

RESPONSIBILITY PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL

RESPONSIBILITY OF LAND CERTIFICATE SERVICES AT THE NATIONAL AGENCY

Oleh:

Syarifuddin¹, Muhammad Luthfi Siraj², Yusi Ireksi Seppa³

^{1, 2, 3} Universitas Negeri Makassar

¹ syarifuddin30110@gmail.com, ² muhammadluthfisiraj@unm.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana responsibility pelayanan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsibility pelayanan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dinilai terimplementasi dengan cukup baik. Hal ini berdasar dari ke empat aspek yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini, yaitu: 1) wujud nyata adanya ketersedian sarana prasarana yang dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, koperasi, dan lainnya, 2) Ketanggapan dinilai belum berjalan baik karena rasa tanggung jawab yang masih kurang dari para pegawai khususnya pada bagian loket-loket dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 3) Keandalan pegawai dari sisi tingkat pengetahuannya, keterampilan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dapat dikerjakan dengan cukup cepat dan tepat, 4) Empati dinilai sudah cukup baik dimana para pegawai memperlihatkan sikap yang penuh perhatian, ramah dan soluktif dari segala apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

KATA KUNCI: *Responsibility, Pelayanan, Sertifikat Tanah*

ABSTRACT: This study aims to find out how the responsibility for servicing land certificates at the Makassar City National Land Agency. Qualitative descriptive research approach. Data collection was carried out using interview observation techniques and documentation. Data analysis used is data collection, data condensation, data presentation and conclusions. The results of the study show that the responsibility for servicing certificates at the Makassar City National Land Agency is considered quite well implemented. This is based on the four aspects that are used as indicators in this research, namely: 1) there is a concrete manifestation of the availability of infrastructure that can be felt by the community, such as waiting rooms, toilets, places of worship, cooperatives, and others, 2) Responsiveness is considered not yet goes well because the sense of responsibility is still lacking from employees, especially at the counter in providing services to the community, 3) Reliability of employees in terms of their level of knowledge, skills in completing each job can be done fairly quickly and precisely, 4) Empathy is assessed it's good enough where the employees show an attitude that is attentive, friendly and solutive of everything that is needed by the community

KEY WORDS: Responsibility, Service, Land Certificate

PENDAHULUAN

Kemampuan sebuah organisasi banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Penilaian tentang pelayanan ini bukan berdasarkan pemaknaan yang berkepentingan memberi pelayanan, tapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan. Seiring perkembangan teknologi dan informasi serta kebutuhan layanan masyarakat yang menuntut adanya kewajiban moral dari birokrasi pemerintah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada publik yang berkualitas, jujur dan adil, sesuai dari apa yang tertuan di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Pelayanan secara intergratif merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan mulai dari manfaat nilai yang diterima pelanggan karena mengkonsumsi atau memanfaatkan pelayanan organisasi dimana Barata (2003:9) mengemukakan layanan (*service*) berasal dari orang-orang bukan dari organisasi, selanjutnya Kotler dalam Lukman (2000:4) bahwa "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Untuk mewujudkan hal tersebut, berbagai kebijakan, keputusan dan sederatan formulasi atau inovasi baru digulirkan dari berbagai instansi publik, salah satunya Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Makassar sesuai dengan peraturan perundangan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)

yang bertujuan untuk memberikan kemakmuran, kebahagiaan dan kesejahteraan bagi negara dan rakyat. UUPA ini juga dimaksudkan untuk menekan terjadi konfli-konflik pertanahan dan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat.

Upaya strategi BPN untuk mencapai visi dan misi organisasi, maka BPN melakukan rekonstruksiasi terhadap rendahnya responsibilitas sumber daya pegawai padahal Dwi, dkk (2022:44) bahwa responsibilitas dan transparansi dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan responsibilitas dan transparansi, membutuhkan bantuan birokrasi. Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan *responsibility* merupakan bentuk tanggung jawab atas keselarasan proses pemberian pelayanan publik sesuai dengan prinsip ketentuan administrasi yang benar dan telah ditetapkan. Sedangkan parameter responsibilitas menurut Jabra dan Dwivedi dalam Widodo (2001) meliputi pemahaman akan tanggung jawab, pemberian wewenang sesuai tanggung jawab, adanya evaluasi kinerja, tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu serta komitmen dari pimpinan.

