

Kinerja Pelayanan Sertifikat Kepemilikan Tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Banggai

Performance of Land Ownership Certificate Service at the Land Office Agency in the Banggai Regency

Henni Zainal¹, Andi Idham Ashar², Ignasius Setitit³, M Aidil Aditya⁴, Septian Duruasin⁵

Universitas Indonesia Timur, Makassar^{1,5}

Universitas Bosowa, Makassar²

STIA Trinitas Ambon³

Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare⁴

Email: henni_zainal@yahoo.com¹, andiidham31@yahoo.co.id², ignasius_seti@yahoo.com³, aidiladityas@gmail.com⁴

(Diterima: 12-Agustus-2020; di revisi: 11- September-2020; dipublikasikan: 26-November -2020)

ABSTRAK

Penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan dan hak-hak atas tanah (*Land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggungan atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisa Pelayanan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banggai dan menganalisa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam Pelayanan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banggai. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan data kualitatif, dimana dalam penelitian ini penulis lebih mengfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan pada hipotesa atau pembuatan prediksi. Tempat penelitian di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banggai. Pemohon mendatangi Kantor Pertanahan untuk melaksanakan kegiatan permohonan penerbitan sertifikat tanah dengan menyerahkan semua persyaratan yang diajukan sampai diterimanya Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dari petugas. Pelayanan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banggai dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai yaitu pemohon sertifikat tanah merasa puas. Hal itu ditunjukkan oleh skor negatif dari empat dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan prosedur (SOP).

Kata Kunci: Kinerja pelayanan, Pelayanan sertifikat, Kualitas layanan

ABSTRACT

The implementation of land management, especially those related to the management of land tenure and land rights, is required by a land registration agency to provide legal certainty between land rights holders, transfer of land rights, land mortgage rights and transfer of mortgage rights. Land registration is a source of information for making decisions in land management in terms of controlling, ownership,

use and utilization of land. Meanwhile, the research objective is to analyze Freehold Certificate Services at the National Land Agency of Banggai Regency and to analyze the factors that support and hinder the Service of Freehold Certificate at the National Land Agency of Banggai Regency. This research is a descriptive type of research with qualitative data, where in this study the author focuses more on presenting data and facts, not on hypotheses or making predictions. Place of research at the National Land Agency Office of Banggai Regency. The applicant comes to the Land Office to carry out the application for the issuance of a land certificate by submitting all the requirements submitted until the receipt of the Document Receipt (STTD) from the officer. It can be concluded that the service of Freehold Certificate at the National Land Agency of Banggai Regency can be concluded that the overall quality of service provided by the Banggai Regency Land Office is that the land certificate applicant is satisfied. This is indicated by the negative score of the four dimensions of service quality which indicates that the quality of service provided is good and in accordance with the procedure (SOP).

Keywords: service performance, service certificate, service quality

PENDAHULUAN

Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai sebagai satu-satunya pemberi pelayanan di bidang pertanahan di daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima dan kinerja yang tinggi dalam perwujudan pemberian pelayanan. Dalam memberikan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai dapat memanfaatkan fasilitas yang ada untuk menunjang kinerja. Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai juga diharapkan bisa menghadapi hambatan-hambatan yang ada dengan memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam mendapatkan sertifikat tanah. Dengan kata lain BPN perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang bagaimana cara mendapatkan sertifikasi tanah itu sendiri.

