
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PEMOHON SERTIFIKAT TANAH

Tri Wera Agrita¹, Titis Wulandari²

Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Muara Bungo
e-mail: *triweramaulana@gmail.com¹ *titiswulandari17@gmail.com²

ABSTRAK

Esensi visi pelayanan publik adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima, yang berarti mampu mewujudkan kepuasan masyarakat dalam upaya mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon sertifikat tanah Kabupaten Bungo. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data survey yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif (perhitungan statistik) dengan regresi linier sederhana yaitu menggunakan analisis statistik *Koefisien Korelasi Product*. Sebanyak 100 orang sampel yang berasal dari pemohon sertifikat tanah dengan teknik *accidental* sampling dan menyebarkan angket yang diisi oleh responden. Hasil analisis pengujian hipotesis didapatkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Pernyataan hipotesis bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah terbukti, yang berarti semakin kuat pelayanan petugas maka semakin kuat pula kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t tabel yang lebih kecil dari t hitung ($1,661 < t$ hitung $6,666$), dan nilai signifikansi ($0,000$) yang lebih kecil dari $0,05$ serta koefisien regresi sebesar $0,559$.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, BPN*

ABSTRACT

The essence of the public service vision is the realization of excellent public services, which means being able to realize community satisfaction in an effort to get services from government agencies. This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction of applicants for land certificates in Bungo Regency. This research is descriptive by using survey data collection techniques which aim to determine the effect of two or more variables at the District National Land Agency Office. This study uses quantitative methods (statistical calculations) with simple linear regression using statistical analysis of Product Correlation Coefficients. A total of 100 samples came from applicants for land certificates using accidental sampling technique and distributing questionnaires filled out by respondents. The results of the analysis of hypothesis testing found that there was a positive and significant effect of the service of officers on community satisfaction in managing land certificates. The statement of the hypothesis that there is a positive and significant effect of officer services on community satisfaction in managing land certificates is proven, which means that the stronger the service of officers, the stronger the community's satisfaction in managing land certificates. This is indicated by the value of t table which is smaller than t count ($1.661 < t$ arithmetic 6.666), and a significance value (0.000) which is smaller than 0.05 and a regression coefficient of 0.559 .

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, BPN*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat dan daerah, masih penuh berbagai permasalahan seperti: ketidakpastian waktu, biaya, cara pelayanan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar dan sebagainya yang sangat jauh dari kondisi organisasi pelayanan publik yang ideal yaitu, modern dan non partisan. Selama ini kita mengetahui stigma negatif pelayanan birokrasi yang muncul di tengah masyarakat seperti: berbelit-belit, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani kepada kepentingan yang sesungguhnya. Aspek pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang sering dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap aparatur negara.

Tujuan berdirinya suatu negara sesungguhnya adalah untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Artinya, birokrasi sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Moenir, 2015)

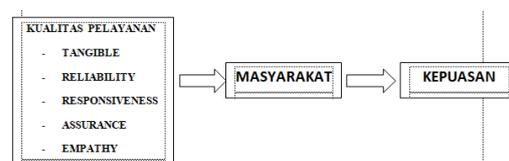
Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) yang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2013 tentang Badan Pertanahan Nasional, (Yudhoyono, 2013) ditugaskan untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral, antara lain melanjutkan penyelenggaraan pendaftaran tanah sesuai dengan UU No 5 tahun 1960 tentang

Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria tersebut. Tanah bagi masyarakat merupakan sumber kemakmuran dan kesejahteraan dalam kehidupan. (Harsono, 2004)

Berkaitan dengan pelayanan sertifikat tanah sebagaimana diamanatkan peraturan hukum terkait di atas, di Kabupaten Bungo, dari pengamatan awal penulis terdapat keluhan masyarakat. Masalah yang muncul diantaranya: (1) Proses birokrasi yang lamban, mulai dari pendaftaran tanah sampai dengan dikeluarkannya Sertifikat Hak Milik (SHM) atas tanah. Hal ini boleh jadi disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, tidak diimbangi dengan semangat dan moralitas kerja yang baik dan menjadi titik tolak kinerja pegawai, untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (2) Pelayanan juga diukur dari biaya yang harus dikeluarkan, dalam hal ini belum ada kejelasan biaya pengukuran tanah, dan penerbitan sertifikat tanah. (3) Sering dijumpai sertifikat dikeluarkan melewati waktu yang telah ditetapkan oleh petugas kantor BPN.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bungo.