Berdasarkan atas laporan kinerja Instansi Pemerintah pada tahun 2021, dimana BPN kota Makassar dari evaluasi pencapaian kinerja serta permasalahan yang ditemukan, dimana terdapat masih ada keterbatasan kompetensi keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti keterampilan komunikasi dan keterampilan pemanfaatan teknologi komputer untuk mengembangkan berbagai ide dan konsep

yang dapat menginovasikan terciptanya suatu sistem layanan yang lebih efisien. Sebagaimana teori yang dikemukakan Moenir (2016:41-44) berpandangan dengan memberikan empat kategori pelayanan yang secara umum didambakan yaitu: “1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, 2. Mendapatkan pelayanan wajar, 3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Permasalahan pada kompetensi keterampilan, juga permasalahan lainnya ada pada kompetensi pengetahuan hukum pertanahan sehingga hal ini berdampak masih adanya berbagai kasus tanah yang belum terselesaikan bukti kepemilikan sah tanah yang nantinya akan dilakukan pembuatan sertifikat tanah. Selain daripada kompetensi yang diperlukan bagi setiap pegawai terdapat hal yang penting juga untuk sekiranya diperhatikan yaitu mengenai etika pelayanan yang juga seringkali menjadi permasalahan dirasakan masyarakat, Denhardt dalam Keban (2008: 168) etika pelayanan publik sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. (Kartasmita dalam Rohman, dkk; 2010, Sinambela; 2011) mengungkapkan pula terdapat dua pendekatan dalam etika pelayanan publik yaitu dengan pendekatan teleologi dan pendekatan deontology.

Ketercapain tujuan kebutuhan layanan prima kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikasi tanah di BPN, tentu hal yang mendasar ialah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan atau kebutuhan barang atau jasa publik, Nugroho (2017:52). Selain itu, Zeithamel dalam Ratminto dan Atik (2005:175)

salah satu aspek dimensi penting dalam mewujudkan pelayanan dapat berkualitas ialah aspek responsibility, dimana para pegawai BPN dituntut untuk mampu bertanggung jawab secara moral untuk melaksanakan seluruh tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundangan.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan alasan bahwa pendekatan kualitatif lebih mudah disesuaikan apabila dihadapkan pada kenyataan di lapangan karena bersifat dinamis. Fokus penelitian ini yaitu responsibility pegawai dalam pelayanan dengan melihat pada aspek wujud nyata, ketanggapan dan kependulian, kehandalan serta sikap pegawai. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data sekunder dan data primer yang melalui proses wawancara (Interview) terhadap para informan yang telah ditentukan. Untuk proses pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan metode atau teknik analisis data digunakan model analisis interaktif melalui proses yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data, dan berakhir pada verifikasi atau penarikan kesimpulan, (Miles dan Huberman dan Saladan, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat sangat menginginkan pelayanan publik yang maksimal dan efektif dari pelayanan kantor BPN Kota Makassar dalam berbagai hal. Melhat dari adanya berbagai isu yang menjadi masalah pertanahan muncul dikalangan masyarakat, hal ini terkait dengan kejelasan mengenai waktu, biaya yang

tinggi, dan waktu untuk pengurusan penerbitan sertifikat. Dengan berbagai permasalahan tersebut, tentu hal itu merupakan salah satu tujuan dalam penelitian ini untuk menjawab masalah itu serta untuk mengetahui apakah masalah demikian terjadi juga pada kantor BPN Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan sertifikat tanah di kantor BPN kota Makassar dapat dikatakan pelayanannya sudah cukup baik. Hal ini tentu berdasar dari ke lima aspek yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini untuk melihat dan menjawab dari apa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini.

Kemampuan para pegawai dari BPN Kota Makassar secara nyata untuk melayani, membantu, dan mengurus apa-apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang secara aktif akan memudahkan dan melancarkan proses pekerjaan-pekerjaan yang mereka lakukan dengan benar dan tepat waktu. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk melihat proses pelayanan sertifikat di BPN Kota Makassar, yaitu:

a) *Tangibles* (wujud nyata)

Bukti nyata merupakan kemampuan suatu organisasi publik maupun swasta dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. *Tangibles* tidak dapat diraba atau dilihat oleh masyarakat secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan organisasi tersebut. *Tangibles* merupakan suatu adanya bukti fisik dari pelayanan, seperti sarana prasarana, peralatan yang dipergunakan oleh pegawai dalam bekerja, dan bentuk fisik dari para pegawai (tidak lemas, dan rapi).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa wujud nyata dari pemberian pelayanan kepada

masyarakat yang mengurus sertifikat tergolong sudah baik. Hal ini dibuktikan dari ketersedianya sarana prasarana yang dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, koperasi, dan lainnya. Dengan sarana yang semuanya itu sudah tentu memberikan kepuasan bagi masyarakat dari bukti kesungguhan dari BPN Kota Makassar untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain daripada itu, bentuk fisik atau wujud nyata yang nampak dilihat dari pelayanan ini adalah kondisi dari pegawai itu sendiri, yang dimana para pegawai tidak tampak terasa lemas atau sakit ketika melayani masyarakat dan juga penampilan dari pegawai seperti pakaian mereka juga sudah baik, jadi sebagai masyarakat yang datang mengurus sertifikat juga akan merasa senang melihat dari penampilan para pegawai tersebut.

Bukti fisik dari suatu pelayanan tidak hanya pada lengkapnya sarana yang telah disebutkan di atas, akan tetapi kebersihan juga merupakan salah satu wujud nyata dari sebuah pelayanan. Melihat kebersihan di lingkungan kantor BPN Kota Makassar yang sangat bersih karena sudah ada selalu petugas yang akan menyapu lantai dan membersihkan sampai yang ada dipakarangan kantor dan selain itu adanya masyarakat juga diminta untuk tidak membuang sampah di dalam kantor serta tidak diperbolehkan merokok di dalam secara bebas.

Kondisi lingkungan dan sarana dan prasarana yang dapat diberikan kepada masyarakat juga memadai, maka tentu hal tersebut akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat di saat menerima proses layanan. Dengan adanya kondisi lingkungan dan sarana serta memadainya sumber daya manusia yang bekerja untuk melayani masyarakat, akan menjadikan pelayanan tersebut lebih berkualitas, sebagaimana yang

dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan”.

b) Responsivitas/Ketanggapan atau Kepedulian

Ketanggapan atau kepedulian merupakan keinginan para pegawai BPN kota Makassar untuk membantu para masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor BPN kota Makassar, maka para pegawai dituntut untuk harus mengerti keinginan masyarakat, atau bahkan ketika ada masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang ditetapkan dari Kantor tersebut, maka pegawai yang bertugas pada bagian informasi harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga masyarakat dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur dalam pengurusan sertifikat tanah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ketanggapan atau kepedulian para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan baik. Dimana rasa tanggung jawab yang masih kurang dari para pegawai khususnya pada bagian loket-loket dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya tanggung jawab itu dikarenakan setiap apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat itu terkadang prosesnya cukup lama baik

dalam mencari data, mengecek data/ menyesuaikan data dan sebagainya.

Kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki para pegawai BPN dalam memberikan pelayanan yang dimana juga para pegawai belum mampu sepenuhnya memahami keinginan masyarakat, seperti masih ditemukannya pegawai yang belum mampu menanggapi keluhan dari masyarakat. Sehingga masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat dalam menerima pelayanan, dan juga masih terdapat pemberian pelayanan yang kurang jujur yang dilakukan oleh pegawai BPN Kota Makassar.

c) Reabilitas/ Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa kehandalan dari pegawai BPN Kota Makassar, baik dari tingkat pengetahuannya, dan kemampuan skill serta kreativitas pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang ada, dinilai sudah berjalan cukup baik. Hal ini menandakan bahwa pemberian pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tidak terlepas dari kehandalan dari pegawai maupun dalam menunjukkan kualitas terbaiknya. Salah satu upaya yang dilakukan kantor BPN Kota Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan memperbaiki sistem prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana dengan memperhatikan kemampuan pegawai dalam memahami prosedur pemberian pelayanan.

Kehandalan atau kemampuan pegawai merupakan hal penting bagi suatu instansi dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Salah satu wujud pembuktian kehandalan pegawai dapat dilihat dari segi kemampuannya memberikan informasi kepada masyarakat secara lisan, serta mengerjakan segala yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Pegawai BPN Kota Makassar pada umumnya sudah menunjukkan kehandalan mereka terutama dalam memberikan kejelasan informasi yang berkaitan dengan pengurusan sertifikat tanah, seperti memberikan informasi mengenai prosedur yang selanjutnya harus dilakukan masyarakat setelah melakukan pendaftaran. Meskipun pemberian informasi secara tertulis tidak terlalu nampak yang dilakukan pihak Kantor BPN dengan memasang papan informasi yang berkaitan dengan prosedur pengurusan sertifikat.

d) *Empathy*

Empati membutuhkan adanya saling pengertian satu sama lain antara pegawai dan masyarakat agar tercipta suatu hubungan yang selaras pada kantor BPN Kota Makassar. Pada intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya sikap empati pegawai. Ketika masyarakat membutuhkan pelayanan maka pegawai BPN Kota Makassar memiliki kewajiban memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di Kantor BPN Kota Makassar dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta suatu hubungan yang baik antara pegawai dengan masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah khususnya pada aspek empati ini sudah berjalan dengan baik. Dimana para pegawai dapat menunjukkan atau memperlihatkan sikap yang penuh

perhatian dari segala apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan begitu juga sikap yang ramah dan sopan dalam berbicara ketika melayani masyarakat. Dengan sikap empati yang ditunjukkan oleh para pegawai pertanahan tentu saja hal itu dapat membuat kenyamanan tersendiri bagi masyarakat sebagai penerima atau perasa dari layanan yang diberikan kepadanya. Sikap yang diperlihatkan oleh para pegawai BPN tersebut telah mampu memberikan pandangan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sangat menghargai masyarakat, sehingga dengan pandangan positif tersebut pelayanan yang di dapatkan pada kantor BPN Kota Makassar sudah sangat baik. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan etika pelayanan yang dimana etika pelayanan ini adalah aturan berperilaku yang harus dilakukan oleh pegawai BPN Kota Makassar di dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Menurut Denhardt dalam Keban (2008: 168) etika pelayanan publik diartikan “sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator public.

PENUTUP

Berdasarkan dari tyemuan penelitian dan pembahasan mengenai responsibility pelayanan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa proses pelayanan pengurusan sertifikat tanah sudah berjalan cukup baik. Hal ini tentu terlihat dari bentuk wujud nyata dengan ketersediaan berbagai fasilitas dan sarana yang sangat memadai, dan mengenai aspek ketanggapan atau Kepedulian yang meskipun belum

berjalan baik. Aspek kehandalan yang ditunjukkan adanya kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cukup cepat dan tepat. Sedangkan aspek sikap empati tergolong sudah baik dengan memperlihatkan sikap yang penuh perhatian dari segala apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dengan kesimpulan ini, maka direkomendasikan kepada kepala BPN Kota Makassar agar kiranya dapat membuat layanan informasi yang lebih jelas di papan informasi terutama mengenai waktu dan biaya yang betul-betul telah diperkirakan untuk menyelesaikan setiap pembuatan sertifikat. Selain itu Bagi para pegawai BPN untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya, dengan memberikan pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat dan juga para pegawai dapat berlaku adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan masyarakat biasa atau dari pihak notaris.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2000. *Penelitiann Kependidikan, Prosedur dan Strategi*. Bandung : Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharmisi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Barata. Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Grammedia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep pelayanan public serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. 2001. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi IV.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, AS. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ratminto, Winarsih dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sembiring, Jimmy Joses. 2010. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Sinambela, Poltak L. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik "Teori, Kebijakan & Implementasi"*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Metode R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2012. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.