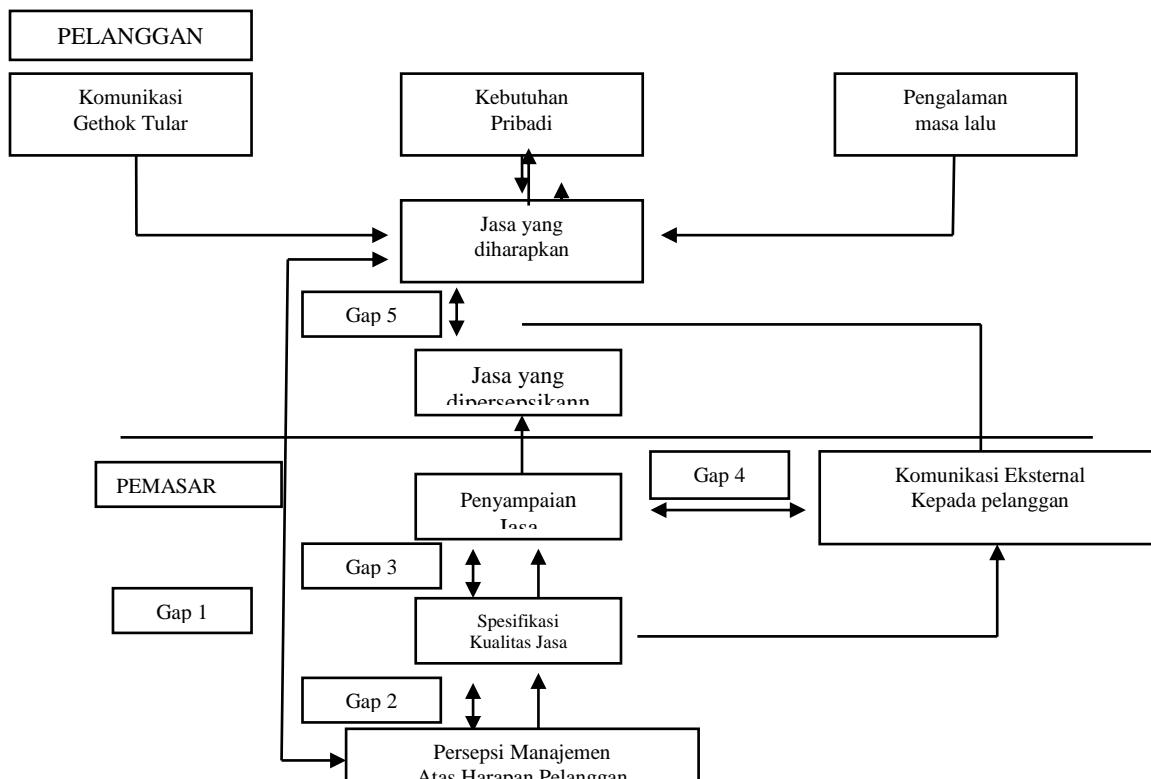
Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai dapat diukur dengan beberapa indikator diantaranya adalah produktifitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Indikator-indikator ini dipilih karena dari ketiga indikator tersebut dapat berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai dalam pelayanan sertifikasi tanah sehingga dapat diketahui apakah kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai itu sudah optimal atau belum. Dari berbagai inidikator tersebut akan didapatkan gambaran mengenai Kinerja BPN Kabupaten Banggai dalam pelayanan sertifikasi tanah. Kinerja juga dapat menginterpretasikan perubahan lingkungan internal dan eksternal berdasarkan kompetensi sumber daya manusia, kapabilitis organisasi, manajemen pengetahuan, dan pengalaman (Henni Zainal, Parinsi, Indonesia, Hasan, & Makassar, 2018; Rakib, Zainal, Farwita, & Yusriadi, 2019; uhammad Rakib, Henni Zainal, Syurwana Farwita, 2019; Zainal et al., 2020).

Model yang banyak dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk Dalam menganalisa kualitas pelayanan organisasi publik dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai, penulis lebih memfokuskan pada pelayanan yang diberikan. Maka dari itu penulis mencoba menganalisisnya dengan menggunakan model ServQual.

Menurut pendapat (Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2004) menyatakan bahwa model kualitas jasa yang paling terkenal dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model ServQualL (*Service Quality*) yang dikembangkan

oleh (Y. Parasuraman dkk, 2001). Mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komprehensif dan sistematis untuk menganalisa kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor inter organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, dalam memberikan kualitas jasa dapat dicapai dengan memenuhi dan bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para pelanggan. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka para pelanggan menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived > expected*), maka para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi.

Pada sebuah proses pelayanan, pihak yang melayani mempunyai persepsi yaitu sesuatu yang dijanjikan, sebaliknya pada pihak yang dilayani mempunyai ekspektasi yaitu harapan. Kedua kelompok tersebut dalam hubungannya memungkinkan timbul kesenjangan (gap) yang mengganggu kualitas (mutu) pelayanan, baik terhadap benda yang dinikmati maupun berupa jasa bagi satu pihak. Sedangkan di pihak lainnya, penyampaian pelayanan tersebut juga menimbulkan gangguan. Untuk mengantisipasi mutu pelayanan ini dibuat model yang mencoba mengisi kesenjangan. Artinya, bila terjadi kesenjangan yang semakin kecil antara persepsi pelanggan (terhadap pelayanan yang diberikan) dengan ekspektasi (harapan) pelanggan maka berarti pelayanan semakin prima.



Gambar Model Konseptual SevQual
Sumber : (T. Parasuraman dkk, 2005)

Gambar menjelaskan bahwa jasa yang diharapkan (*expected service*) dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan personal, pengalaman masa lalu dan juga aktivitas komunikasi. Sementara jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti organisasi dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan. Menurut model ini terdapat lima gap yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian pelayanan. Kelima gap itu adalah :

- a. Gap 1 yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini mengartikan bahwa pihak manajemen tidak memahami secara benar apa yang diinginkan pelanggan. Faktor-faktor penyebabnya adalah interpretasi yang kurang akurat tentang informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya kontak informasi ke atas (upward information) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.
- b. Gap 2 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa. Kesenjangan ini muncul karena pihak manajemen benar dalam megetahui keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Faktor-faktor penyebabnya adalah kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa dan kekurangan sumber daya.
- c. Gap 3 yaitu kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini muncul biasanya diakibatkan oleh spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Kelemahan para personil yang tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar pelaksanaan yang spesifik. Ketidakmampuan tersebut dapat dilihat dari kurangnya team-work, tidak adanya kesesuaian antara skill dan pekerjaan, perasaan tertekan, keraguan dalam menjalankan tugas dan timbulnya konflik batin.
- d. Gap 4 yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini muncul karena janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pertanyaan yang dibuat oleh para "wakil" dan iklan dari manajemen. Dalam kasus ini, terdapat ketidaksesuaian antara janji manajemen dengan kenyataan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan, maka resikonya adalah harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi.
- e. Gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini bisa menimbulkan konsekuensi negatif seperti kualitas pelayanan yang buruk, masalah kualitas lainnya seperti hilangnya pelanggan. Pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara pandang yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa atau bisa saja mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan.

Kelima gap tersebut yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasaan pelanggan adalah gap kelima yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang

diharapkan. Gap kelima ini tidak mudah dihilangkan karena harus menghilangkan kesenjangan kesatu sampai keempat terlebih dahulu.

Perkembangan selanjutnya, kelima model gap (kesenjangan) dalam menganalisa kualitas pelayanan tersebut disempurnakan kembali hingga terdapat gambaran mengenai faktor-faktor dari luar dan dalam organisasi yang mempengaruhi setiap kesenjangan atau gap. Gap model ini kiranya dapat membantu dalam menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan dan bagaimana mengurangi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan data kualitatif, dimana dalam penelitian ini penulis lebih mengfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan pada hipotesa atau pembuatan prediksi. Tempat penelitian di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banggai. Pemohon mendatangi Kantor Pertanahan untuk melaksanakan kegiatan permohonan penerbitan sertifikat tanah dengan menyerahkan semua persyaratan yang diajukan sampai diterimanya Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dari petugas. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Interpretif Geertz dimana model ini merupakan bagian dari pendekatan fenomenologis yang berupaya mencari “makna” bukan mencari hukum, berupaya memahami bukan mencari teori dari fenomena. Informan yang dimaksud adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten banggai yang dipandang sebagai narasumber yang mengetahui segala sesuatu tentang kegiatan dan kinerja para aparatnya., maka dalam menjalankan tugasnya sehari-hari didelegasikan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, dimana Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah juga dipilih sebagai informan, karena sebagai atasan langsung dari para staf yang melaksanakan pelayanan dan tentu saja mengetahui banyak tentang kinerja para aparatnya dalam pelayanan, begitu juga Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan sangat tergantung dari pribadi masing-masing aparat dan kondisi wilayah yang bersangkutan. Kondisi wilayah yang berdampak pada kompleksitas masalah. Semakin luas wilayah tersebut ditambah dengan prospek perkembangan ekonomi yang menyajikan masalah pertanahan di wilayah bersangkutan sangat beragam. Otomatis volume pekerjaan yang masuk ke kantor Pertanahan juga sangat banyak dan tentu saja ini akan mempengaruhi kelancaran pelayanan pada kantor pertanahan, apakah itu lancar atau tersendat-sendat. Bertambahnya volume pekerjaan kemungkinan membebaskan kelambatan pelayanan semakin besar. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh (Andi Tenry Sose, Andi Hafidah, Maya Kasmita, Nurfadillah Guntur, 2020) menyatakan bahwa wujud kinerja pegawai memperlihatkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugasnya.