Kerangka Pemikiran pada penelitian dapat dilihat dibawah ini:



METODE

Penelitian yang telah dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data *survey*. Desain penelitian ini bersifat *deskriptif*. Analisis ini menggunakan pemahaman kuantitatif yang mana pengolahan data ini dalam bentuk angka (*scoring*) dan menggunakan analisis statistik, atau dapat juga disebut sebagai data kualitatif yang diangkakan. (Sugiyono, 2013)

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bungo dengan jumlah sampel dari populasi yang besar sebanyak 100 orang responden dengan teknik *non probability sampling* di mana tidak semua elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel dan mengandalkan penilaian personal dalam memilih sampelnya. Seringkali responden dipilih karena mereka berada di tempat dan waktu yang tepat, teknik pengambilan sampel ini berdasarkan teknik *accidental sampling*, yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel non probalitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. (Sugiyono, Alfabeta, 2017)

Adapun indikator keberhasilan dalam penelitian ini yaitu adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat ini diukur dari perbandingan kinerja kemampuan, kemampu-nyataan kecepatan tanggapan jaminan dan kepedulian dengan harapan masyarakat.

Untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menggunakan skala likert yang diberikan oleh pegawai kantor

BPN berdasarkan kategori yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan

Tingkat kualitas	Predikat kualitas
5	Sangat baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Buruk
1	Sangat buruk

b. Kepuasan masyarakat

Tingkat kepuasan	Predikat kepuasan
5	Sangat puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Tidak puas
1	Sangat tidak puas

Untuk mengingat proses pengukuran konsep bukanlah hal yang mudah penulis memanfaatkan instrumen penelitian yang telah digunakan dan dikembangkan oleh peneliti yang sesuai dengan karakteristik Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bungo.

Tabel 1
Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator	Standar Survey
1. Tangible	- Keterampilan petugas - Kemampuan petugas - Kehandalan fasilitas - Kehandalan Peralatan	Survey
2. Reliability	- Ketersediaan formalis pendaftaran - Kebersihan ruangan kantor - Tampilan Interior kantor - Tampilan petugas BPN	Survey
3. Responsiveness	- Kejelasan informasi - Kecepatan layanan pendaftaran - Kecepatan layanan pemberkasan - Kecepatan layanan pengambilan sertifikat tanah	Survey
4. Assurance	- Kejujuran petugas - Kesopanan petugas - Keramahan petugas - Keamanan dikantor - Mutu informasi yang diberikan	Survey
5. Empathy	- Kemudahan mendapat informasi - Kemudahan mendapat sertifikat - Kemudahan mencapai kantor BPN - Kenyamanan ruang tunggu - Kemauan membantu dari petugas - Kelengkapan tanda petunjuk di kantor	Survey

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X)

Hasil Penelitian terhadap Kualitas Pelayanan (X), responden memberikan skor bervariasi mulai dari 2 sampai dengan 5, namun mayoritas responden memberikan

nilai antara 3 dan 4 (cukup dan baik) sebagian juga responden memberikan nilai yang sangat baik (5) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPN Kab. Bungo. Dari hasil angket yang telah disebar, dapat diketahui seberapa jauh tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Pegawai BPN di Kantor BPN Kabupaten Bungo seperti tertera pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelayanan

No.	Indikator-indikator	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator					Jumlah Responden
		1	2	3	4	5	
A. Kemampu-Ujian (Tangible)							
1	Keterampilan petugas BPN	0	3	51	39	7	100
2	Kemampuan petugas BPN	0	0	54	40	6	100
3	Kehandalan Fasilitas	0	3	51	41	5	100
4	Kehandalan Peralatan	0	4	39	40	17	100
B. Kemampu- Nyataan							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
5	Ketersediaan Formulir Pendaftaran	0	1	46	43	10	100
7	Tampilan Interior Kantor	0	4	47	44	5	100
C. Kecepatan Tanggapan							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
9	Kejelasan Informasi	0	6	56	33	5	100
10	Kecepatan Layanan Pendaftaran	0	10	64	25	1	100
11	Kecepatan Layanan Pemberkasan	1	16	59	24	0	100
12	Kecepatan Layanan Pengambilan Sertifikat	1	28	51	17	3	100
D. Jaminan							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
13	Kejujuran Petugas BPN	0	8	72	18	2	100
14	Kesopanan Petugas BPN	0	4	65	29	2	100
15	Keramahan Petugas BPN	0	4	53	38	5	100
16	Keamanan dikantor	0	5	52	40	3	100
17	Mutu Informasi yang diberikan	0	4	66	26	4	100
E. Kepedulian							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
18	Kemudahan Mendapatkan Informasi	0	10	66	22	2	100
19	Kemudahan Mendapatkan Sertifikat	1	25	50	22	2	100
22	Kemauan membantu dari petugas	0	3	60	30	7	100
23	Kelengkapan tanda petunjuk dikantor	0	8	66	20	6	100

B. KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA BPN (Y)

Hasil Penelitian terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja BPN (Y), responden memberikan skor bervariasi juga mulai dari 1 sampai dengan 5 ,

masyarakat ada juga memberikan nilai yang rendah antara 1 dan 2 (sangat tidak puas dan tidak puas) terhadap kinerja BPN di mana masyarakat sangat tidak puas dengan kinerja yang dimiliki oleh BPN Kab.Bungo namun mayoritas responden memberikan nilai antara 3 dan 4 (cukup puas dan puas) sebagian juga responden memberikan nilai yang sangat puas (5) terhadap kinerja yang dimiliki oleh Petugas BPN Kab. Bungo.

Tabel 4.2
Hasil Penilaian Kepuasan Responden terhadap Kinerja BPN

A.	Kemampu-Ujian	Penilaian Kepuasan pada tiap Indikator					Jumlah Responden
		1	2	3	4	5	
1	Keterampilan petugas BPN	0	2	58	36	4	100
2	Kemampuan petugas BPN	0	1	54	42	3	100
3	Kehandalan Fasilitas	0	3	39	50	5	100
4	Kehandalan Peralatan	1	1	37	44	17	100
B. Indikator Kemampu- Nyataan							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
5	Ketersediaan Formulir Pendaftaran	0	4	43	48	5	100
6	Kebersihan Ruang Kantor	0	6	55	30	9	100
7	Tampilan Interior Kantor	0	2	55	41	2	100
8	Tampilan petugas BPN	0	3	34	39	24	100
C. Indikator Kecepatan Tanggapan							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
9	Kejelasan Informasi	0	7	65	24	4	100
10	Kecepatan Layanan Pendaftaran	0	9	58	30	3	100
11	Kecepatan Layanan Pemberkasan	0	17	52	31	0	100
12	Kecepatan Layanan Pengambilan Sertifikat	5	26	48	21	0	100
D. Indikator Jaminan							
Penilaian Kinerja pada tiap Indikator							
13	Kejujuran Petugas BPN	0	10	83	5	2	100
14	Kesopanan Petugas BPN	0	4	76	17	3	100
15	Keramahan Petugas BPN	0	4	74	18	4	100
16	Keamanan dikantor	0	5	58	35	2	100
17	Mutu Informasi yang diberikan	0	6	63	28	3	100
E. Indikator Kepedulian							
Penilaian Kepuasan pada tiap Indikator							
18	Kemudahan Mendapatkan Informasi	0	11	69	19	1	100
19	Kemudahan Mendapatkan Sertifikat	3	32	46	18	1	100
20	Kemudahan mencapai kantor BPN	0	4	47	40	9	100
21	Kenyamanan ruang tunggu	0	10	59	24	7	100
22	Kemauan membantu dari petugas	0	9	65	21	5	100
23	Kelengkapan tanda petunjuk dikantor	1	12	53	26	8	100

