitas sosial. (Afsiah inayatul, 2015) Hal ini dilakukan dengan mendeskripsikan sekumpulan variabel dalam fenomena yang diuji yang relevan dengan masalah dan entitas yang diselidiki. Oleh karena itu, penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang efektif untuk menyelidiki dan memahami kompleksitas fenomena sosial secara rinci dan akurat dari kasus permasalahan diatas.

Pengumpulan data dalam hal ini adalah Wawancara Terstruktur: Menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara Semi-Terstruktur: Menggunakan pertanyaan umum namun fleksibel. Wawancara Bebas/Terbuka: Tanpa format yang ketat, memungkinkan diskusi yang lebih mendalam Analisis data kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna di balik data dan biasanya diterapkan pada data yang berupa teks, gambar, atau audio. Langkah-langkah: Pengodean (Coding): Mengidentifikasi tema atau kategori dalam data. Kategorisasi: Mengelompokkan data yang memiliki kesamaan tema. Interpretasi: Memberikan penafsiran atau makna pada kategori yang telah dibentuk. Penyajian Temuan: Menggunakan narasi, diagram, atau model untuk menyajikan hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap PTSL di Badan Pertanahan Kota Batu dapat diukur dengan menggunakan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik. Saat mengevaluasi kualitas layanan, yakni ada lima aspek :

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian yang diberikan oleh suatu organisasi publik (dalam hal ini pemerintah) kepada masyarakat dalam bentuk pemanfaatan fasilitas umum (baik pelayanan maupun non pelayanan). Memberikan pelayanan publik merupakan salah satu tugas negara untuk menjamin kesejahteraan warga negaranya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Yuanita & Keban, 2020)

Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan perwujudan aspirasi dan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan negara. Layanan ini dipimpin oleh pegawai pemerintah yang bekerja langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. (Wahyuni & others, 2022) (Hikmat & Bakhriansyah, 2024) (Jayanti & Arista, 2019) Oleh karena itu, kita harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik, karena hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus menemukan cara terbaik untuk melayani masyarakatnya. (Denhardt & Denhardt, 2000) (Setyorini et al., 2018)

Indikator yang terlihat, bukti langsung, dan aset material merupakan kemampuan organisasi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pemangku kepentingan eksternal. (Putra et al., 2022) (Shobirin et al., 2023) Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik suatu organisasi, serta kondisi lingkungannya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikannya. (Yanuariza & Novitaningtyas, 2021) Jadi, dalam sudut pandang pemerintah, yang dapat dipertahankan adalah komitmen pemerintah terhadap masyarakat yang tercermin dalam pelayanan yang diberikan, dan yang dapat dipertahankan meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bangunan, komputer, printer, dan lain-lain. Termasuk media komunikasi, sarana dan prasarana, seperti sebagai negara. Pentingnya *Tangible* dalam penelitian ini mengacu pada proses pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Nasional Kota Batu. Untuk mengukur keberadaan barang berwujud, peneliti menggunakan indikator sarana dan prasarana yang menunjang kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa argumen di atas, Zeithaml et al. (2016: 182) mencatat bahwa jika menyangkut dimensi pelayanan, kualitas pelayanan secara material (bukti) dianggap optimal. Pemberian pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Nasional Kota Batu membawa kepuasan.

2. *Reability* (Kehandalan)

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan pintu masuk terpenting bagi reformasi birokrasi pemerintahan karena merupakan ruang dimana masyarakat dan lembaga negara berinteraksi langsung dengan masyarakat. (Shafritz et al., 2017) Dalam hal ini, pelayanan publik harus lebih responsif terhadap kepentingan publik, karena kebijakan, prosedur, dan tindakan yang menyimpang diawasi secara transparan. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang bersifat terpusat menjadi pelayanan yang fokus pada manajemen dengan penekanan pada kepuasan pelanggan. (Shafritz et al., 2017) Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga kita harus mampu mengembangkan keterampilan dan kreativitas kita untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Atika & others, 2024)

Persyaratan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan lancar menjamin personel yang diberi (Schneider & White, 2004) tugas memberikan informasi terkini mengenai pekerjaan pegawai serta memahami ruang lingkup dan isi pekerjaan yang memerlukan perhatian orang dan mewakili penekanannya. Hakikat keandalan pelayanan adalah setiap pegawai mempunyai keterampilan yang handal, (Silpia & others, 2018) memahami seluk-beluk proses kerja dan mekanisme kerja, mampu memperbaiki berbagai cacat dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan proses kerja serta memberikan petunjuk yang sesuai dan dapat diberikan format apa pun.

