

IMPLEMENTASI PROGRAM LOKET PRIORITAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA II

Yusuf Ramadhan Adikara

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
adikarayusuframa@gmail.com;

Rachmawati Novaria

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nova@untag-sby.ac.id;

Eddy Wahyudi

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Sertifikat tanah ditangani oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), sebuah instansi pemerintah yang ada di bidang agraria atau pertanahan. Sejak 2013 Badan Pertanahan Nasional / Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah melaksanakan reformasi birokrasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Surabaya II melaksanakan reformasi birokrasi adalah melalui layanan Loker Prioritas, pelayanan ini dikhususkan bagi pemohon yang mengurus sendiri tanpa kuasa. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut George C Edward III. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi layanan Loker Prioritas sudah cukup baik, namun masih menghadapi beberapa permasalahan seperti fasilitas gedung yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih terlalu kecil dan lahan parkir yang sempit.

Kata kunci: *Sertifikat Tanah, Kantor Pertanahan, Implementasi Kebijakan, Loker Prioritas.*

A. PENDAHULUAN

Kota Surabaya adalah kota yang telah menjadi ibu kota dari Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya yang memiliki julukan sebagai Kota Metropolitan merupakan kota yang paling besar dengan urutan ke-2 di negara Indonesia sesudah kedudukan Kota Jakarta. Kota Surabaya memiliki letak pada bagian utara dari Pulau Jawa dengan berhadap-hadapan pada Laut Jawa dan Selat Madura di

sebelah timur. Kota Surabaya memiliki luas wilayah 326,81 Km² serta memiliki jumlah penduduk 2.848.583 jiwa yang menjadikan Kota Surabaya melahirkan satu dari banyak kota yang mana masyarakatnya mempunyai tingkat mobilitas tinggi. Kota Surabaya juga merupakan salah satu kota yang juga dijadikan sebagai pusat segala kegiatan di provinsi Jawa Timur dan sekitarnya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga tertuang dalam Undang-Undang nomor 4 Tahun 2017 dalam standar pelayanan pasal 1 ayat 2 yang mengatur tentang terselenggaranya tertib administrasi di bidang pertanahan untuk penyelenggaraan pemerintahan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Titik kunci utama strategi publik untuk negara mutakhir merupakan administrasi publik, yang adalah jenis administrasi, baik sebagai tenaga kerja terbuka maupun produk yang pada tingkat dasar merupakan kewajiban dan dilakukan oleh negara untuk mengikuti atau mengerjakan negara. kepuasan pribadi individu. Dalam prakteknya, kebijakan dalam pelayanan publik ini semestinya direduksi melalui serangkaian dalam pelaksanaan serta petunjuk teknis internal birokrasi. Sementara itu, yang krusial dari sudut pandang masyarakat merupakan adanya standar dalam pelayanan publik, yang menentukan kepada masyarakat jenis-jenis pelayanan yang telah menjadi haknya, siapa yang dapat menerimanya, syarat-syarat yang harus dipenuhinya, dan bagaimana mereka disediakan.

Sertifikat tanah ditangani oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), sebuah instansi pemerintah yang ada di bidang agraria atau pertanahan. Sejak 2013, Badan Pertanahan Nasional / Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah melaksanakan reformasi birokrasi. Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional bertujuan untuk mencapai Good Governance dengan melakukan pembaruan dan perubahan struktur administrasi badan pertanahan secara mendasar. Aspek pelayanan publik di bidang pertanahan merupakan salah satu reformasi yang dilaksanakan oleh BPN. Tantangan bagi BPN adalah menghilangkan persepsi masyarakat bahwa pelayanan pertanahan BPN memakan waktu, rumit, dan memerlukan perubahan segera untuk KKN. Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan BPN merupakan kebutuhan yang mendesak untuk segera dipenuhi. Banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan pertanahan menunjukkan hal tersebut. Proses penerbitan sertifikat tanah merupakan pelayanan yang sering dikritik. Orang membayar berbagai biaya untuk mendapatkan sertifikat sebidang tanah, dan prosesnya rumit.

Kesanggupan dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Surabaya II melaksanakan reformasi birokrasi adalah melalui layanan Loker Prioritas, pelayanan ini dikhususkan bagi pemohon yang mengurus sendiri tanpa kuasa. Setiap hari, program ini dilakukan. Keinginan untuk program ini adalah untuk mengurangi peraturan dan administrasi yang lama. Selain itu dengan adanya program layanan Loker Prioritas di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan hemat biaya kepada masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan suatu organisasi untuk mengubah metode penilaian kinerja pegawai. Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi kabupaten, kecamatan, pemerintah desa.

Dalam literatur ilmu kebijakan terdapat beberapa model implementasi kebijakan publik yang lazim dipergunakan. Diantara beberapa model implementasi kebijakan disumbangkan dari pemikiran George C. Edward III dengan Direct and Indirect Impact on Implementation. Model tersebut diuraikan sebagaimana berikut:

Sumber daya

Indikator implementasi kebijakan yang dinilai pada faktor sumber daya adalah staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

Komunikasi

Indikator implementasi kebijakan yang dinilai pada faktor komunikasi adalah transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Disposisi

Indikator implementasi kebijakan yang dinilai pada faktor disposisi adalah pengangkatan birokrat dan insentif.

Struktur birokrasi

Indikator implementasi kebijakan yang dinilai pada faktor struktur birokrasi adalah Standard Operating Procedures (SOP) dan pelaksanaan fragmentasi

C. METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang ada dilapangan secara alamiah dikumpulkan dengan tujuan dapat menafsir fenomena dan permasalahan yang terjadi dengan penelitian menjadi instrumen kunci yang merupakan metode dari penelitian kualitatif (Effendi, 2012). Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Implementasi Pelayanan Loker Prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan digambarkan oleh peneliti ini.

Tempat yang dijadikan lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya II. Kantor BPN ini berada Jl. Krembangan Barat No.57, Kota Surabaya. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut yaitu adanya ketertarikan dengan beberapa informasi dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi surat tanah di Kota Surabaya.

Data primer pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi yang merupakan metode yang digunakan dalam pengambilan data primer. Secara spesifik karakteristik informan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bagian Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.
2. Staf pelaksana Loker Prioritas Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.
3. Masyarakat/pemohon (3 orang).

Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari studi dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan berdasarkan dokumen, foto, gambar, dan sumber lain terkait dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data bersifat induktif dan berkelanjutan. Maksudnya adalah suatu proses untuk menyusun dan menemukan data secara sistematis. Data tersebut didapatkan melalui catatan lapangan, hasil wawancara dan lainnya agar lebih mudah di mengerti dan dapat di informasikan. Menurut Miles dan Huberman terdapat tiga langkah dalam melakukan analisis data, yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan

D. PEMBAHASAN

Pelaksana melakukan berbagai kegiatan selama implementasi kebijakan untuk mencapai hasil akhir yang sejalan dengan tujuan atau sasaran kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan proses yang dinamis. Seperti yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, bahwa hakekat dari implementasi merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang seperti yang telah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 11 Tahun 2008. Bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kementerian ATR/BPN tentang program Loker Prioritas adalah layanan yang memberlakukan tanpa kuasa untuk dapat menanyakan keluhan atau informasi seputar pertanahan dengan biaya yang dapat dijangkau tanpa menggunkan jasa pengurusan. Jenis pelayanan yang ditangani seperti pengecekan sertifikat tanah, penghapusan hak tanggungan (roya), peralihan, pembebanan hak tanggungan dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang didapat, maka dapat diketahui pelaksanaan Program Loker Prioritas oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dengan menggunakan indikator teori implementasi kebijakan oleh George Edward III (1980,1) sebagai berikut:

Sumber Daya

Dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Surabaya II merasa kebijakan tersebut sudah efektif dalam pelaksanaan program Loker Prioritas ini tetapi untuk jumlah staf/pegawai dalam melayani masyarakat surabaya itu kurang. Tetapi bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II itu bukan jadi alasan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini masyarakat surabaya cukup puas dari pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II hal ini diperkuat oleh pernyataan informan masyarakat yang sedang mengurus surat-surat tanahnya melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis. Dapat disimpulkan bahwa staf/pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini dikatakan baik dalam melayani masyarakat surabaya.

