

## **KINERJA PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPIN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH**

**Agus Sya'bani Arlan\***

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Jalan Kuripan Murung Sari 54 Kec. Amuntai Selatan Kab. Hulu Sungai Utara  
Kode Pos 71417 Telp. 052762525 [stia\\_amt@yahoo.co.id](mailto:stia_amt@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan, menganalisa faktor-faktor penghambat pelayanan dan menginterpretasikan model-model kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Unit analisis penelitian adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin, dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam meningkatkan pendaftaran hak atas tanah sesuai amanat UU Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria dan PP RI Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, adalah: (1) dalam melayani administrasi bidang pertanahan tidak berjalan baik, dan (2) kurang optimal dalam sosialisasi bidang pertanahan.

Atas dasar hasil penelitian, dalam rangka meningkatkan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dan pendaftaran atas tanah, maka hendaknya Pemerintah melaksanakan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat lewat media cetak dan elektronik. Serta meningkatkan anggaran biaya penyelenggaraan pensertifikatan hak atas tanah secara massal tanpa biaya, dan pembenahan peraturan tentang hak atas tanah dengan pasal yang bersifat memaksa dengan sanksi tegas kepada pemilik tanah yang belum mendaftarkan hak atas tanah.

**Kata kunci:** kinerja; pelayanan; pembuatan sertifikat tanah

---

---

### ***SERVICE PERFORMANCE OF THE OFFICE LAND TAPIN DISTRICT IN MAKING LAND CERTIFICATE***

#### ***ABSTRACT***

*This study aims to describe the performance of the services, analyze the factor restricting services and interpret the models performance Office land District Tapin. This research uses qualitative research methods with the descriptive approach. Research analysis unit is the Office of the District Land Commission Tapin, with data collection techniques are observation, interview, and documentation.*

*The results showed that the performance of the District Land Office Tapin in improving registration of land rights according to commendation Agrarian Staple ACT No. 5 of 1960 concerning the basic rules of agrarian issues and PP RI Number 24 in 1997 about the land registry,*

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

are: (1) in the field of land administration serve does no go well, and (2) less than optimal in the socialization of land areas.

*On the basis of research results, in order to improve the performance of the District Lnd Office Tapin and registration of land, then the Government should implement the socialization or outreach to the public through print and electronic media. As well as increasing the budget costs of organizing land rights en masse at no cost, and revamping the regulations concerning land rights to article that is forced by the sanctions firmly to the landowners who have yet to register their land rights.*

**Keywords:** *performance; service; making land certificates*

## PENDAHULUAN

Pemerintah menjaga standar pelayanan publik sebagai suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini sebagai standar pelayanan yang harus ditetapkan, dan mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa: “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Badan Pertanahan Nasional kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat sebagai pelayan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur Badan Pertanahan Nasional dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi rakyat, sehingga akan menentukan sejauh mana Badan Pertanahan Nasional menjalankan

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan Badan Pertanahan Nasional haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kepengurusan sertifikat tanah.

Aparatur Pemerintah Badan Pertanahan Nasional seharusnya memiliki standar pelayanan yaitu kualitas (mutu) dan kuantitas (jumlah) serta keahlian yang bagus agar pekerjaan yang dihasilkan juga dapat berkualitas, dan pengetahuan pekerjaan, inisiatif dalam melakukan pekerjaan, kecekatan mental atau kemampuan pekerjaan, sikap dalam bekerja serta disiplin waktu terhadap waktu pembuatan sertifikat tanah.

Di wilayah Kabupaten Tapin masih banyak terdapat tanah pertanian dan masih banyak masyarakatnya yang menjadi petani, baik sebagai pemilik maupun sebagai petani penggarap. Keberhasilan pembangunan di segala bidang, dengan adanya kemudahan transportasi, bidang pendidikan, penyebabnya terjadi perubahan pola pikir kehidupan masyarakat setempat dan kebiasaan dalam tatacara memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang berkaitan dengan tanah pertanian.

