

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ariani, Dorethea Wahyu. (2021). *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Firmansyah, Farid & Rudy Haryanto. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing, Pamekasan.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 jilid 1&2. PT Indeks, Jakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibidin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Public Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing, Pamekasan.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sapri, dkk. 2020. *Pelayan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. CV Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.
- Sa'adah, Lailatus & Abdullah Fajarul Munir. 2020. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM, Jombang.

- Sellang, Kamaruddin, dkk. 2019. **Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya**. CV Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.
- Semil, Nurmah. 2018. **Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia**. Burhan B, (ed). Kencana, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D**. PT. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian**. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. **Strategi Pemasaran**. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. **Service, Quality & Satisfaction**. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. **Pemasaran Jasa**. Banyumedia Publishing, Jawa Timur.
- Walujo, D. A., Titiek, K., & Yitno, U. 2020. **Pengendalian Kualitas**. Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- Winarni, E.W. (2018). **Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D**. Bumi Aksara, Jakarta.

## **Jurnal**

- 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.
- Aldiani, Agus. (2018). Upaya Meningkatkan Hunian Kamar Melalui Kualitas Pelayanan Pada Hotel & Resort Putri Duyung Kabupaten Tanah Bumbu. *KINDAI*, 14(2).
- Bernardianto, R. B., & Fitriyah, P. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 4(2), 5-9.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(1), 65-75.
- Kolinug, P.P. (2017). Kewenangan Badan Pertanahan Nasional Dalam Pemberian Hak Atas Tanah Negara Menurut Undang-Undang Nomor 5

Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. *LEX ET SOCIETATIS*, 5(7).

Rumengan, F., Tulusan, F., & Londa, V. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(85).

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*.6

### **Skripsi**

Baktiar, Ananta Budhi. 2009. *Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Program Larasita Di Kabupaten Karanganyar*. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret.

Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi di Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.

Rahmi, Alfia. 2011. *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Melalui Sertifikat Proyek Nasional Agraria (Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang)*. Skripsi di Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Sinaga, Martin. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-EI Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018*. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.

Wardhani, Wisnu. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang*. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

### **Peraturan – Peraturan**

Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang – undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok – Pokok Agraria.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, Dan Pendaftaran Tanah.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan

#### **Website**

<https://kbbi.web.id/kualitas.html>

<https://kbbi.web.id/pelayanan.html>

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Andi Arini Aswani

Tempat dan Tanggal Lahir : Parepare, 18 November 1999

Alamat : Toddopuli 10 (Perumahan Puri Taman Sari)

Nomor Telepon : 082194343187

Email : ariniaswani@gmail.com

Nama Orang Tua

    Ayah : H. Andi Mappangile A.Ptnh

    Ibu : Hj. Dra. Naenunis

Riwayat Pendidikan Formal

    SD : SDN 016 Sarampu Polewali Mandar

    SMP : SMPN 2 Mamuju

    SMA : SMAN 1 Parepare



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAMUJU  
PROVINSI SULAWESI BARAT**

Jalan Pattalunru No. 5 Mamuju Sulawesi Barat, Telp. (0426) 21176, Email: kab-mamuju@atrbpn.go.id

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
Nomor : UP.02.03/24-76.02/1/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Mappangile, A.Ptnh.  
NIP : 19650701 198703 1 003  
Jabatan : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Andi Arini Aswani  
NIM : E011181518  
Jurusan : Administrasi Negara  
Jenis Kelamin : Perempuan  
HP : 082194343187

Benar nama yang tersebut diatas telah menyelesaikan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat terhitung 06 Desember 2021 s.d. 06 Januari 2022 dalam rangka penyusunan Laporan Skripsi yang berjudul : **"KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAMUJU"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mamuju, 07 Januari 2021  
Kepala Kantor Pertanahan  
Kabupaten Mamuju

*ditandatangani secara elektronik*

Andi Mappangile, A.Ptnh  
NIP. 19650701 198703 1 003



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR dan pastikan menuju ke alamat <https://eoffice.atrbpn.go.id/>

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

v 1.03



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. H. Abd. Malik Pattana Endeng Kompleks Perkantoran Gubernur Sulawesi Barat  
Mamuju 91512, Telp/Fax : 0426-2325152, email : ptsp.sulawesibarat@gmail.com

