

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :

Anissa Ratna Widuri, Maesaroh

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang. Selama ini menurut persepektif masyarakat bahwa untuk mengurus sertifikat tanah membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, prosedural yang rumit dan berbelit-belit sehingga hasilnya kurang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diberikan oleh pihak BPN kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPN Kabupaten Semarang dalam memberikan pelayanan belum berjalan dengan baik. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah penulis menggunakan lima dimensi menurut Berry Zeithmal dan Parasuraman yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Dari lima dimensi yang diteliti masih ada beberapa hambatan yaitu pada dimensi *reliability* yang diindikasikan dari belum semua petugas bisa mengoperasikan komputer dengan baik, *responsiveness* terkait dengan kurang cermatnya petugas dalam memeriksa berkas pemohon, dan *assurance* diindikasikan terkait penerbitan sertifikat yang sering kali melebihi target waktu yang sudah ditentukan. Disarankan agar Kantor BPN Kabupaten Semarang lebih meningkatkan pelatihan komputerisasi, melaksanakan tertib administrasi dan melakukan sosialisasi secara intensif kepada pihak kecamatan, kelurahan dan perwakilan masyarakat agar angka pendaftaran tanah di Kabupaten Semarang meningkat.

**Kata kunci** : Kualitas, Pelayanan, Sertifikat Tanah

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, khususnya bagi bangsa Indonesia, maka peranan negara sangat penting di dalam mengatur penguasaan tanah. Negara sebagai organisasi yang memiliki otoritas kepada seluruh rakyat Indonesia diberi pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya.

Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor. 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu :

1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah

di seluruh wilayah Republik Indonesia.

2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Kebijakan otonomi daerah menuntut pemerintah melakukan suatu terobosan yang berbeda demi tercapainya pemerintahan yang baik. Hal ini tentu saja terlihat dari implementasi UU No 32 tahun 2004, selama kurang lebih sembilan tahun terakhir dapat kita lihat hampir seluruh kota/kabupaten di Indonesia. Beberapa terobosan itu adalah adalah pemberian pelayanan publik sebaik-baiknya. Pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, murah, tepat, dan bebas dari KKN.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia. Dalam realitanya pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang belum berjalan dengan baik dikarenakan masih banyaknya masalah seperti bidang tanah yang

bersertifikat baru sekitar 35% dari total 815.000 bidang tanah yang ada di Kabupaten Semarang, Proses pembuatan sertifikat seringkali terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan, 85% pemohon layanan adalah dari perantara yang sebagian adalah calo, syarat dan prosedur pengurusan sertifikat tanah masih dirasa cukup sulit dan berbelit-belit bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Semarang kepada masyarakat?
2. Apa saja dimensi penghambat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui dimensi-dimensi penghambat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang.

### **D. Kajian Pustaka**

#### **1. Administrasi Publik**

Menurut Chandeler dan Plano (dalam Herbani Pasolog 2007: 7) Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art dan science*) yang ditujukan untuk mengatur "*Public Affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Pfiffner dan Presthus (dalam Inu Kencana Syafiie 2006: 23) mendefinisikan Administrasi

Publik sebagai berikut : (1) Administrasi Publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik (2) Administrasi Publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. (3) secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengaruh kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Nicholas Henry (dalam Herbani Pasolog 2007:8) mendefinisikan bahwa : Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan

masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

## **2. Paradigma Administrasi Publik**

Ilmu administrasi negara dalam perkembangannya telah melewati beberapa paradigma. Administrasi negara sebagai suatu disiplin ilmu telah mengalami pelbagai macam pergantian paradigma. Hal ini membuktikan bahwa administrasi negara bukanlah ilmu yang statis, melainkan senantiasa mengalami dinamika. Dibawah ini ditampilkan beberapa paradigma di dalam Ilmu Administrasi Publik diantaranya yaitu paradigma **OPA (Old Public Administration)**, **NPM (New Public Management)**, dan **NPS (New Public Service)**.

## **3. Manajemen Publik**

Menurut Overman (dalam Ladzi Safroni 2012:45) mengatakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek

umum organisasi dan merupakan bangunan antara fungsi manajemen seperti: *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, informasi fisik dan politik.

Menurut Shafritz, Hyde dan Ott 1997 menjelaskan bahwa Manajemen publik merupakan proses atau kegiatan menggerakkan SDM dan non SDM sesuai dengan perintah kebijakan publik. Manajemen publik menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan dan senyatanya pernah dilakukan oleh para manajer publik di suatu instansi pemerintah, salah satunya mengenai pelayanan publik.

Tuntutan yang harus ada dari manajemen publik saat ini adalah dimana pemerintah saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, punya rasionalisasi dan akuntabilitas bisa dipertanggungjawabkan, mempunyai perencanaan, dan melakukan kontrol yang efektif

dan penganggaran yang baik dan transparan, sekaligus mempunyai sumberdaya yang produktif.