Pada praktek di lapangan pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya II mapun Pemerintah Pusat masih kurang berupaya untuk melaksanakan sosialisasi terhadap masyarakat tentang program Loker Prioritas ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantah dalam sosialisasi program hanya menggunakan media massa, media sosial, radio suara surabaya, sosialisasi ditempat car free day dan

brosur. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat hal ini tidak mendapatkan informasi yang cukup dari pemerintah, meskipun faktanya masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan informasi tentang program Loker Prioritas ini.

Kementrian ATR/BPN memiliki kewenangan, yaitu melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan implementasi program Loker Prioritas di setiap Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten, mengkoordinir pelaksanaan sosialisasi dan pembinaan teknis penerapan program Loker Prioritas, dan fasilitas pelaksanaan penerapan program ini. Dalam hal ini hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat merasa puas dengan wewenang yang dimiliki Kantor Pertanahan Kota Surabaya II karena telah memberikan pelayanan yang baik. Pihak pemerintah pusat maupun kantah dalam hal ini telah menjalankan kewenangan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi pokok masing-masing dengan menggunakannya seefektif mungkin. Agar implementasi kebijakan program Loker Prioritas ini dapat efektif sesuai dengan apa yang diharapkan.

Akan menjadi hal yang wajar dalam implementasi suatu kebijakan yakin akan memerlukan fasilitas pendukung dalam keberhasilan dari implementasi kebijakan ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, untuk fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II seperti komputer, jaringan internet, dan loket itu sudah cukup baik tetapi untuk gedung itu sendiri masih kurang memadai dalam melayani masyarakat. Masyarakat pun juga merasakan bahwa gedung di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini terlalu kecil dan lahan tempat parkir juga masih kurang memadai. Kondisi seperti ini bukan menjadi penghambat untuk pelayanan yang akan diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang telah diberikan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini cukup memuaskan.

Komunikasi

Berdasarkan hasil analisis, Kementrian ATR/BPN menetapkan program Loker Prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menciptakan program layanan Loker Prioritas, program Loker Prioritas adalah layanan yang memberlakukan tanpa kuasa untuk dapat menanyakan keluhan atau informasi seputar pertanahan dengan biaya yang dapat dijangkau tanpa menggunkan jasa pengurusan. Dalam hal ini para staf/pegawai Kantah Surabaya II telah diberi pembekalan sehingga memahami apa tujuan dan fungsi dari program Loker Prioritas itu sendiri dan setiap minggunya ada evaluasi agar dapat mengetahui seberapa baik tingkat penguasaan staf/pegawai pelaksana terhadap kompetensi yang telah ditetapkan. Akibatnya untuk penyajian informasi yang akan di beri nantinya akan membuat tepat sasaran serta akan dapat mencapai tujuan. Tujuan dari program Loker Prioritas ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi pertanahannya sendiri tanpa kuasa. Menurut hasil wawancara dan observasi bisa digambarkan bahwa dalam komunikasi mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini sudah cukup baik.

Program layanan Loker Prioritas di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini di laksanakan sejak pertengahan tahun 2022. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Surabaya II buka setiap harinya senin-

jum'at jam 08.00-14.00 dan sabtu-minggu jam 09.00-12.00, jadi tidak menjadi alasan untuk masyarakat yang tidak punya waktu dalam mengurus administrasi pertanahannya. Dalam hal ini layanan Loker Prioritas di laksanakan di Kota atau Kabupaten yang mendukung dari segi lokasi pelaksanaan.

Disposisi (sikap)

Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan wajib orang-orang yang mempunyai dedikasi untuk kebijakan yang sudah ditetapkan, lebih khususnya pada kepentingan masyarakat. Disposisi atau sikap para implementor yang tidak ingin melakukan kebijakan yang sudah ditetapkan tentu akan memicu hambatan-hambatan dalam tercapainya tujuan dari implementasi kebijakan. Kontribusi yang tinggi cukup diperlukan agar dapat terlaksananya implementasi kebijakan yang sangat baik. Jika staf/pegawai yang menangani layanan Loker Prioritas ini tidak mempunyai komitmen untuk menjalankan kebijakan ini maka akan terjadinya kegagalan. Dalam hal ini staf pelaksana memiliki dedikasi yang tinggi karena selama ini kemampuan dalam melayani masyarakat cukup baik terbukti dengan hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat merasa puas dengan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini. Semenjak ditunjuknya Bapak Hadi Tjahjanto sebagai Menteri Agraria reformasi birokrasi benar-benar dilaksanakan.

Manipulasi insentif merupakan salah satu cara untuk mengatasi kecenderungan sikap pelaksana kebijakan. Sebagai aturan umum, individu bertindak berdasarkan keuntungan mereka sendiri, kemudian, pada saat itu, mengendalikan dorongan oleh pembuat strategi dapat berdampak pada aktivitas pelaksana strategi. Dimungkinkan untuk memotivasi pelaksana kebijakan untuk melaksanakan perintah dengan benar dengan menambahkan manfaat atau biaya tertentu. Lain halnya dengan pelaksanaan program Loker Prioritas, hal ini dilakukan dengan maksud untuk mencapai tujuan pribadi atau organisasi. Karena dalam kebijakan ini 46 ialah kebijakan yang baru diterapkan yang pasti akan mendatangkan antusias terhadap masyarakat untuk mengurus surat-surat pertanahannya sendiri tanpa kuasa.

Ini membuat para staf pelaksana bekerja di hari sabtu dan minggu dengan adanya kondisi sesuai ini staf/pegawai pelaksana diberinya uang tambahan untuk staf pelaksana memiliki semangat melayani masyarakat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan staf pelaksana yang bekerja di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Pemberian insentif kepada staf pelaksana diharapkan dapat melayani administrasi pertanahan tetap semangat serta melaksanakan pelayanan dengan sangat efektif mungkin kepada masyarakat surabaya.

Struktur Birokrasi

Ada dua jenis untuk bisa membantu kinerja birokrasi untuk implementasi program layanan Loker Prioritas ialah standar operasi prosedur (SOP) serta fragmentasi yang akan dapat menjadi metode dalam implementasi program layanan Loker Prioritas ini. Deskripsi mekanisme kegiatan program layanan Loker Prioritas dengan adanya Standar Operasi Prosedur implementasi suatu kebijakan yang mengharuskan para pegawai atau staf pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kewajibannya setiap hari setara dengan standar yang sudah ditetapkan.

Secara acuan Standar Operasional Prosedur adalah bentuk yang penting untuk pelaksanaan prinsip manajemen kualitas yang dapat diterapkan dalam organisasi pemerintahan. Maka dari itu tidak seluruhnya prinsip-prinsip manajemen kualitas bisa dilaksanakan dalam Standar Operasi Prosedur dikarenakan bersifat instansi pemerintah, bertentangan dengan organisasi privat.