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**Nomor : 00373/76.RP.PTSP.B/XII/2021**

1. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor :  
3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan  
Penelitian.  
2. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang  
Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi  
Sulawesi Barat.  
3. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 45 Tahun 2016  
tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Susunan Organisasi  
Dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Sulawesi Barat.  
4. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 37 Tahun 2015  
Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
(Berita Daerah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2015 Nomor  
37) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur  
Sulawesi Barat Nomor 31 Tahun 2016 tentang Perubahan  
Atas Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 37 Tahun  
2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2016  
Nomor 31).
2. Menimbang : Surat Dari Universitas Hasanuddin Nomor :  
8927/UN4.8.1/PL.00.00/2021 Tanggal 26 November 2021  
Perihal Permohonan Izin Penelitian.

**MEMBERITAHUKAN BAHWA:**

- a. Nama/Objek : **ANDI ARINI ASWANI**  
b. NIM : E011181518  
c. Alamat : Btn. Passokkorang  
d. No.HP : 082194343187  
e. Untuk : 1). Melakukan Penelitian/Pengumpulan Data  
" **KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN MAMUJU** "
- 2). Lokasi Penelitian : Kantor Pertanahan  
Kabupaten Mamuju
- 3). Waktu/Lama Penelitian: **06 Desember 2021 s/d 06  
Januari 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya Kami menyetujui  
Kegiatan tersebut dengan ketentuan :



1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Gubernur Sulawesi Barat, Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Barat.
2. Penelitian tidak Menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian Kepada Gubernur Sulawesi Barat, Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Barat.
5. Surat izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Mamuju  
Pada Tanggal 07 Desember 2021

**a.n. GUBERNUR SULAWESI BARAT**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI SULAWESI BARAT,**  
Selaku Administrator Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu



**Drs. H. MUHAMMAD RAHMAT, MM**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
NIP : 19640408 198603 1 023

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Dirjen Kesbang dan Politik Kementerian Dalam Negeri di Jakarta;
2. Bupati Mamuju Mamuju di Mamuju;
3. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Sulawesi Barat di Mamuju;
4. Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Mamuju Mamuju di Mamuju ;
5. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju di Mamuju;
6. Dekan Fisip Universitas Hasanuddin di Makassar;
7. Pertinggal;



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA  
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELP /FAX(0411) 585024, (PSW 1165)

Nomor : 8927 /UN4.8.1/PL.00.00/2021  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

26 November 2021

Yth Bupati Mamuju  
c.q. Kepala Kesatuan Bangsa dan Politik  
di-  
Kabupaten Mamuju


Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Andi Arini Aswani  
no. pokok : E011 18 1518  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog.Studi : Administrasi Negara  
alamat : Toddopuli X, Perumahan Puri Taman Sari Blok G1/19

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan,   
Prof. Dr. Armin, M.Si  
NIP 196511091991031008

Tembusan :  
1. Dekan Fisip Unhas  
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas

**Dokumentasi Wawancara Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju**



**Wawancara dengan Ibu Milda Hambali selaku masyarakat yang datang mengurus sertifikat tanah pada hari Kamis tanggal 9 Desember 2021**



**Wawancara dengan Bapak Irwandi selaku masyarakat yang datang mengurus sertifikat tanah pada hari Jumat tanggal 10 Desember 2021**



**Wawancara dengan Ibu Eva Swarani selaku masyarakat yang datang mengurus sertifikat tanah pada hari kamis tanggal 9 Desember 2021**



**Wawancara dengan Ibu Fajar Liliana selaku salah satu petugas loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju pada hari rabu tanggal 8 desember 2021**



**Wawancara dengan Bapak Rezki Sahir selaku masyarakat yang datang mengurus sertifikat tanah pada hari rabu tanggal 8 desember 2021**



**Keadaan loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju pada hari jumat tanggal 10 Desember 2021**



**Keadaan loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju pada hari Kamis tanggal 9 Desember 2021**



**Keadaan loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju pada hari Rabu tanggal 8 Desember 2021**



**Mesin indeks kepuasan dan mesin nomor antrian yang rusak**



**Parkiran Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju**



Pintu masuk loket (tampak dari dalam)