Demikian juga dengan persepsi bekerja aparat yang bersangkutan turut mempengaruhi kelancaran pelayanan. Aparat yang jujur, yang dengan ikhlas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun tentu saja akan memperlancar pelayanan. Sebaliknya aparat yang terlalu banyak mengharapkan imbalan dari klien, seperti uang jasa, dengan alasan demi kelancaran pelayanan, sehingga tanpa disadarinya terjebak dalam

konflik kepentingan pada organisasinya, akan menghambat jalannya pelayanan sebab tanpa adanya jasa tersebut pelayanan tidak akan berjalan seperti apa adanya.

Aparat sudah tentu akan memilih klien yang memberikan imbalan uang jasa dari pada klien yang tidak memberikan sama sekali. Bila demikian, persepsi bekerja aparatlah yang selanjutnya memegang peranan dalam penyelesaian setiap permasalahan, dan akan menentukan keputusan atau perilaku dari aparat. Kenyataan ini menunjukkan, moral merupakan suatu khasanah nilai yang universal, suatu kekayaan batin kemanusiaan yang telah melekat sejak dari “sono”-nya. Moral juga dapat dipandang sebagai suatu kelengkapan nilai, atau mungkin lebih tepat disebut suatu potensi yang merupakan bekal bagi manusia dalam meniti kehidupannya.

Demikian juga halnya dengan moralitas yang melekat pada diri setiap aparat pelaksana kegiatan pelayanan kantor pertanahan. Potensi moral yang ditunjukkan melalui persepsi bekerja mereka dalam pelaksanaan tugas, juga turut mempengaruhi *output* pelaksanaan tugasnya. Berkaitan dengan persepsi bekerja aparat tersebut, sejauh ini secara umum dapat dilihat bahwasannya citra pegawai negeri di Indonesia masih belum sebaik yang diharapkan. Cakupan tugas pegawai negeri memang begitu luas sehingga mudah dimengerti bila sikap dan tindakan mereka sering menjadi bulan-bulanan dari protes, kritik, dan ketidakpuasan masyarakat. Kebanyakan orang melihat cara kerja aparat dengan skala *tidak berkompeten* sampai *cukup berkompeten*. Lebih sering mereka dicemooh sebagai pegawai-pegawai yang kurang bersemangat, hanya mengejar kedudukan, tidak giat bekerja, dan angkuh. Birokrasi pemerintahan dianggap sebagai sumber pemborosan saja sehingga banyak yang berpendapat bahwa semua pelayanan publik harus dialihkan swasta. Suatu pendapat yang sudah berlebihan dan tidak realistik.

Pelayanan terhadap publik terdiri dari berbagai dimensi cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kinerja pelayanan publik tersebut membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simpel. Hal ini mengharuskan kita untuk selalu melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi, dan jangan hanya dilihat dari satu dimensi semata saja. Dalam konteks ini Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai yang merupakan organisasi penyedia pelayanan dibidang pertanahan dengan tugas teknis dan administratifnya. Dengan demikian Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai harus tetap melakukan langkah-langkah perbaikan disegala aspek kegiatannya. Konsekuensi logis bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai selaku organisasi pelayanan publik adalah menempatkan klien atau masyarakat pengguna jasa sebagai faktor terpenting dalam pelaksanaan tugas. Telah disinggung bahwa kontrol oleh publik sebagai pengguna jasa dapat digunakan sebagai cara untuk penilaian terhadap baik atau tidaknya kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik tersebut.

Hal ini amat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pelayanan Kantor Pertanahan, persepsi masyarakat tersebut diambil dari hasil wawancara penulis terhadap beberapa klien, baik yang kebetulan berada pada Kantor Pertanahan, maupun klien yang telah penulis tentukan berdasarkan data dan dokumen yang tersedia. Sebagai organisasi publik yang berfungsi sebagai *public service*, sejarnyalah bila kantor Pertanahan Kabupaten Banggai mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki oleh aparat Kantor Pertanahan diperuntukkan semata-mata bagi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah mencapai kepuasan klien dalam berurusan dengan kantor Pertanahan, karena kepuasan klien

atau pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang pengguna jasa Kantor Pertanahan dengan jenis layanan penetapan hak hanya sebagian saja yang berpendapat pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai sudah baik, dan ada juga yang mengatakan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai biasa-biasa saja, akan tetapi masih banyak juga ditemui klien yang mengomentari bahwa pelayanan masih berbelit-belit. R.T seorang PPAT/Notaris di Kabupaten Banggai mengatakan : “Kalau untuk Kantor Pertanahan disini sih kayaknya biasa-biasa saja. Memang, Kantor Pertanahan itu instansi yang rawan dengan KKN tapi semua itu dikembalikan lagi keorang-orangnya dan wilayah yang bersangkutan. Ya pokoknya di Kabupaten Banggai tidak ada masalah”. (wawancara tanggal 27 Oktober 2015). Dengan pelayanan yang lancar berdampak pada ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Memang, tidak seratus persen semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Hambatan utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurang lengkapnya berkas yang dibawa oleh klien dan arsipnya sedang dipakai yang lain. Berkaitan dengan hal tersebut, A.M Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah mengatakan : “Soal ketepatan waktu bisa dikatakan belum 100% pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya. Kelambatan terjadi bisa disebabkan dari pihak klien, bisa juga dari pihak kita. Kalau dari pihak masyarakat, penyebabnya adalah kekurang lengkapnya berkas sementara dalam melengkapi tidak sekaligus, sedangkan dari kita itu biasanya karena arsip sedang dipakai yang lain”.

Kekurang lengkapnya berkas tersebut disebabkan oleh kekurang pahaman masyarakat terhadap prosedur dan peraturan pertanahan yang berlaku. Meskipun dari pihak aparat Pertanahan sudah memberikan penjelasan namun masih saja ada masyarakat yang belum mengerti.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Sertifikat hak milik Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banggai sudah terlaksana cukup baik dan sudah sesuai dengan prosedur standar operasional pelayanan (SOP), namun dalam penyelesaian atau penerbitan sertifikat selalu terlambat dan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Salah satu penyebab utama belum terwujudnya kinerja aparat pelayanan yang baik adalah adanya persepsi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan masih kurang dipahami. Persepsi kerja pegawai Kantor Pertanahan ini terlihat dari perilaku pegawai yang masih menerima ‘uang pelicin’, guna melancarkan proses administrasi. Begitu juga dengan sikap pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan dan hanya berorientasi pada keuntungan kontribusi insentif yang diterima dari kliennya, semakin menunjukkan kurangnya aparat dalam memahami persepsi kerja sebagai pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Tenry Sose, Andi Hafidah, Maya Kasmita, Nurfadillah Guntur, M. (2020). Kinerja pegawai di Kelurahan Rajaya Kecamatan Polobangkeng Selatan Kabupaten Takalar. *Ampera: Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 5(1), 35–40.
- Henni Zainal, U. I. T., Parinsi, W. K., Indonesia, S. P., Hasan, M., & Makassar, U. N. (2018). The Influence Of Strategic Assets And Market Orientation To The Performance Of Family Business In Makassar City , Indonesia, 17(6), 1–9.
- Parasuraman dkk, T. (2005). *Kualitas Pelayanan Publik, Servqual*. Jakarta: Arcan.
- Parasuraman dkk, Y. (2001). *Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan, Servqual*. Jakarta: Arcan.
- Rakib, M., Zainal, H., Farwita, S., & Yusriadi, Y. (2019). The Improvement of Employees ' Performance in South Sulawesi , Indonesia, (November). <https://doi.org/10.35940/ijrte.D7761.118419>
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2004). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Zainal, H., Rakib, M., Ashar, A. I., Manda, D., Sose, T., & Setitit, I. (2020). Strategy of human resources development in improving performance Apparatus in the Bone Regency Regional Inspectorate, 2(1), 35–44.