#### **4. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Herbani Pasolog 2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan 2005 (dalam Herbani Pasolog 2007: 128 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Agus Prianto (2006 : 2) berpendapat bahwa dilihat dari produk atau hasil pelayanan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. *Pelayanan Administratif* , yaitu yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Wujud fisik berbagai berbagai dokumen ini antara lain Pertanahan, akte kelahiran, dan lain-lain.
- b. *Pelayanan Jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat misalnya pendidikan, kesehatan, dan penyelenggaraan transportasi.
- c. *Pelayanan barang* ,yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat

seperti jaringan telepon, listrik, air bersih dan sejenisnya.

## 5. Faktor-Faktor Pelayanan Publik

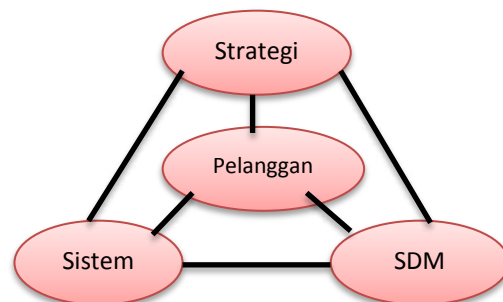
H.A.S Moenir di dalam Buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif, diantaranya yaitu :

- a. Faktor kesadaran
- b. Faktor aturan
- c. Faktor organisasi
- d. Faktor pendapatan
- e. Faktor kemampuan dan ketrampilan
- f. Faktor sarana pelayanan

Selanjutnya Albert Zamke (dalam Ratminto 2005: 80) mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak dibidang pelayanan, memiliki tiga persamaan: Disusunnya strategi pelayanan yang baik, orang digaris depan yang berorientasi pelanggan/konsumen dan sistem pelanggan yang ramah.

Interaksi diantara empat faktor dikonsepsikan oleh Albert dan Zemke sebagai The Service Triangle, sebagai mana dapat dilihat modelnya dalam gambar dibawah ini :

### Model Segitiga Pelayanan



Sumber : Ratminto 2005:80 (dalam Manajemen Pelayanan)

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Stamatis yang dikutip dari Fhandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:35) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai : “Suatu sistem manajemen srategik dan intragetif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.”

Menurut Osborne dan Gebler (1995) serta Bloom (1981) dalam Harbani Pasolong (2010:133), pelayanan yang berkualitas antara lain terdiri dari, tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari Lovelock yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, antara lain :

1. *Tangible*, yaitu bukti fisik meliputi sarana prasarana yang dimiliki.
2. *Reliability*, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
3. *Responsiveness*, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. *Assurance*, jaminan yang diberikan untuk membuat pelayanan berjalan dengan baik dan lancar dan menimbulkan kepercayaan masyarakat.

5. *Emphaty*, perhatian yang tulus dari petugas kepada masyarakat.

#### **E. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang. Informan dalam penelitian ini adalah: Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang, petugas loket pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan dengan teknik *puposive sampling*. Jenis dan Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara dan data sekunder berupa data dari buku-buku, laporan, arsip, dan data penunjang lainnya yang berhubungan.



Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan model Spradley dalam pengambilan teknik analisis data menggunakan analisis taksonomi. Selanjutnya, untuk menguji kualitas data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi data, dengan mengecek data dari berbagai sumber menggunakan berbagai cara sehingga diperoleh hasil yang mudah dipahami peneliti.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **A. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor BPN Kabupaten Semarang**

Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Semarang:

1. *Tangible* (Bukti Fisik) pada dimensi ini sudah berjalan

dengan cukup baik, yaitu sudah tersedianya sarana dan prasarana dengan baik, penampilan petugas layanan yang sesuai dan rapih serta sudah tersedianya papan informasi pelayanan yang dapat membantu para pemohon untuk mengakses terkait pelayanan sertifikat tanah.

2. *Reliability* (Kehandalan) didalam dimensi ini belum berjalan dengan baik karena masih ada beberapa petugas kantor pertanahan yang belum mahir mengoperasikan komputer.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) masih belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat kurang cermatannya petugas dalam memeriksa berkas pemohon layanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama maka dalam satu tahun pelayanan ditemukan masih banyak sertifikat yang menjadi sisa (tidak dapat diselesaikan).

Sehingga menjadi beban untuk tahun berikutnya.

4. *Assurance* (Jaminan) dapat dikatakan masih belum baik karena terkait dengan jaminan waktu penerbitan sertifikat yang melewati target waktu pelayanan, Selain itu jaminan syarat dan prosedur pelayanan masih dianggap rumit oleh para pemohon layanan, sehingga setiap tahunnya Kantor Pertanahan selalu menyalakan sertifikat yang belum terselesaikan.
5. *Empathy* (Empati) sudah berjalan dengan cukup baik terbukti dengan keramahan dan kepedulian petugas kepada setiap pemohon layanan serta kejujuran petugas dalam melaksanakan tugasnya.

#### **B. Dimensi Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor BPN Kabupaten Semarang.**

1. Keahlian Petugas dalam Mengoperasikan Komputer (*Reliability*), belum semua

petugas pelayanan pertanahan dapat mengoperasikan komputer, umumnya hanya petugas-petugas yang usianya muda. Diera modern seperti ini organisasi publik dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi, maka masih adanya petugas pertanahan yang tidak menggunakan komputer menyebabkan salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan.

2. Kecermatan petugas dalam memeriksa berkas (*Responsiveness*) , berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa kecermatan petugas dalam memeriksa berkas masih rendah, sehingga dalam proses pemeriksaan membutuhkan waktu yang lama sehingga melebihi standar waktu yang telah ditetapkan.
3. Jaminan syarat dan prosedur pelayanan pembuatan sertifikat tanah (*Assurance*) . diketahui bahwa salah satu

aspek yang penghambat pelayanan sertifikat tanah adalah pelayanan yang terlalu berbelit-belit karena banyak prosedural yang harus dilalui, selain itu banyaknya persyaratan yang dibutuhkan membuat pemohon layanan sering mengalami ketidaklengkapan berkas.

4. Jaminan waktu pelayanan pembuatan sertifikat tanah (Assurance) dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa terdapat perbedaan waktu pelayanan yang terjadi di lapangan dengan target waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Pelayanan Hal tersebut mengakibatkan penundaan penerbitan bisa sampai tertunda bertahun-tahun. Permasalahan tersebut dikarenakan kurang jelasnya aturan tentang jangka waktu pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPN Kabupaten Semarang mengenai kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah maka dapat diperoleh kesimpulan, yaitu :

1. Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilihat dari dimensi *tangible* dan *emphaty* sudah berjalan dengan baik , sedangkan pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* masih belum berjalan dengan baik.
2. Dimensi yang menghambat kualitas pembuatan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Semarang diantaranya : *reliability* terkait dengan masih ada petugas yang tidak dapat mengoperasiakn komputer, *responsiveness* terkait dengan kurangnya kecermatan petugas dalam memeriksa berkas pemohon, *assurance* terkait dengan syarat dan prosedur yang rumit dan waktu penerbitan sertifikat yang mengalami

ketertundaan dari target waktu yang telah ditetapkan.

### **Rekomendasi**

1. Dimensi kualitas pelayanan yang sudah berjalan dengan baik hanya belum maksimal maka perlu ditingkatkan kembali agar kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Semarang menjadi lebih maksimal.
2. Saran untuk dimensi penghambat: Terkait dengan permasalahan pada dimensi *Reliability* maka perlu adanya pelatihan komputerisasi bagi petugas yang belum mahir, pada dimensi *Responsiveness* perlu adanya tertib administrasi agar memudahkan petugas dalam mengecek berkas dan terkait permasalahan pada dimensi *Assurance*: maka perlu adanya sosialisasi secara intensif kepada perangkat desa, kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terkait pentingnya mensertifikasi hak milik tanah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Sumber buku :**

- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Emzir. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mondar Maju
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan*

- Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Pasolog, Herbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : In-Trans
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Safroni, Ladzif. 2012. *Manajemen & Reformasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Aditya Media Publishing
- Santoso, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Govenance*. Bandung: Refika Aditama
- Santoso, Urip. 2007. *Hukum Agraria dan Hak-hak Atas Tanah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2007. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Sutadi, Adrian. 2011. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafeiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan :**
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Tanah.
- Keputusan MENPAN No 63 tahun 2004 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah perlu adanya standar pelayanan Publik
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik

- Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan pelayanan Pertanahan Untuk Jenis Pertanahan Tertentu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.
- UUD Pasal 33 ayat 3 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Alam.
- Wawancara dengan Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang.
- Wawancara dengan masyarakat yang melakukan pemohonan layanan.
- Sumber Lain :**
- <http://kab-semarang.bpn.go.id>(Diunduh pada 13 Desember 2014 pukul 20:00)
- <https://semarangkab.bps.go.id/>.Diakses pada 13 Desember 2014 pukul 19:00 WIB.
- <http://tekno.kompas.com/tekan.pungli.bpn.kabupaten.semarang>.Diunduh pada tanggal 25 Oktober 2015 pukul 15.29 WIB.
- <http://kompas.com/bpn.kabupaten.semarang>.Diunduh pada tanggal pada 30 April 2016 Pukul 19.00 WIB.