Di wilayah Tapin selama 5 (lima) tahun terakhir terdapat kecenderungan adanya peningkatan minat masyarakat atas kepemilikan tanah secara hukum, meskipun hanya sekedar segel atau berupa Surat Keterangan Keadaan Tanah (SKKT) yang

ditandatangani oleh Kepala Desa dan Camat saja. Kecenderungan ini dipicu oleh beberapa hal, antara lain oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat arti pentingnya bukti otentik kepemilikan tanah, dan juga oleh semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat, serta adanya peran serta masyarakat yakni tokoh masyarakat atau tokoh sentral yang bisa mempengaruhi pengikutnya dalam peningkatan kesadaran atas kepemilikan tanah secara hukum.

#### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam upaya meningkatkan pendaftaran sertifikat tanah?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat menghambat pelayanan pendaftaran hak atas tanah di wilayah Tapin?
3. Bagaimana model kinerja pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin?

#### **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas maka penulis ada beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- a. Untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk pembuatan sertifikat tanah.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat menghambat pelayanan pendaftaran hak atas tanah di wilayah Kabupaten Tapin.
- c. Untuk menginterpretasikan model-model kinerja pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau yang dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

### B. Paradigma Pelayanan Publik

#### 1. New Public Administration (NPA)

*New Public Administration* (NPA) adalah terjadi karena hasil dari tekanan gejolak tertentu dalam masyarakat pada tahun 1950

dan 1960, di periode ini ada banyak penekanan kuantifikasi karena emosi yang tidak dapat diukur oleh tokoh Penggagas *New Public Administration*.

#### 2. New Public Management (NPM)

Menurut Asmawi Rewansyah (2010), berawal dari kenyataan bahwa birokrasi pemerintahan yang terlalu besar, boros, inefisien dan merosotnya kinerja pelayanan publik, Ronald Reagan (mantan Presiden Amerika Serikat) mengeluarkan pernyataan bahwa: “*government is not solution to our problem, government is the problem*”.

#### 3. New Public Service (NPS)

Menurut Asmawi Rewansyah (2010) bertitik tolak dari doktrin, prinsip-prinsip dan ciri-ciri dari paradigma NPM, maka nampaknya paradigma NPM lebih cocok untuk merformasi sektor perekonomian. Dalam bidang perekonomian, pemerintah harus berjiwa *entrepreneurial*, inovatif, dan kreatif agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi sekaligus kesejahteraan masyarakat demokratis dan kurang diperhatikannya peran kepemimpinan (*leadership*) dalam suatu organisasi, sehingga paradigma NPM bergeser ke paradigma *New Public Service* (NPS).

### C. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai beberapa arti seperti: perihal atau cara melayani, servis atau cara, dan kemudahan yang diberikan

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002).

### 1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### 2. Konsep Pelayanan Publik

Valeri A. Zeithaml *et al.* (1990) mengonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

### D. Pengertian Pendaftaran Tanah

Menurut A.P Perlindungan, pendaftaran tanah adalah “suatu proses tata usaha dan tata cara untuk mencapai kepastian hukum yang sah tentang hak atas tanah”. Sedangkan menurut Sudargo Gautama dan G. Sukahar Badwi, mengemukakan bahwa “dengan adanya pendaftaran tanah ini barulah dapat dijamin tentang hak-hak dari pada seseorang di atas tanah”.

### E. Pengertian Sertifikat

Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 menyebutkan sertifikat diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak atas tanah, demi terjaminnya kepastian hukum hak atas tanah yang bersangkutan, sehingga

dengan mudah dapat mengetahui status atau kedudukan hukum tanah tersebut, pendaftaran tanah dimaksud adalah dengan meminta kepada Kantor Pertanahan agar tanah yang dimiliki atau dikuasai oleh seseorang atau badan hukum dicatat identitasnya di Kantor Pertanahan dan kepada pemegang hak yang sah diberikan sertifikat tanah.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang mencerminkan segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum atau jumlah, dan atas dasar pertimbangan itulah maka penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Penelitian kualitatif menekankan pada suatu proses, artinya penelitian bermaksud untuk menemukan, memahami, dan menjelaskan fenomena yang terjadi. Pendekatan tersebut digunakan dengan pertimbangan-pertimbangan:

1. Penelitian kualitatif menyajikan bentuk holistik (menyeluruh) dalam menganalisis suatu fenomena
2. Penelitian jenis ini lebih peka menangkap informasi *kualitatif deskriptif* dengan secara relatif tetap berusaha mempertahankan keutuhan (*wholeness*) dari objek, artinya bahwa data yang dikumpulkan dalam

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

rangka studi kasus dipelajari sebagai keseluruhan yang terintegrasi.