Visi, misi dan maklumat Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

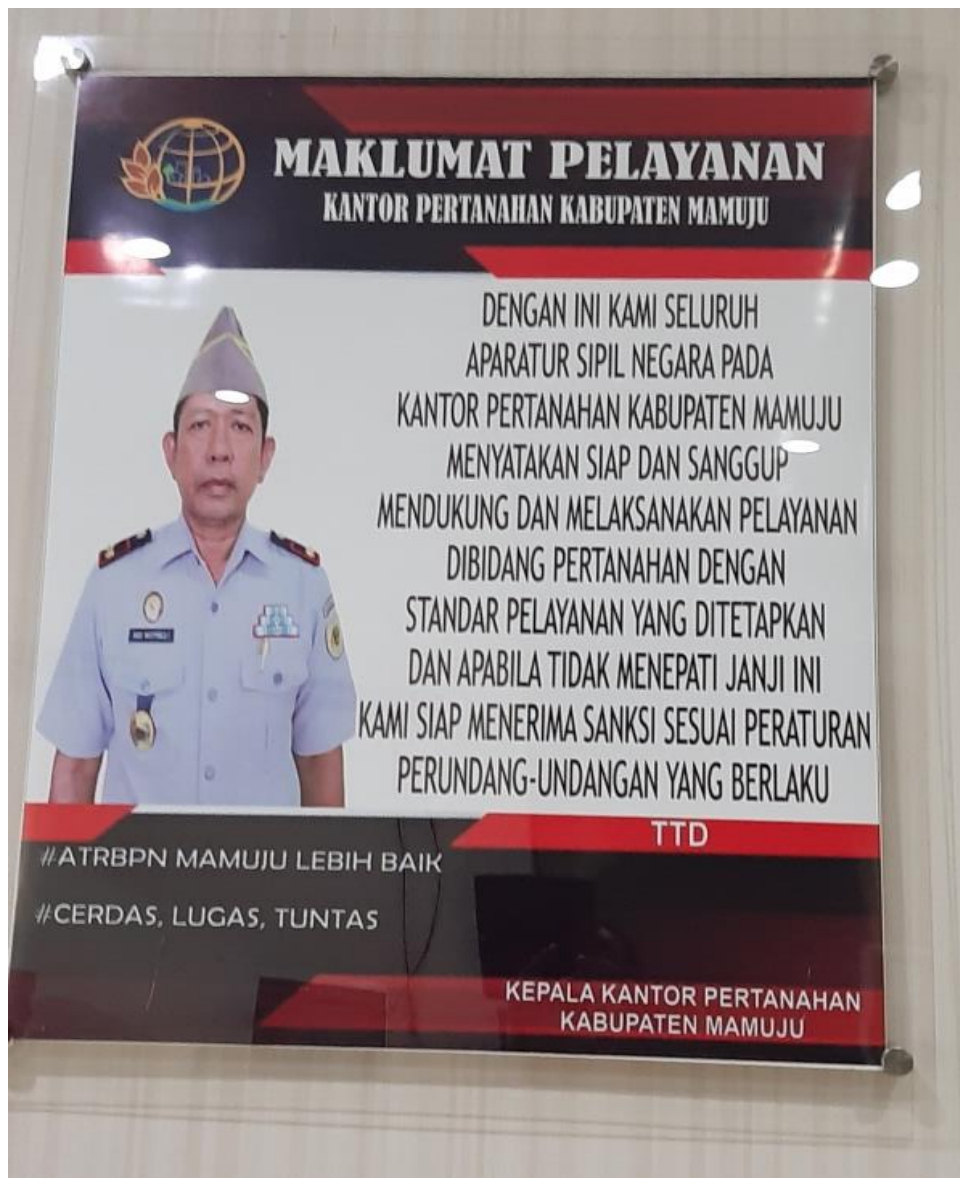




Poster informasi program PTSL



Poster anti korupsi



Poster maklumat pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju



Poster bersih transparan, tanpa korupsi



Poster nilai – nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional



Poster stop gratifikasi



Poster standar pelayanan 5S



Poster 10 budaya malu aparaturn Kantor Pertanahan Mamuju