Istilah fragmentasi ada kaitannya dalam upaya pelaksanaan komitmen kegiatan-kegiatan serta kegiatan pegawai diantara unit. Fragmentasi dilaksanakan untuk memudahkan suatu kebijakan di implementasikan, oleh karena itu dilaksanakannya fragmentasi atau penjelasan kewenangan supaya tugas-tugas yang semestinya dilaksanakan dalam tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) semestinya seluruh kemampuan kinerja yang dilaksanakan stakeholder bisa di nilai dalam tingkat ke efektifannya serta apakah sudah berbanding dengan prosedurnya.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis maka bisa di simpulkan bahwa pelaksanaan implementasi program layanan Loker Prioritas ini mempunyai prosedur yang sudah di tentukan yang bertujuan supaya program ini bisa terlaksana sesuai dengan apa yang di inginkan.

Dan berikut adalah prosedur dalam perekrutan pegawai tidak tetap yang menangani dalam pelayanan yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yaitu: a) Pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya II membuat pendaftaran calon pegawai tidak tetap melalui adanya persyaratan yang sudah ditentukan; b) Calon pegawai mendaftar dengan memenuhi persyaratan; c) Pembekalan/pelatihan yang diberikan kepada calon pegawai setelah diterima; d) Setelah diberi pembekalan maka pegawai siap melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat dipahami bahwa implementasi program layanan Loker Prioritas di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II ini dapat dikatakan berhasil. Meskipun masih terjadi kendala fasilitas dan informasi tentang program layanan Loker Prioritas ini, Kantor Pertanahan Kota Surabaya II telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut

E. KESIMPULAN

Melalui hasil analisis penelitian yang telah dilaksanakan pada penulis melalui pelaksanaan implementasi program layanan Loker Prioritas di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II saat penelitian tersebut bisa diberi kesimpulan bahwa untuk implementasi layanan Loker Prioritas bisa dikatakan cukup baik, akan tetapi masih ada sebagian permasalahan. Karena terlihat semenjak penerapan di lapangan yang terjadi sedang memperlihatkan kekurangan yang sedang dialami oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Jenis penerapan implementasi melalui kebijakan Kementrian ATR/BPN mengenai program layanan Loker Prioritas ini ialah dalam memenuhi pelaksanaan administrasi surat pertanahan yang bisa diurus dengan sendiri tanpa kuasa. Target pemerintah dalam kebijakan implementasi program layanan Loker Prioritas ialah supaya terbentuknya tertatanya administrasi serta menjauhkan pengaruh negatif yang dilaksanakan dari pihak-pihak yang tidak konsekuensi yang bisa merugikan pemerintah serta masyarakat.

Pelayanan yang sudah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sudah menerapkan sistem pelayanan yang terbaik dan memang sudah diterapkan oleh pegawai/staff pelaksana dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus surat tanahnya. Saran yang bisa di informasikan melalui peneliti dari hasil penelitian adalah Kantor Pertanahan Kota Surabaya II sekiranya melaksanakan komunikasi serta penyesuaian dengan pemerintah di kecamatan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan program layanan Loker Prioritas supaya tidak terjadinya kekurangan atau kesalah pahaman selagi program ini dilakukan dan berusaha konsisten dalam membagikan informasi mengenai program layanan Loker Prioritas dengan akurat agar dalam pelaksanaan implementasi ini tidak terjadinya penyimpangan khususnya untuk masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). *Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta*. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 1(2), 193-204.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). *Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328-336.
- Menteri ATR/Kepala BPN: *Inovasi Layanan Pertanahan Harus Terus Ditingkatkan*. (2022). <https://www.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/2735/menteri-atrkepala-bpn-inovasi-layanan-pertanahan-harus-terus-ditingkatkan>
- Menteri ATR/BPN *Buka Loker Prioritas Khusus Bagi Yang Ingin Urus Tanah Tanpa Calo*. (2022). <https://nasional.kompas.com/read/2022/07/27/15190801/menteri-atr-bpn-buka-loket-prioritas-khusus-bagi-yang-ingin-urus-tanah-tanpa>
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan*
- Penelitian dan Pengembangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional*. (2018)
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah*
- Setyaningrum, Erna. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.