Kemudian jenis penelitian yang digunakan adalah *policy research*. Menurut Majchrzak (Sugiyono:2006) *policy research* adalah: “suatu proses penelitian yang dilakukan pada, atau analisis terhadap masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah”.

Sehubungan dengan jenis penelitian tersebut, peneliti berupaya menemukan fakta dan data yang terjadi, mengenai kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian Penulis atas kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam rangka menyelesaikan pensertifikatan hak atas tanah di seluruh Kabupaten Tapin yang dibutuhkan waktu ratusan tahun atau beberapa generasi, untuk itu Kantor Pertanahan mengeluarkan beberapa kebijakan sekaligus melakukan terobosan-terobosan di bidang pertanahan agar hak atas tanah yang belum bersertifikat dapat diselesaikan dalam jangka waktu 20 (duapuluh) tahun, bahkan masih bisa dipercepat lagi dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka percepatan pelaksanaan

pendaftaran tanah, Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin menempuh berbagai kebijakan pembangunan pertanahan sebagaimana yang telah diuraikan di atas yang salah satunya dengan meningkatkan program persertifikatan massal untuk masyarakat miskin khususnya pelaku usaha kecil (UKM) melalui program Pensertifikatan Swadaya Masyarakat (PSM).

Selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin telah mengeluarkan beberapa terobosan-terobosan pelayanan sertifikat tanah dengan sistem jemput bola untuk menjangkau masyarakat diantaranya dengan fasilitas Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (Larasita), komputerisasi Kantor Pertanahan, dan sosialisasi pendaftaran tanah.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### A. Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin

Berdasarkan hasil data penelitian bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam meningkatkan pendaftaran hak atas tanah sebagaimana yang diamanatkan oleh UUPA dan PP RI Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat dalam melaksanakan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah. *Pertama*, dalam memberikan pelayanan administrasi bidang pertanahan yang mana

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

fakta di lapangan menunjukkan tidak berjalan baik, karena kurangnya sosialisasi ke masyarakat. *Kedua*, dalam memberikan kegiatan penyuluhan tentang pertanahan masih belum optimal atau jarang sekali dan belum tuntas serta masih memiliki banyak masalah.

### **B. Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Hak Atas Tanah**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui adanya beberapa faktor penghambat pelayanan pendaftaran hak atas tanah di wilayah Tapin, yaitu: *pertama*, faktor masyarakat yang kurang akan kesadaran hukum untuk mendaftarkan tanahnya secara tertib dan teratur untuk terwujudnya kepastian hukum. *Kedua*, kurangnya penerangan atau penyuluhan Kantor Pertanahan kepada masyarakat yang berdampak pada rendahnya inisiatif masyarakat untuk mendaftarkan hak atas tanahnya. *Ketiga*, faktor biaya mahal (birokrasi) di mana pendaftaran hak atas tanah sebagai suatu proses pelayanan yang meliputi aktivitas lapangan, proses administrasi dan penerapan hukum, melibatkan peran aparat pelaksana dan pemohon hak, sangat menentukan tercapainya tujuan pendaftaran hak atas tanah. *Keempat*, faktor sarana atau fasilitas yakni kualitas sumber daya manusia yang masih kurang dan dana yang tersedia untuk pengadaan peralatan pengukuran yang tua dan kuno, yang banyak tidak mencukupi volume pekerjaan. *Kelima*, faktor penegakan

hukum di mana banyaknya tanah yang belum bersertifikat maupun yang sudah bersertifikat bisa saja bermasalah dikarenakan kurang adanya jaminan hukum dari Pemerintah.

