

KINERJA PEGAWAI KANTOR PERTANAHAN DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH (Studi atas Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Samarinda)

Desiana Tulak Kambaro¹

Abstrak

Desiana Tulak Kambaro, Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi atas Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Samarinda); di bawah bimbingan Bapak Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si sebagai pembimbing I dan Ibu Dr. Santi Rande, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan Untuk mendeskripsikan dan menganalisis serta mengetahui faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah.

Teori utama dalam penelitian ini adalah Pelayanan publik yaitu, kegiatan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur-aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat untuk kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Milles dan Hubberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah sudah sesuai dengan indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Namun dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat yaitu: kesalahan penulisan nomor sertifikat dan NIB pada akta jual beli, persyaratan yang kurang lengkap dan yang salah, dan pejabat yang berwenang menandatangani tidak ada di tempat

Saran yang diberikan pada penelitian ini adalah pegawai sebaiknya lebih teliti dalam hal penulisan Nomor sertifikat dan NIB, menyampaikan

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: desyanades29@yahoo.com

informasi tentang kelengkapan persyaratan dan prosedur dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sebagai pejabat yang berwenang menandatangani selama jam kerja sebaiknya selalu berada di tempat dan memastikan semua berkas sudah di tandatangani atau pekerjaannya sudah terselesaikan sebelum meninggalkan tempat, memberikan motivasi dan pelatihan kepada pegawai, serta pelaksanaan pelayanannya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dan prosedur administrasi yang benar.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Peralihan*

Pendahuluan

Latar Belakang

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan.

Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam suatu organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Adapun permasalahan tentang sertifikasi tanah dari berbagai hak atas tanah yaitu:

1. Batas tanah
2. Sertifikat aspal (asli atau palsu)
3. Sertifikat double
4. Proses administrasi yang cenderung rumit
5. Banyak sertifikat yang belum terselesaikan
6. Kesalahan penulisan nomor sertifikat dan NIB

Dari uraian di atas penulis akan meneliti kinerja Kantor Pertanahan Kota Samarinda dengan judul penelitian Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi atas Pelayanan Sertifikat Preralihan Hak atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Samarinda).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara di perpustakaan Universitas Mulawarman mengenai kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang berkaitan mengenai kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2006:50-51), yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur-aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan dan keperluan masyarakat untuk kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Sertifikat tanah

Pengertian sertifikat adalah “surat tanda bukti sebagaimana hak dimaksud hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam sebuah buku yang bersangkutan”.

Peralihan hak atas tanah

Peralihan hak atas tanah adalah berpindahnya hak atas tanah dari pemegang hak yang lama kepada pemegang hak yang baru. Peralihan hak atas tanah dapat dilakukan melalui :

1. Pewarisan
2. Jual beli
3. Hibah
4. Lelang

Definisi Konsepsional

kinerja pegawai Kantor Pertanahan dalam pelayanan sertifikat tanah khusus dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda yang dapat diidentifikasi melalui produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas dalam rangka memberikan pelayanan sertifikat tanah khususnya dalam pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara sistematis, faktual, aktual tentang fakta-fakta dan bersifat populasi atau obyek tertentu tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Indikator kinerja
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas layanan
 - c. Responsivitas
 - d. Tanggungjawab
 - e. Akuntabilitas
2. Faktor penghambat Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak atas Tanah.

Sumber data

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh dalam penelitian yang didapat dengan cara melakukan tanya jawab dan pengamatan secara langsung atau wawancara dan diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan peneliti.
 - a. *Key informan* : Kepala Sub Seksi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT Kantor Pertanahan Kota Samarinda
 - b. *Informan* : Staff seksi peralihan dalam Kantor Pertanahan Samarinda dan masyarakat yang kebetulan ditemui dan mempunyai urusan di Kantor BPN Kota Samarinda.
2. Data sekunder Merupakan data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi, antara lain :
 - a. Dokumen-dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian
 - c. Internet/Wibsite

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Studi kepustakaan (*Library Research*) atau studi dokumen.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*). Adapun cara pengumpulan data dilapangan digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :
 - a. Observasi.
 - b. Wawancara.
 - c. Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:405-412) sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
Pengumpulan data adalah data pertama dan masih bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data
Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.
3. Penyajian Data
Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, alasan dasar dilakukan pada tahap ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks keadaan suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.
4. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verifikasi adalah data yang telah diproses atau disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari data yang telah di sederhanakan untuk di sajikan dan untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Samarinda

Sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006, maka dapat dinyatakan bahwa Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh seorang Kepala. Badan ini mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah dibidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral.

Kantor Pertanahan Kota Samarinda didukung oleh suatu struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang secara langsung membawahi Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Survei, Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Kepala Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan, Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan, serta Kepala Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara (Kantor Pertanahan Kota Samarinda, 2016).

Hasil Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas mengenai Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi atas Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Samarinda).

Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda Dalam Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak Atas Tanah

Produktivitas

Produktivitas pegawai sudah efektif dan efisien serta sudah baik dalam memberikan pelayanan. pegawai melakukan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal dengan bekerjasama dan saling memotivasi. Namun, dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam pengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah terkadang ada kendala keterlambatan penyelesaian sertifikat disebabkan karena pejabat yang berwenang yang berhak menandatangani tidak ada di tempat dan persyaratan yang kurang lengkap.

Kualitas Layanan

kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai/staff sudah semaksimal mungkin dan sudah baik sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat hanya saja pegawai masih kurang dalam memberikan informasi kepada pemohon tentang keperluan dan syarat-syarat dalam pengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah.

Responsivitas

bahwa dalam mengenali dan merespon kebutuhan masyarakat pegawai berusaha terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kebutuhan masyarakat adalah menginginkan pelayanan yang cepat dan benar maka pegawai semaksimal mungkin menyelesaikan sertifikat dengan cepat dan benar sesuai yang diinginkan oleh pemohon/masyarakat.

Responsibilitas

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar karena dalam melaksanakan pelayanan pegawai/staff mengacu pada peraturan dan SOP nya. Jika terjadi kesalahan atau ada *complain* maka pegawai cepat untuk menyelesaikannya karena semua kegiatan yang dilakukan oleh pegawai tidak lepas dari pengawasan atasannya mulai dari loket penerimaan, penyusunan berkas, pengecekan berkas, sampai pengetikan sertifikat. Namun yang masyarakat rasakan dan lihat bahwa pegawai dalam melakukan tugasnya belum sesuai dengan prinsip dan prosedur administrasi yang benar karena masyarakat temukan masih adanya calo-calo yang datang menguruskan sertifikat peralihan orang lain.

Akuntabilitas

Pelayanan yang pegawai/staf jalankan sudah sesuai dengan peraturan dan pola pelayanan yang baik. penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan nilai-nilai dan norma eksternal yang ada dimasyarakat karena pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan peraturan tetapi informasi yang diberikan masih kurang.

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak atas Tanah

1. Kesalahan Penulisan Nomor Sertifikat dan NIB

Kesalahan penulisan Nomor sertifikat dan NIB pada akta jual beli, sehingga akta jual beli tersebut harus dikembalikan ke PPAT untuk diperbaiki kembali, sehingga menunggu lagi sampai selesai baru kemudian dilanjutkan lagi. Kesalahan tersebut membuat keterlambatan dalam penyelesaian sertifikat, yang harusnya sudah selesai harus diperiksa kembali dan di kerjakan kembali. Sehingga menghambat pekerjaan yang lainnya.

2. Kelengkapan Persyaratan

Kelengkapan Persyaratan pun menjadi penghambat dalam penyelesaian sertifikat, persyaratan yang tidak lengkap tersebut membuat pembuatan sertifikat terlambat dikerjakan karena menunggu pemohon sertifikat untuk melengkapi persyaratan yang kurang tersebut.

3. Atasan yang berwenang yang berhak menandatangani tidak ada di Tempat

Yang membuat pegawai juga lambat dalam menyelesaikan sertifikat peralihan hak atas tanah adalah atasan yang jarang berada ditempat juga menghambat mereka. Pejabat yang berwenang yang berhak menandatangani tidak ada ditempat atau sedang keluar rapat dan segala macam yang membuatnya tidak berada ditempat. Membuat penyelesaian sertifikat bisa mundur lagi waktunya, tetapi tidak terlalu jauh jaraknya dari waktu yang telah ditentukan karena pada saat atasan tersebut sudah datang atau berada ditempat lagi, sertifikat tersebut dapat segera diselesaikan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak atas Tanah meliputi:

a. Produktivitas

Kinerja pegawai peralihan hak atas tanah sudah efektif dan efisien serta sudah baik dalam memberikan pelayanan secara teknis maupun administratif. Upaya yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sudah dilakukan dengan maksimal dan cepat, dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya pegawai saling bekerjasama dan saling memotivasi, tetapi untuk hasil kerja pegawai terkadang melewati batas waktu yang telah ditentukan itu dikarenakan adanya kendala seperti pejabat yang berwenang menandatangani tidak ada ditempat.

b. Kualitas Layanan

Melihat dari kepuasan masyarakat, kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai sudah semaksimal mungkin dan sudah baik sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat hanya saja pegawai masih kurang dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang keperluan dan syarat-syarat dalam pengurusan sertifikat peralihan hak atas tanah.

c. Responsivitas

Kemampuan pegawai dalam mengenali dan merespon kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat dibuktikan dengan pegawai berusaha terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kebutuhan masyarakat adalah menginginkan pelayanan yang cepat dan baik serta pegawai memberikan arahan atau memberitahu jika ada kendala dan ada berkas-berkas yang kurang/salah.

- d. **Responsibilitas**
Pegawai dalam melaksanakan pelayanan dilakukan dengan mengacu pada peraturan dan SOP nya dengan mengupaya pelaksanaan pelayanan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip dan prosedur administrasi yang benar. Namun masyarakat temukan masih adanya calo-calo yang datang menguruskan sertifikat peralihan orang lain.
 - e. **Akuntabilitas**
Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan pola pelayanan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat karena pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan peraturan tetapi informasi yang diberikan masih kurang.
2. **Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Samarinda dalam Pelayanan Sertifikat Peralihan Hak atas Tanah**
 - a. **Kesalahan Penulisan Nomor Sertifikat dan NIB**
 - b. **Kelengkapan Persyaratan**
 - c. **Atasan yang berwenang berhak menandatangani tidak ada di Tempat**

Saran

1. **Produktivitas**
Untuk pejabat yang berwenang menandatangani tidak ada di tempat maka seharusnya selama jam kerja sebaiknya selalu berada di tempat dan jika ada kepentingan ataupun rapat maka sebaiknya memastikan semua berkas sudah di tanda tangani atau pekerjaannya sudah terselesaikan serta memberikan kuasa kepada pejabat yang lain sehingga tidak memperlambat penyelesaian sertifikat peralihan.
2. **Kualitas Layanan**
Pegawai dalam menyampaikan informasi tentang kelengkapan persyaratan ataupun yang lain kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi dengan memperjelas informasi melalui kegiatan sosialisasi dan menggunakan media untuk menyebarkan informasi tentang persyaratan dalam pengurusan sertifikat peralihan.
3. **Responsivitas**
Untuk meningkatkan responsivitas pegawai sebaiknya menyediakan kotak saran untuk menampung aspirasi masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga pegawai dalam memberikan pelayanan lebih maksimal dan penyelesaian sertifikatnya tepat waktu.
4. **Responsibilitas**
Sebaiknya pegawai lebih tegas kepada pemohon untuk bisa mengurus sendiri sertifikatnya, tidak menggunakan jasa calo sehingga mengetahui prosedur dalam pengurusan sertifikat peralihan.

5. Dalam melakukan pelayanan sertifikat peralihan hak atas tanah kinerja pegawai lebih ditingkatkan lagi dengan memberikan motivasi dan pelatihan kepada pegawai, serta pelaksanaan pelayanannya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dan prosedur administrasi yang benar.
6. Dalam memberikan pelayanan pegawai sebaiknya lebih teliti lagi dalam hal penulisan Nomor sertifikat dan NIB sehingga tidak ada lagi keterlambatan dalam menyelesaikan sertifikat.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. dkk . 2006. *Reformasi Birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Eka Sihombing, Irene. 2005. *Segi-segi Hukum Tanah Nasional dalam Pengadaan Tanah untuk Pembangunan*. Jakarta: Universitas Trisakti
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara
- Isnur, Eko Yulian. 2008. *Tata Cara Mengurus Surat-surat Rumah dan Tanah*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002. *Edisi Ketiga Bahasa Depdiknas*. Jakarta: Balai Pustaka
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Moenir,H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumu Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nogi S, Hessel. 2005. *Manajemen Publik. PT Gramedia Widiasarana Indonesia* . Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: CV.ALFABETA.
- Ratminto, dkk. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Safoni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing
- Sedarmayanti, 2003. *Good governance dalam rangka otonomi daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Septi Winarsih, Atik dan Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- _____. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung : Alfabeta.
- Suharsono. 2012. *Pengetahuan Dasar Organisasi*. Jakarta: Universitas Atma Jaya
- Widodo, Joko. 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Banyu Media Publishing.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- _____. 2011. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta : Rajawali Pers,.

Undang- Undang

- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.81/1993
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah.
- Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan
- Undang-Undang No. 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok– Pokok Agraria
- Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 4 tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.
- Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 1999 Tentang Percepatan Pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah (“InMenAg No.2 Tahun 1999”);

Internet

- <http://anastasiasihombing.blogspot.co.id/2015/03/peralihan-hak-atas-tanah.html>
- http://download.portalgaruda.org/article.php?article=349806&val=7632&title=PENGARUH_BUDAYA_ORGANISASI_DAN_PENGAWASAN_TERHADAP_KINERJA_MELALUI_KOMITMEN_KARYAWAN_FRONTLINER_PT_BANK_RIAU_KEPRI
- [http:// kot-Samarinda.bpn.go.id/](http://kot-Samarinda.bpn.go.id/) Tentang –kami/ Tugas-dan-fungsi. 21/05/2016
- (14:18)