C. Analisa Data

1. Uji Vasiliditas

Kriteria penafsiran validitas instrument setelah didapatkan hasil perhitungan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. r_{tabel} didapatkan dari Tabel Nilai Product Moment didapatkan dari derajat kebebasan ($df = n - 2$), n adalah jumlah responden dan signifikansi (taraf kesalahan) yang dipergunakan yaitu 5%, sehingga $df = 30 - 2 = 28$ diperoleh $r_{tabel} = 0.361$ (two tailed).

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3. Uji validitas kualitas pelayanan (KP)

Item	Korelasi (r)	r kritik	Keterangan
KP1	0,696	0,361	Valid
KP2	0,487	0,361	Valid
KP3	0,384	0,361	Valid
KP4	0,427	0,361	Valid
KP5	0,459	0,361	Valid
KP7	0,657	0,361	Valid
KP9	0,663	0,361	Valid
KP10	0,695	0,361	Valid
KP11	0,592	0,361	Valid
KP12	0,681	0,361	Valid
KP13	0,809	0,361	Valid
KP14	0,772	0,361	Valid
KP15	0,720	0,361	Valid
KP16	0,618	0,361	Valid
KP17	0,644	0,361	Valid

KP18	0,615	0,361	Valid
KP19	0,765	0,361	Valid
KP20	0,427	0,361	Valid
KP21	0,633	0,361	Valid

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan adalah valid, setelah mengeluarkan butir no 6, 8, 20, 21. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing r_{hitung} dari pertanyaan yang lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} dan dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.4. Uji validitas variabel kepuasan masyarakat (KM)

Item	Korelasi (r)	r kritik	Keterangan
KM1	0,481	0,361	Valid
KM2	0,627	0,361	Valid
KM3	0,753	0,361	Valid
KM4	0,586	0,361	Valid
KM5	0,528	0,361	Valid
KM6	0,559	0,361	Valid
KM7	0,694	0,361	Valid
KM8	0,504	0,361	Valid
KM9	0,742	0,361	Valid
KM10	0,678	0,361	Valid
KM11	0,685	0,361	Valid

KM1 2	0,738	0,36 1	Valid
KM1 3	0,707	0,36 1	Valid
KM1 4	0,732	0,36 1	Valid
KM1 5	0,659	0,36 1	Valid
KM1 6	0,461	0,36 1	Valid
KM1 7	0,703	0,36 1	Valid
KM1 8	0,759	0,36 1	Valid
KM1 9	0,772	0,36 1	Valid
KM2 0	0,518	0,36 1	Valid
KM2 1	0,557	0,36 1	Valid
KM2 2	0,653	0,36 1	Valid
KM2 3	0,477	0,36 1	Valid

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing r hitung $> r$ tabel dan dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. r tabel = 0,361.