### **C. Model-model Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin**

Model-model kinerja Kantor Pertanahan dalam meningkatkan pendaftaran hak atas tanah antara lain: (1) mengembangkan program komputerisasi, (2) program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (Larasita), dan (3) penyuluhan hukum bidang pertanahan khususnya tentang pendaftaran hak atas tanah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang peneliti kemukakan di atas, akhirnya penelitian ini sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin dalam upaya meningkatkan pendaftaran hak atas tanah sebagaimana yang diamanatkan oleh UUPA dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, maka kantor Pertanahan Kabupaten Tapin sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat dalam melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pendaftaran hak atas tanah yaitu: (1) Memberikan

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pelayanan secara optimal di bidang pertanahan kepada masyarakat guna mendorong dan membangkitkan minat masyarakat untuk mendaftarkan hak atas tanahnya; (2) Melakukan penyuluhan hukum di bidang pertanahan; dan (3) Untuk mempercepat pensertifikatan dikeluarkan kebijakan melalui Program Proyek Operasional Agraria (Prona), Proyek Operasional Daerah Agraria (Proda), Sertifikat Massal Swadaya (SMS) atau Pensertifikatan Swadaya Masyarakat (PSM), dan Program Pembaharuan Agraria Nasional (PPAN).

2. Faktor yang dapat menghambat pelayanan pendaftaran hak atas tanah di Kabupaten Tapin disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: (1) Faktor masyarakat, (2) Kurangnya proses sosialisasi dan penyuluhan hukum kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik tentang manfaat pendaftaran hak atas tanah untuk memperoleh bukti kepemilikan hak berupa sertifikat; (3) Faktor birokrasi di mana dalam hal ini pendaftaran hak atas tanah membutuhkan biaya yang sangat mahal, prosedur yang berbelit-belit dan merepotkan serta memakan waktu yang berbulan-bulan bahkan tahunan; (4) Faktor sarana dan prasarana, yakni kualitas sumber daya manusia masih rendah, sehingga kendala krusial yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin pada saat ini

adalah terbatasnya tenaga profesional yang memadai, terutama tenaga-tenaga petugas ukur dan juga terbatasnya dana anggaran yang tersedia untuk pengadaan peralatan pengukuran yang sudah tua dan ketinggalan zaman; dan (5) Faktor penegakan hukum, di mana kurang adanya jaminan hukum dari Pemerintah.

3. Model-model kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tapin untuk mengatasi minimnya pendaftaran hak atas tanah di wilayahnya yaitu dalam memaksimalkan program pensertifikatan massal sebagaimana telah diuraikan di atas dan selain itu juga melakukan beberapa terobosan-terobosan pelayanan sertifikat tanah dengan sistem jemput bola untuk menjangkau masyarakat di antaranya melalui komputerisasi Kantor Pertanahan, Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (Larasita), dan melakukan penyuluhan hukum di bidang pertanahan khususnya mengenai pendaftaran hak atas tanah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

## **B. Saran**

Dalam upaya meningkatkan kinerja Kantor Pertanahan dan pendaftaran atas tanah, Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik. Tentang pentingnya pendaftaran

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

hak atas tanah untuk memperoleh bukti kepemilikan hak berupa sertifikat, sehingga masyarakat tidak menganggap bukti pembayaran pajak, seperti petuk, pipil, letter c, ketitir, girik, Ipeda atau Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sebagai alat bukti kepemilikan hak atas tanah, yang dapat memberi jaminan kepastian hukum bagi hak atas tanahnya.

2. Meningkatkan anggaran biaya peyelenggaraan pensertifikatan hak atas tanah secara massal tanpa biaya atau gratis khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu dan melakukan pembenahan terhadap peraturan yang mengatur tentang pendaftaran hak atas tanah dengan mencantumkan pasal yang bersifat memaksa yang memberikan sanksi secara tegas kepada pemilik hak atas tanah yang tidak mendaftarkan hak atas tanahnya.

Ndraha, Taliziduhu, 2002. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta

Parlindungan, A.P, 1999. *Pendaftaran Tanah di Indonesia* (Berdasarkan PP. 24 Tahun 1997) Dilengkapi dengan Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PP. 37 Tahun 1998), Bandung: Mandar Maju

Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi, 2007. *Manajemen Pelayanan*, Cetakan Ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta

## DAFTAR PUSTAKA

- Dale, Timple, 2001. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja/Performance*, Jakarta: Eki Media
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industrialisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keban, Yeremias T., 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media
- Moeleong, Lexy J., 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya