

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT HAK MILIK ATAS TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DELI SERDANG

Maria Pratiwi Manurung^{1*}, R. Sally Marisa Sihombing²
^{1,2} Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

*Korespondensi : mariapratiwim@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada pemerintah kota di bidang pertanahan khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah. Namun masih banyak kendala untuk melengkapi sertifikat tanah ini di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Ada anggapan negatif di kalangan warga Kabupaten Deli Serdang seperti prosedur pengisian berkas yang panjang dan rumit, adanya calo. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan tanah penulis menggunakan teori dari Zeithaml, dkk (1990) yang mencakup lima indikator: bukti fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator bukti fisik dan kehandalan sudah berjalan dengan baik, namun indikator responsivitas dan jaminan belum memadai akibat kurangnya responsivitas dan penundaan proses sertifikat. Dimensi empati juga menunjukkan pelayanan yang belum optimal dengan adanya petugas yang tidak ramah.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pembuatan Sertifikat Hak Milik atas Tanah

ABSTRACT

The Deli Serdang Regency Land Office has an important role in providing adequate services to the city government in the land sector, especially in making land certificates. However, there are still many obstacles to completing this land certificate at the Deli Serdang Regency Land Office. There are negative perceptions among residents of Deli Serdang Regency, such as long and complicated procedures for filling out documents, the presence of brokers. The aim of this research is to analyze the quality of service in making land ownership certificates at the Deli Serdang Regency Land Office. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. To analyze the quality of service in land construction, the author uses the theory of Zeithaml, et al (1990) which includes five indicators: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research results show that the physical evidence and reliability indicators are working well, but the responsiveness and guarantee indicators are inadequate due to lack of responsiveness and delays in the certificate process. The empathy dimension also shows that service is not optimal due to unfriendly officers.

Keywords : *Quality of service, Creation of Certificate of Ownership Land*

A. PENDAHULUAN

Pembuatan sertifikat tanah merupakan salah satu fungsi resmi kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Deli Serdang. Pelayanan pendaftaran tanah merupakan salah satu fungsi utama dari Kantor Petanahan Kabupaten Deli Serdang dengan hasil akhir yaitu penerbitan sertifikat tanah. Pembuatan tanah dilakukan untuk memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum atas hak atas tanah tersebut. Pengadaan sertifikat tanah memberikan solusi untuk masyarakat mempergunakan tanah secara legal, sejalan dengan PP 24 tahun 1997 Pasal 32, menyebutkan bahwa sertifikat merupakan bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya. Pendaftaran tanah dilakukan untuk menghindari konflik-konflik seperti sengketa pertanahan yang sering terdengar di kalangan masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah 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 adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Abidin, dkk (2016:3), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

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

Sebagai satu-satunya instansi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang bergerak di bidang pelayanan pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada pemerintah kota di bidang pertanahan khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah. Namun masih banyak kendala untuk melengkapi sertifikat tanah ini di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Jika dilihat dari kondisi bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang dalam melayani masyarakat khususnya pada pembuatan sertifikat sering sekali mengalami penundaan, terdapat pegawai kurang responsif serta munculnya oknum calo. Hal ini disebabkan karena pelayanan pengurusan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang menjadi belum maksimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Hak Milik atas Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang”.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Badan Pertanahan Nasioanal Kabupaten Deli Serdang. Informan dalam penelitian ini adalah: Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Analis

Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama, Bagian Substansi Umum dan Kepegawaian dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan dengan teknik purposive dan Snowball 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, dokumentasi dan studi kepustakaan. Peneliti menggunakan model Servqual dalam pengambilan teknik analisis data. Selanjutnya, untuk menguji kualitas data yaitu menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi teori

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis menggunakan model SERVQUAL dari Zeithaml, dkk (1990) yang memiliki lima indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu 1). *Tangible* (bukti fisik), 2). *Reliability* (kehandalan), 3). *Responsiveness* (ketanggapan), 4). *Assurance* (jaminan), 5). *Assurance* (jaminan). Oleh karena itu, peneliti menjadikan lima indikator tersebut sebagai dimensi dalam penelitian Analisis Kualitas Pembuatan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, yang akan diuraikan secara rinci sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Dimensi *Tangible* merupakan salah satu aspek yang menandai kualitas pelayanan publik yang berkualitas. Pengertian tangibel atau bukti fisik dalam konteks kualitas pelayanan adalah bentuk

konkret atau bukti yang secara fisik dapat dilihat atau digunakan oleh pengguna layanan. Penggunaan dan pemanfaatan aspek-aspek yang berwujud ini dapat secara langsung mendukung penerimaan pelayanan oleh individu yang membutuhkan layanan tersebut, sekaligus menjadi indikator kinerja atas pelayanan yang diberikan. (Parasuraman, 2001:23).

Dalam konteks memberikan pelayanan, setiap masyarakat menginginkan pelayanan yang dapat dirasakan dalam hal bukti fisik yang disediakan oleh penyedia layanan, karena hal itu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi harapan mereka. Bukti fisik dalam hal ini meliputi berbagai seperti ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, penggunaan teknologi yang mendukung dalam proses pelayanan, serta penampilan para penyedia layanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan. Semua ini merupakan bentuk konkret dari pelayanan fisik yang dapat dipersepsi secara langsung oleh para penerima layanan.

Analisis indikator *tangible* dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang telah memberikan sarana dan prasana yang memadai seperti dalam kemudahan akses masyarakat dalam permohonan akan mendapatkan nomor antrian sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Pemohon juga dimudahkan dengan adanya mesin EDC dari berbagai Bank untuk pembayaran PNPB dengan kode billing yang terdapat pada perintah setor. Loker pelayanan juga dilengkapi dengan KIOS K yang memudahkan masyarakat untuk melihat proses perjalanan berkas. Dan juga terdapat ruang tamu, ruang mediasi, ruang pengaduan, ruang laktasi, ruang ramah

anak, priority seat, jalur distabilitas, musholla, dan charger box. Dalam penggunaan teknologi yang canggih seperti komputer yang memudahkan dalam memproses data secara cepat, penampilan petugas layanan yang sesuai dan rapi. Semua aspek ini secara keseluruhan dinilai memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam proses pelayanan yang berlangsung.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Setiap layanan memerlukan tingkat kehandalan yang tinggi, yang berarti setiap petugas diharapkan memiliki pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Hal ini bertujuan agar setiap aktivitas yang dilakukan dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan atau kesan negatif yang berlebihan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. (Parasuraman, 2001:48)

Kriteria kehandalan yang mencakup kecermatan, ketepatan, kemudahan, dan terdapat standar prosedur dalam pelayanan menjadi syarat penilaian bagi para petugas dalam memperlihatkan pencapaian kerja yang sesuai. Pelayanan yang handal mengandalkan kemampuan setiap pegawai dalam memahami secara mendalam tentang prosedur kerja dan mekanisme operasional yang berlaku. Selain itu, mereka juga diharapkan mampu memberikan arahan yang jelas dan tepat kepada masyarakat dalam segala bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman pelayanan tersebut. Dengan demikian, pegawai dapat menunjukkan tingkat penguasaan, kehandalan, kemandirian, dan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan kepada mereka.

Analisis indikator *reliability* dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Ini terbukti dari tingkat ketelitian dan kecermatan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang, yang bertujuan untuk menciptakan proses layanan yang berjalan dengan lancar. Penulis serta hasil wawancara dari beberapa narasumber menegaskan bahwa petugas telah menguasai bidangnya dengan baik, termasuk kemampuan mereka dalam menggunakan komputer sebagai alat kerja.sai bidang mereka dengan baik dan kemampuan setiap petugas dalam mengoperasikan komputer.

3. Dimensi Responsiveness (daya tanggap)

Menurut Tjiptone (2012: 175), dalam hal kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta merespons permintaan mereka dengan cepat. Dalam memberikan berbagai macam pelayanan, setiap pegawai memprioritaskan aspek pelayanan yang memiliki dampak besar terhadap perilaku individu yang menerima layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan responsif dari para pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan, pemahaman, dan ketidaksesuaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang mungkin tidak diketahui oleh pelanggan. Situasi ini menuntut adanya penjelasan yang bijaksana, terperinci, membangun, mengarahkan, dan meyakinkan agar masyarakat dapat merespons positif terhadap segala prosedur dan mekanisme kerja yang ada dalam suatu organisasi, sehingga layanan yang diberikan dapat memperoleh tanggapan yang positif dari mereka (Parasuraman, 2001:52).

Analisis indikator *responsiveness* dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Dalam konteks ini, fokus utamanya adalah kurangnya responsivitas sebagian petugas terhadap keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Penyampaian bahwa peningkatan perhatian petugas terhadap keluhan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan menunjukkan bahwa respons yang aktif dan memperhatikan merupakan faktor krusial dalam memperbaiki kualitas layanan. Hal ini mencerminkan pentingnya peran petugas dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan efektif guna memastikan kepuasan pengguna layanan. Hal itu juga terjadi pada penerapan sistem antrian offline di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang menunjukkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan memandu masyarakat ke loket yang sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Meskipun demikian, keberhasilan sistem ini kontras dengan tantangan yang dihadapi dalam konteks layanan online melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses antrian layanan digital karena kurangnya panduan yang diberikan oleh petugas. Hal ini menyoroti perlunya peningkatan dukungan dan pelatihan petugas untuk menyediakan panduan yang jelas dan mendukung bagi masyarakat dalam memahami proses administrasi online secara efektif.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Setiap jenis layanan memerlukan jaminan atas kualitas pelayanan yang disediakan. Jaminan tersebut sangat tergantung pada komitmen dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga pengguna layanan dapat merasa aman dan yakin bahwa setiap proses

layanan yang dilakukan akan diselesaikan dengan cepat, tepat, mudah, lancar, dan dengan kualitas yang terjamin (Parasuraman, 2001:69).

Jaminan terhadap mutu layanan yang diberikan oleh seorang pegawai berasal dari penilaian terhadap kinerja mereka dalam memberikan layanan. Dari hasil evaluasi tersebut, diyakini bahwa pegawai tersebut memiliki kapasitas untuk memberikan layanan yang andal, mandiri, dan profesional tanpa perlu mengandalkan bantuan pihak lain. Kualitas pelayanan yang dipertahankan dan ditunjukkan oleh pegawai tersebut diharapkan dapat berdampak positif terhadap kepuasan para pengguna layanan yang menerima pelayanan tersebut.

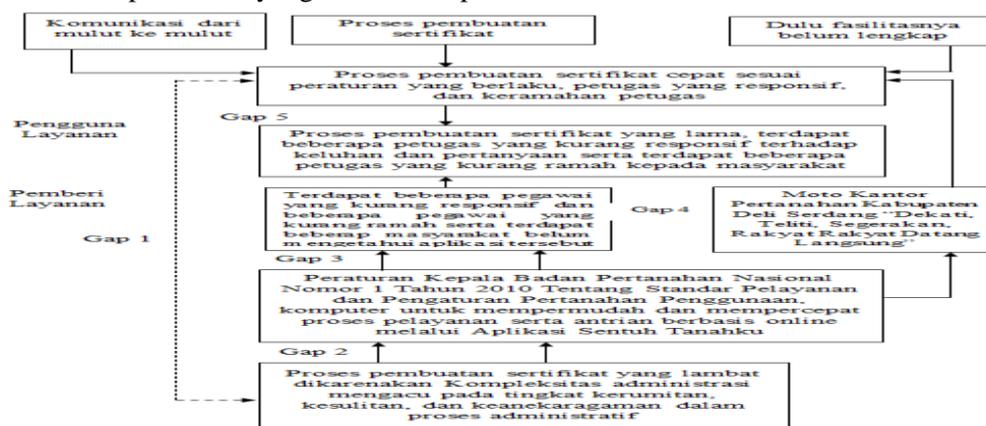
Analisis indikator *assurance* dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Proses pembuatan sertifikat di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang seringkali mengalami penundaan yang cukup signifikan dan tidak sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan. Maka dari itu, penting bagi petugas layanan untuk meningkatkan ketaatan terhadap batas waktu yang telah ditetapkan dalam proses layanan agar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Diketahui bahwa proses pembuatan sertifikat tanah dianggap sebagai proses yang kompleks dan membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga banyak masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo dengan biaya yang tinggi untuk menyelesaikan proses tersebut. Penulis serta hasil wawancara dari beberapa narasumber menegaskan bahwa masyarakat mempercayai petugas dalam memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dengan memastikan bahwa setiap proses atau transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Empati atau perhatian *empathy* dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40). Empati dalam suatu layanan merujuk pada adanya perhatian yang menyeluruh, simpati, pemahaman, dan keterlibatan dari semua pihak yang terlibat dalam proses pelayanan untuk mengembangkan dan melaksanakan aktivitas layanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pengertian masing-masing pihak terkait. Pihak yang memberikan layanan harus memiliki empati untuk memahami masalah yang dihadapi oleh pihak yang ingin dilayani. Di sisi lain, pihak yang dilayani minimal memahami keterbatasan dan kemampuan dari pihak yang memberikan layanan, sehingga tercipta keselarasan antara pihak yang memberikan layanan dan yang menerima layanan dalam memahami dan merasakan situasi yang sama. Dalam lingkungan kerja, keberadaan empati memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sejalan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan. Empati ini terletak pada kemampuan untuk memahami individu yang dilayani dengan memberikan perhatian yang teliti, sikap

simpatik, pemahaman, dan keterlibatan aktif dalam berbagai masalah yang dihadapi oleh mereka yang menerima layanan.

Analisis indikator *empathy* dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Walaupun para petugas telah menunjukkan kesediaan untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat, memberikan layanan dengan sepenuh hati, dan menghargai setiap individu yang datang, namun terdapat inkonsistensi dalam konsistensi dan kualitas pelayanan. Penulis serta hasil wawancara dari beberapa narasumber menegaskan bahwa keberadaan petugas yang kurang ramah dan terkesan kurang peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan menunjukkan kelemahan dalam aspek empati dan responsivitas dalam memberikan layanan. Hal ini menandakan bahwa meskipun telah ada upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal, masih ada ruang untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh agar lebih ramah dan peduli dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut belum mencapai standar yang memadai dalam memberikan pengalaman positif bagi masyarakat.



Gambar: Model Servqual

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian dan uraian analisis yang telah peneliti kemukakan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan penelitian di lapangan yang telah dilakukan dan memberikan saran terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang menunjukkan variasi dalam berbagai dimensi. Dalam dimensi tangible, pelayanan telah berjalan dengan baik, terlihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta penampilan profesional petugas yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam dimensi reliability, pelayanan juga dinilai baik karena petugas menunjukkan tingkat kecermatan tinggi dan tanggap dalam memberikan arahan, serta mengikuti standar operasional prosedur yang jelas. Namun, dalam dimensi responsiveness, pelayanan masih kurang memadai karena beberapa petugas kurang responsif terhadap keluhan, terutama terkait layanan online, disebabkan kurangnya panduan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam dimensi assurance, pelayanan juga belum berjalan dengan baik karena sering terjadi penundaan dalam proses pembuatan sertifikat yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pemohon dan mendorong penggunaan jasa calo. Terakhir, dalam dimensi empathy, meskipun petugas mendahulukan kepentingan masyarakat, beberapa dari mereka masih kurang ramah dan kurang peduli dalam memberikan pelayanan, yang mempengaruhi kualitas keseluruhan pelayanan publik di kantor tersebut.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. UGM press.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung. Alfabeta.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi.
- Napitupulu, P. (2007). Pelayanan publik & customer satisfaction.
- Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Prenada Media.
- Sujardi. (2011). pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung. PT. Refika aditama.Hlm.7.
- Sugiono. (2010). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D.Bandung :Alfabeta.
- Abidin, T. Z., Mustam, M., Lituhayu, D., & Warsono, H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 423-433.

- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 502-512.
- 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*.
- Dapahari, B. V. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 8(3).
Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah, 2(1).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21-39.
- Marluthy, A., & Halilah, I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 33-47.
- Moenir, A.S.2010. Manajaemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumiaksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Research Paper*, 49(4), 41-50.
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L.. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Further Research",*Journal of Marketing*, January,111:124.
- Parasuraman, A., Valarie. (2003). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.*Journal Of Retailing* Vol. 65(1): 12-36.
- Samma, A. S. (2016). Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 647-658.
- Suaib, M. R. (2017). Kebijakan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Adat Di Kantor Pertanahan Kota Sorong. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1), 1-10.
<https://doi.org/10.33506/jn.v3i1.59>
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41-56.
<https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>
- Sitorus, M. (2009). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1), 1-15.
<https://doi.org/https://doi.org/http://doi.org/10.24258/jba.v5i1.40>
- Tjiptono, F., & Chandra. G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*

- Edisi 4*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Usulu, E. M. (2019). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Badan Pertanahan Nasional Kota Jayapura. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 187– 194. <http://jurnal.uniyap.ac.id/jurnal/index.php/jurnal/fisip/article/view/486>.
- SD, Z. R., & Fatmala, V. *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Widuri, A. R., & Maesaroh, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(4), 33-47.
- Widyawati, T. I. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal MoZaik*, 10(1), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L.,1994, “Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Further Research”,*Journal of Marketing*, January,111:124.
- Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman, 1996, “The Behavioral Consequences of Service Quality”, *Journal of Marketing*, Volume 60, April 1996, pp. 31-46
- Hariasib.com. (2023). Masyarakat Berharap BPN Deliserdang Permudah Pengurusan Sertifikat Tanah. Diakses dari https://www.hariansib.com/detail/Medan-Sekitarnya/Masyarakat-Berharap-BPN-Deliserdang-Permudah-Pengurusan-Sertifikat-Tanah#google_vignette Pada tanggal 12 Desember 2023.
- Hariasib.com. (2023). Masyarakat Keluhkan Sulitnya Pengurusan Sertifikat Tanah di BPN Deliserdang. Diakses dari <https://www.hariansib.com/Medan-Sekitarnya/384325/masyarakat-keluhkan-sulitnya-pengurusan-sertifikat-tanah-di-bpn-deliserdang/> Pada tanggal 12 Desember 2023.