

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOYOLALI

Oleh:

Taufik Zaenal Abidin, Moch Mustam, Dyah Lituhayu, Hardi Warsono

## DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Profesor Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan tergantung pada kinerja birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan percepatan pembangunan, Pemerintah Kabupaten Boyolali membentuk Badan Pelayanan Pertanahan yang berkewajiban untuk melaksanakan pendaftaran tanah di Kabupaten Boyolali. Dari presentase bidang tanah yang ada di Kabupaten Boyolali, hanya 68,05% yang terdaftar di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Masyarakat mengeluhkan pendaftaran tanah membutuhkan waktu yang sangat lama dan prosedur yang begitu rumit, padahal permintaan pendaftaran tanah terus meningkat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Penilaian kualitas pelayanan ini diukur dari 3 (tiga) komponen yaitu *interpersonal environment* atau petugas, *procedure environment* atau prosedur dan *technical* atau tekniknya, serta menggunakan 5 (lima) dimensi diantaranya *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan informan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten boyolali dan masyarakat pembuatt sertifikat tanah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga komponen diatas yaitu petugas, prosedur dan teknik yang diukur menggunakan lima dimensi yaitu *tangibel*, *reliability*, *responsivness*, *assurance* dan *empathy* masih memerlukan beberapa usaha perbaikan didalamnya dan beberapa dimensi yang harus dipertahankan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya adalah kesadaran, aturan/standar, organisasi, ketrampilan petugas dan sarana dan prasarana. Saran yang dapat diberikan untuk memeperbaiki petugas yaitu dengan menambah jumlah petugas pengukuran dan memberikan pelatihan. Untuk memperbaiki prosedur yang ada dengan memperbaiki alat komunikasi untuk memperjelas informasi kepada masyarakat, dan untuk memperbaiki tekniknya maka harus mengoptimalkan penggunaan mobil LARASITA, penyusunan jadwal yang jelas, memonitor petugas dan menyediakan nomor tunggu elektronik.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Sertifikat Tanah, Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik/tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah.

Dewasa ini masyarakat semakin modern sehingga kebutuhannya semakin kompleks. Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melakukan berbagai usaha, seperti halnya di Kabupaten Boyolali dalam rangka meningkatkan pelayanan dan percepatan pembangunan membentuk pelayanan Badan Pertanahan Kabupaten Boyolali yang semakin mengerti akan kebutuhan masyarakat. Kondisi saat ini, isu yang berkembang dikalangan masyarakat kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kabupaten Boyolali dikeluhkan masyarakat terhadap lambannya petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran tanah sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama untuk penyelesaian pembuatan sertifikat tanah. Penyebabnya bisa dikarenakan kurang

optimalnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/pelanggan dalam rangka melakukan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

### B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali dalam rangka memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah terhadap masyarakat?
2. Apakah faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali?

### C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan sertifikat hak atas tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

### D. LANDASAN TEORI

#### 1. Administrasi Publik

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan berada dalam pemikiran manusia ilmuwan senantiasa dihadapkan pada berbagai bantahan dan wajib memberikan penjelasan tentang nilai kebenaran, sesuai dengan prinsip-prinsip umum empiris.

Menurut Keban (2008:4-5) administrasi publik mempunyai variasi makna ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik.

## 2. Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:4) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2006:13) kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai

suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedure environment atau process component, and technical atau profesional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari Lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

## E. METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Boyolali. Informan meliputi pegawai Kantor Pertanahan Boyolali, Pegawai Kecamatan dan Kelurahan serta Notaris di Kabupaten Boyolali. Adapun teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan interpretasi data melalui reduksi, kemudian disajikan dan dilakukan penarikan kesimpulan. Kualitas data menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan

hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya untuk keperluan pengecekan data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali

#### a. *Interpersonal Component* atau **Petugas**

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan masih ada beberapa dimensi yang harus diperbaiki agar pelayanan menjadi lebih optimal dan berkualitas dan harus dipertahankan agar masyarakat lebih merasakan akan baiknya kualitas pelayanan yang ada di Kantor Peratanahan Kabupaten Boyolali. Berikut penjelasan selengkapnya:

#### 1. *Tangibel* - Penampilan dan Kedisiplinan Petugas

Petugas pelayanan sudah sepenuhnya sudah menggunakan pakaian dan atribut yang harusnya digunakan sesuai dengan aturan yang berpenampilan, sehingga tentunya pembuat sertifikat tanah/masyarakat sebagai penikmat layanan sudah bisa melihat identitas petugas dengan melihat dari *Co-Card* yang digunakan sehingga bisa mengenal petugas tanpa harus berkenalan terlebih dahulu.

#### 2. *Reliability* – Kecermatan dan Keahlian Petugas

Tingkat kecermatan dan keahlian petugas pelayanan

dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah masih banyak ditemukan data yang kurang jelas, sebagai petugas loket dan ujung tombak pelayanan harusnya meneliti betul akan data yang akan di input kedalam komputer dan keahlian petugas dengan adanya aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan petugas pelayanan dituntut agar cepat menyesuaikan perubahan yang ada sehingga pelayanan menjadi maksimal dan pelanggan merasa puas. Selain itu jarak antara pegawai satu sama lain yang sudah menguasai Komputerisasi Kegiatan Pertanahan dan belum masih berjauhan membuat para pegawai membutuhkan waktu untuk bertanya jika ada kendala.

#### 3. *Responsiviness* -Kecepatan dan Ketepatan Petugas

Kecepatan dan ketepatan petugas sangat berperan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, selain itu tanggungjawab petugas juga memberikan kepuasan terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Sikap tanggungjawab yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sepenuhnya belum begitu optimal.

#### 4. *Assurance* - Kemampuan dan Pemahaman Petugas

Kemampuan petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali belum begitu optimal, karena masih ditemukan petugas yang belum paham akan pensertifikatan tanah, tetapi hanya bisa menjalankan karena kebiasaan saja. Hal tersebut membuat pelayanan akan menjadi sebuah penghambat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah jika kemampuan dan pemahaman pegawai tidak segera diperbaiki.

#### 5. *Empathy* - Kesopanan dan Keramahan Pelayanan

Kantor Peratanahan Kabupaten Boyolali selalu memberikan sikap yang sopan dan santun terhadap pelanggan hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi bahwa setiap petugas selalu memberikan Senyum, Salam, Sapa untuk mendekatkan emosional petugas dengan pelanggan.

#### B. Procedure Environment (Prosedur)

##### 1. *Tangibel* - Kesederhanaan Prosedur

Informasi kejelasan prosedur untuk pembuatan sertifikat tanah semua sudah memiliki prosedur yang jelas mengenai persyaratan, waktu dan biaya. Para pembuat sertifikat tanah sudah diberikan papan informasi guna mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur, namun tidak adanya penjelasan mengenai alur bagaimana pembuatan sertifikat tanah menghambat masyarakat untuk mempersingkat waktu dan harus bertanya kepada tugas pelayanan

untuk lebih lanjut harus dibawa kemana.

##### 2. *Reliability* - Kejelasan Standar Persyaratan Prosedur

Kelengkapan persyaratan pembuatan tanah harus memiliki data/persyaratan yang lengkap agar tanah itu sah secara hukum, jika persyaratan tidak lengkap maka tidak dapat diproses karena untuk pengakuan hak atas tanah atau mendapatkan sertifikat tanah membutuhkan bukti yang cukup kuat dan harus menggunakan saksi yang bersangkutan. Berdasarkan data diatas Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sudah menggunakan Standar Persyaratan yang jelas sehingga para pembuat sertifikat tanah atau pelanggan harus mempersiapkan segala persyaratan untuk mendapatkan sertifikat tanah.

##### 3. *Responsiviness* - Respon Terhadap Pemohon

Badan Pertanahan Kabupaten Boyolali memberikan informasi penanganan kepada pembuat sertifikat tanah melalui penyediaan petugas langsung yang diharapkan agar pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah segera terselesaikan. Akan tetapi lambannya petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali dalam memberikan pemberitahuan kepada pemohon menjadikan proses dalam pembuatan sertifikat

tanah terbuang sia – sia. Dengan demikian Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali dalam menanggapi respon yang kurang begitu cepat terhadap pembuatan sertifikat tanah harus ditingkatkan dengan harapan agar pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat sesuai sasaran dan tanpa harus menunggu lama untuk pemrosesan pembuatan sertifikat tanah.