Bagi pelayanan yang belum dipahami oleh masyarakat berdampak positif terhadap pelayanan, yaitu pegawai memahami dan menguasai isi pekerjaan yang digelutinya, serta menjadi dapat diandalkan, mandiri, dan profesional (Parasuraman, 2011). Aspek kehandalan sangat penting bagi dinamika kerja suatu organisasi. (Yanuariza & Novitaningtyas, 2021) Ketergantungan adalah sifat atau karakteristik karyawan yang berkinerja baik dalam pekerjaannya. Keandalan dalam pemberian jasa timbul dari kehandalan dalam pemberian pelayanan menurut tingkat pengetahuannya, keandalan dalam penguasaan profesional bidang pekerjaan yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang pekerjaan menurut ilmu yang dispesialisasikan. Pengalaman profesional dan keandalan yang terbukti dalam penggunaan teknik kerja. Keandalan masing-masing organisasi yang mereka layani sangat penting untuk memenuhi dinamika pelayanan berkelanjutan yang memerlukan layanan berkualitas tinggi yang sepadan dengan keandalan masing-masing karyawannya.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Subang selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat setempat dalam menjalankan kegiatan pelayanannya dan kami sangat puas dengan pelayanan para pegawai kami. Meski para petugas PTSL tersebut bisa menjelaskan dirinya dengan cukup baik kepada masyarakat, namun masih ada sebagian yang kurang ramah dan jarang tersenyum saat melayani masyarakat. Petugas bekerja sesuai jam kerja yang ditetapkan dan dapat memberitahukan hal ini kepada masyarakat melalui papan pengumuman. Namun, masih ada beberapa pejabat yang terkesan kasar dan tidak tanggap saat memberikan pelayanan, terutama saat menjawab berbagai pertanyaan masyarakat yang kebingungan saat pengurusan sertifikat properti, sehingga membuat masyarakat kurang mendapat pelayanan.

3. Responsivnes (Daya Tanggap)

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan dan kemauan petugas Badan Pertanahan Nasional Kota Batu dalam membantu konsumen dan cara petugas memberikan masukan terhadap permintaan konsumen. Hasilnya menunjukkan bahwa karyawan sangat responsif dan proaktif dalam memberikan dukungan kepada konsumen. Selain itu, karyawan juga proaktif dalam memberikan komentar dan memberikan informasi berupa proses pemrosesan sertifikat dan waktu pemrosesan. Selain itu, karyawan dapat merespons dengan cepat ketika mereka menerima keluhan dari pelamar, dengan cepat menemukan file yang mereka cari, dan merespons pelamar. Hasil ini sesuai dengan teori Schiffman & Kanuk (2008) yang menyatakan bahwa suatu layanan dikatakan berkualitas jika dimensi responsiveness yaitu helpness, kesiapan, dan daya tanggap dalam layanan tersebut terpenuhi. Hasil tersebut mendukung penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Batu memiliki tingkat kedisiplinan yang cukup dan termotivasi dalam memberikan informasi kepada konsumen serta menanggapi keluhan konsumen.

4. Assurance (Jaminan)

Aspek penjaminan diperlukan tidak hanya pada organisasi swasta dan perusahaan jasa, namun juga pada organisasi milik negara seperti badan layanan publik. Bernardianto & Fitriyah (2018) menjelaskan aspek keamanan berkaitan dengan bagaimana karyawan berperilaku dan berusaha mendapatkan kepercayaan konsumen. Selain itu, aspek ini juga mencakup bagaimana pejabat publik memberikan jaminan kepada konsumen. Hal ini ditentukan oleh perilaku sopan, etika pegawai, pengetahuan pegawai, dan keterampilan pegawai dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Temuan menunjukkan bahwa menjamin ketepatan waktu pelayanan sesuai jam kerja belum optimal. Petugas PTSL di Badan Pertanahan Nasional Kota Batu terkadang tidak ada di ruangan, entah karena mangkir, atau karena tidak kembali setelah istirahat. Situasi ini memaksa pemohon atau konsumen untuk menunggu beberapa saat atau, dalam beberapa kasus, kembali keesokan harinya dengan membawa catatan untuk membuat janji dengan pihak yang berwenang. Berdasarkan hasil tersebut, diberikan rekomendasi kepada instansi berupa konsekuensi bisnis hingga memberikan sanksi kepada pegawai yang terlambat setelah istirahat. Namun kesopanan pelayanan pegawainya cenderung baik. Staf kami memiliki pengetahuan tentang program PTSL dan memiliki keahlian di bidang keahliannya, memastikan masyarakat memiliki informasi yang dapat dipercaya.

5. Empathy (Empati)

Dimensi empati berkaitan dengan bagaimana karyawan dan manajer layanan memahami emosi konsumen (Schiffman & Kanuk, 2008). Hal ini tercermin dari sikap pegawai yang menempatkan kepentingan konsumen di atas kepentingan dirinya sendiri. Selain itu, aspek empati juga dijelaskan oleh perhatian karyawan terhadap konsumen. Hal-hal seperti memanggil orang dengan namanya dan bersikap ramah. Hasil temuan menunjukkan bahwa pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Batu cenderung sangat baik pada aspek Empati pegawai karena ramah dan hormat terhadap pelanggan. Selain itu, karyawan Badan Pertanahan Nasional Kota Batu menyikapi konsumen secara emosional dengan memperhatikan kondisinya dan memberikan layanan PTSL dengan mengutamakan kepentingan konsumen. Berdasarkan observasi, contoh spesifik dimensi empati karyawan dapat membantu Anda mendapatkan petunjuk. Penjelasan sebaiknya diberikan secara perlahan dan jelas kepada konsumen lanjut usia agar konsumen yang tergolong demikian dapat memahami alur prosedur PTSL. Melalui empati, para eksekutif dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan dan menyadari bahwa kepentingan pelanggan adalah yang terpenting (Sianipar & Wahyono, 2018).

KESIMPULAN

Dari temuan penelitian kami, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PTSL Kantor Pertanahan Kota Batu secara keseluruhan cenderung memiliki kualitas yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan kondisi sarana, prasarana, dan prasarana sebagai aspek kualitas yang nyata, karena peralatan teknologi informasi digunakan untuk mendukung pelayanan. Aspek daya tanggap juga terbukti berkualitas, karena karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan. Selain itu, dimensi empati juga cenderung baik, karena karyawannya ramah, empati, dan mengutamakan kepentingan konsumen. Aspek *reliabilitas* cenderung kurang optimal karena masih terdapat beberapa keluhan mengenai waktu pengerjaan yang lama. Selain itu, kualitas pelayanan berdasarkan aspek garansi juga belum maksimal akibat jaminan waktu pelayanan yang banyak dikeluhkan konsumen. Namun keterampilan dan pengetahuan pegawai di BPN

Kota Batu menjamin kepercayaan konsumen terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh para petugas PTSL tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Afsiah inayatul. (2015). Metadata, citation and similar papers at core.ac.uk 4. *Journal*, 5(December), 118–138.
- Agustin, A. N. (2023). Peran Pemerintah Daerah Dalam Menanggulangi Permasalahan Banjir Di Kota Malang. *Dinamika*, 29(2), 7818–7844.
- Atika, S., & others. (2024). *Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kabupaten Pasuruan (Studi Di Desa Rembang Kecamatan Rembang)*. Universitas Yudharta.
- Cornelis, D., & Kusnadi, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional). *The World of Public Administration Journal*.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Hikmat, R., & Bakhriansyah, M. (2024). Analisis Faktor Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Banjarmasin. *Jurnal Ners*, 8(31), 1437–1445.
- Jayanti, F., & Arista, N. T. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Competence : Journal of Management Studies*, 12(2), 205–223. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i2.4958>
- Mustolih, I. (n.d.). *Program Polisi Mitra Rukun Warga dalam Mewujudkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat di Polres Kota Malang Private partners police program in realizing community security and religion in Malang city police*.
- 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*, 8(1), 38–51.
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*.
- Setyorini, U., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bangil, Y. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1–7.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2017). *Introducing Administration Public*. Taylor & Francis: Abingdon.
- Shobirin, A., Wahyuni, S., & Purwito, L. (2023). *Hubungan Pelayanan Widyaiswara Dengan Penyelenggaraan Pelatihan di UPT Pelatihan Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur*. 09(January), 177–186.
- Silpia, R., & others. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 279–284.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Wahyuni, L., & others. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 4(1), 1–5.
- Yanuariza, Y. V., & Novitaningtyas, I. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jurnal Penelitian*

Administrasi Publik, 7(2), 104–115.

Yuanita, P., & Keban, Y. T. (2020). Evaluasi Efektivitas Program Kang Pisman di Kelurahan Sukaluyu dan Faktor yang Mempengaruhinya. *Rekayasa Hijau: Jurnal Teknologi Ramah Lingkungan*, 4(2), 93–108.