2. Uji Realibilitas

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$

Tabel 4.5. Hasil Reabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Butir	Item to total correlation	Cronbach's Alpha
	KP1	672	0,740
	KP2	461	
	KP3	369	
	KP4	403	
	KP5	446	

Kualitas Pelayanan	KP7	622	
	KP9	643	
	KP1	691	
	0	594	
	KP1	679	
	1	813	
	KP1		
	2		
	KP1		
	3		
	KP1	768	
	4	708	
	KP1	588	
	5	610	
	KP1	570	
	6		
KP1			
7			
KP1			
8			
KP1	750		
9	413		
KP2	687		
2			
KP2			
3			

Tabel 4.5. Hasil Reabilitas Kepuasan Masyarakat

Variabel	Butir	Item to total correlation	Cronbach's Alpha
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,45	0,755
	KM2	1	
	KM3	0,62	
	KM4	0	
		0,73	
		6	
		0,55	
		1	
Kepuasan Masyarakat	KM5	0,50	
	KM6	2	
	KM7	0,53	
	KM8	4	

		0,667	
		0,478	
	KM9	0,729	
	KM10	0,668	
	KM11	0,670	
	KM12	0,710	
	KM13	0,693	
	KM14	0,726	
	KM15	0,653	
	KM16	0,449	
	KM17	0,681	
	KM18	0,755	
	KM19	0,757	
	KM20	0,489	
	KM21	0,532	
	KM22	0,640	
	KM23	0,444	

Seperti yang terlihat pada tabel semua pertanyaan pada kuesioner dinilai reliabel karena nilai *Cronbach Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel adalah diatas 0,60.

3. Pengujian Hipotesis

a. Tabel deskriptif statistik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan masyarakat	76.2100	8.01929	100
petugas BPN	63.1200	6.14847	100

- (1) Kualitas pelayanan petugas BPN rata-rata : 63,12 %,
- (2) Kepuasan Masyarakat rata-rata: 76, 21 %,
- (3) Standar deviasi Kualitas pelayanan : 6,14 %
- (4) Standar deviasi Kepuasan masyarakat : 8,01 %
- (5) N (jumlah data) : 100

b. Tabel correlation

Correlations

		kepuasan masyarakat	petugas BPN
Pearson Correlation	kepuasan masyarakat	1.000	.559
	petugas BPN	.559	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan masyarakat	.	.000
	petugas BPN	.000	.
N	kepuasan masyarakat	100	100
	petugas BPN	100	100

Korelasi pearson = 0,559, terdapat korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan petugas BPN

dengan kepuasan masyarakat. Hubungan bersifat *positive correlation*, artinya meningkatnya kualitas pelayanan akan menambah kepuasan masyarakat. Dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Badan Pertanahan Nasional terdapat pada tingkat hubungan yang sedang. Sig (1-tailed) atau probabilitas = 0,000. artinya korelasi bersifat signifikan, karena nilainya lebih kecil dari taraf kesalahan 0,05.

c. Uji Signifikansi Parameter Individual

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6. berikut ini:

4.6. Hasil Uji Parameter Individual (Uji t)

Variabel	Hasil Uji	
	t hitung	Signifikansi
Kualitas pelayanan	6,666	0,000

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Pernyataan hipotesis bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah terbukti, yang berarti semakin kuat pelayanan petugas, maka semakin kuat pula kepuasan masyarakat dalam mengurus

sertifikat tanah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t tabel yang lebih kecil dari t hitung ($1,661 < t \text{ hitung } (6,666)$). dan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai koefisien regresi sebesar 0,559.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari data mengenai tanggapan responden terhadap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) terhadap variabel keputusan konsumen terlihat jawaban sangat baik dan baik dari pertanyaan-pertanyaan, kuesioner cukup besar persentasenya, sehingga variabel bebas dan variabel terikat dapat disimpulkan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Dengan demikian kualitas pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat akan tetapi dapat dipengaruhi juga oleh variabel yang lain.
2. Variabel pelayanan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Permohonan sertifikat tanah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t tabel lebih kecil dari t hitung ($1,661 < 6,666$) dan merupakan variabel yang memiliki t hitung paling besar dengan tingkat signifikansi 0,559. yang lebih kecil dari 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

Harsono, B. (2004). *Djambatan*. Jakarta: Hukum Agraria Indonesia.

Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Alfabeta*. Bandung: Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Yudhoyono, D. H. (2013, September 30). Peraturan Presiden tentang BPN. hal. 1.