#### 4. *Assurance* - Keterbukaan Prosedur

Keterbukaan prosedur pelayanan menjadikan pembuat sertifikat tanah merasa puas, dengan adanya transparansi mengenai biaya pembuatan sertifikat tanah dapat membuat masyarakat akan lebih percaya lagi terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

#### 5. *Empathy* - Kenyamanan Lingkungan Kantor

Tempat pelayanan seperti loket – loket sudah tertata rapi dan semua alat fungsi, tempat juga bersih sehingga para pembuat sertifikat merasa nyaman dengan lingkungan yang ada, tempat yang selalu bersih dan adanya larangan – larangan seperti tidak boleh merokok di dalam ruangan dan tidak boleh membawa makanan dan minuman membuat masyarakat tetap merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

### C. Technical (Teknik)

#### 1. *Tangibel* - Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana penunjang pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sudah cukup memadai dan lengkap sehingga pihak Kantor Pertanahan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap pembuatan sertifikat tanah.

#### 2. *Reliability* - Penggunaan Alat Bantu Pelayanan

Penggunaan alat bantu pelayanan pembuatan sertifikat tanah para pembuat sertifikat tanah di Kantor Peratanahan Kabupaten Boyolali merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi Komputersasi Kegiatan Peratanahan, akan tetapi masih sedikitnya tenaga yang ahli menggunakan alat bantu tersebut menjadikan pelayanan menjadi kurang efisien dan efektif dan masyarakat menjadi kurang puas karena aplikasi tersebut dirasa sangat membantu proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah tetapi kurang diimbangi dengan tenaga ahli.

#### 3. *Responsiviness* - Ketepatan Waktu

Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali belum optimal untuk waktu penyelesaian karena waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembuatan

sertifikat tanah didalam Standar Operasional Prosedur adalah 98 hari, tetapi waktu penyelesaian rata – rata membutuhkan waktu sekitar 7 bulan. Sehingga para pembuat sertifikat tanah harus bolak – balik ke Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sehingga para pembuat sertifikat tanah harus membutuhkan waktu banyak dan tidak efektif dan efisien.

#### 4. *Assurance* - Kepastian Biaya

Kepastian dan biaya dan waktu pelayanan sudah ada informasi jelas, selain itu rumus yang sudah disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali juga sudah sesuai dengan tagihan yang akan diminta, sehingga masyarakat tidak merasakan kecemasan apabila dana yang digunakan itu akan menjadi masalah.

#### 5. *Empathy* - Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali tidak melakukan hal yang diskriminatif, akan tetapi rendahnya masyarakat yang mengurus pendaftaran tanah secara mandiri membuat Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali mendahulukan masyarakat secara mandiri dibandingkan dengan menggunakan jasa, hal tersebut tentunya sudah disepakati sebelumnya dan Notaris tidak merasa keberatan.

## 2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali

### a. Kesadaran

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatas, diketahui bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali belum mempunyai kesadaran akan kualitas pelayanan yang cukup bagus, sehingga dalam pembuatan pelayanan belum sesuai dengan harapan pembuat sertifikat tanah.

### b. Aturan/ Standar

Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sudah menerapkan aturan dan/atau standar dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan. Di dalam memberikan pelayanan Standar Operasional Prosedur yang digunakan dalam pembuatan sertifikat tanah yaitu Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pertanahan Nasional.

### c. Organisasi

Didalam pelaksanaan tugas setiap pegawai memiliki Surat Keputusan (SK) yang diberikan oleh kepala kantor untuk

penempatan dibagian – bagian yang mereka tempati, didalam organisasi penempatan tidak memilih dengan sendiri akan tetapi diatur dalam sebuah Surat Keputusan (SK) sehingga para pegawai mengerti akan job masing – masing yang akan mereka kerjakan.

d. Ketrampilan Petugas

Ketrampilan petugas dalam menggunakan alat bantu pelaksanaan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh pendapat beberapa informan yang belum puas akan ketrampilan petugas dalam menggunakan alat bantu di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana atau fasilitas yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali untuk dapat memberikan pelayanan kepada pembuatan sertifikat tanah sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan. Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sebagai penyelenggara pelayanan pembuatan sertifikat tanah harus bisa melengkapi sarana dan prasarana penunjang. Sejauh ini fasilitas yang ada memang sudah cukup lengkap, namun kurang optimalnya penggunaan membuat pelayanan pembuatan sertifikat tanah menjadi kurang maksimal, kurang maksimalnya petugas dalam bersosialisasi membuat kesadaran masyarakat

dalam pembuatan sertifikat cukup sedikit, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya tanah di Kabupaten Boyolali yang belum bersertifikat, mengingat di tahun 2015 hanya sebanyak 1448 pembuat sertifikat di Kantor Peratanahan Kabupaten Boyolali.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali di dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan masih kurang optimal. Hal tersebut dapat dilihat teori yang digunakan peneliti yaitu tiga komponen menurut Morgan dan Murgatroyd yaitu *Interpersonal component, Procedure Environment dan Technical* digabungkan dengan lima dimensi menurut Zeithmal dkk yaitu *Tangibels, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empathy* sebagai berikut. Masih ditemukan tenaga yang belum begitu mahir atau ahli dalam melakukan pendaftaran tanah, sering ditemui kendala saat pemrosesan data, tidak seimbangny jumlah petugas ukur dengan permintaan pengukuran, ketidakpahaman petugas akan sertifikat tanah, masih ditemukan tata cara atau alur yang tidak jelas dalam pembuatan sertifikat tanah, para petugas yang sering menunda jika ada kendala membuat waktu pelayanan menjadi sia – sia, kurang optimalnya alat pengambilan nomor antrian khusus membuat penumpukan dibagian loket, dan kurang optimalnya penggunaan mobil LARASITA untuk sosialisasi atau jemput bola dimasyarakat membuat rendahnya kesadaran masyarakat



akan sertifikat tanah menyingkat di Kabupaten Boyolali masih banyak tanah yang belum bersertifikat, tidak tepatnya waktu penyelesaian dalam menerbitkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pendaftaran tanah, hal itu dirasa waktu yang dibutuhkan sangat lama dan tidak jelas.

Faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, selaku penyelenggara pelayanan pembuatan sertifikat belum mempunyai kesadaran, kurangnya keterampilan petugas utamanya petugas pembuatan sertifikat.

## SARAN

Untuk mengatasi permasalahan yang ada pada *interpersonal environment* atau petugas seharusnya Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali memberikan pelatihan khusus kepada petugas pelayanan. Selain itu mengisi petugas pengukuran yang jumlahnya tidak seimbang dengan jumlah permintaan maka dengan menambahkan pelatihan petugas untuk belajar pengukuran akan menambah pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif.

Di dalam *procedure environment* atau prosedurnya memberikan papan informasi tentang cara yang mereka lalui. Selain itu agar penyampain kendala atau berkas yang menemui tidak dapat diproses maka petugas disediakan alat komunikasi khusus pengaduan atau pelayanan pertanahan agar petugas dapat dengan segera memberi informasi kepada pemohon pembuatan sertifikat tanah.

Didalam *Technical* atau tekniknya tidak optimalan penggunaan mobil LARASITA untuk sosialisasi kepada masyarakat dan sebagai layanan jemput bola Kepala Kantor Pertanahan seharusnya menyusun jadwal yang jelas dan selalu memonitor para petugas agar selalu menjalankan tugasnya dengan baik, disisi lain untuk antrian para pelanggan karena adanya beberapa pelayanan pertanahan maka disediakan nomor tunggu elektronik dan sesuai dengan pelayanan yang mereka inginkan.

Faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan memberikan pelatihan kepada petugas agar supaya mengerti dan paham dalam menggunakan alat bantu, menambah petugas pengukuran agar supaya pelayanan tetap berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tetap bisa memberikan pelayanan walaupun jumlah permintaannya banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA. Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, M Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava media.
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Herbani 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dan kawan-kawan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2008. *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non Partisan*. Dalam Agus Dwiyanto (Ed). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2006. *Peralihan Hak Atas Tanah dan Pendaftarannya*. Jakarta: Sinar Grafiak
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V ANDI .
- \_\_\_\_\_2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI