

**PELAKSANAAN PROGRAM *QUICK WINS*
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MATARAM**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan**



Oleh:

ILHAM JAUHARI
NIM.11202607/P

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRACT

Public service is one of the strategic policy. However, the implementation has not been satisfactory, including the public service performed by the National Land Agency of the Republic of Indonesia (BPN RI). The public has not been satisfied with the service provided by the BPN land RI. Public dissatisfaction against land services associated with complex procedures, cost, and length of time in completing the process. according to those circumstances, the government announced a change in the form of Reforms, namely an agenda for change and fundamental reform of the governance system which involves aspects of institutional, human resource management and government personnel. Then the agenda of reforming the bureaucracy itself launched an accelerated program of public service program called the quick wins. Quick wins is a program initiated in order to restore the confidence of society or to restore the public trust, especially on the quality of public services.

The Office of National Land Agency in Mataram City has started implementing the quick wins program since March 15, 2014. This study aims to determine 1) how was the implementation of the quick wins program in the Mataram City's Land Agency determine by thirteen items of service? 2) Does the addition of these items affect the improvement of the quality of land services? The method used in this research is the method which are the mixture of qualitative and quantitative methods. Data collection techniques held by observation, interviews and questionnaires. Questionnaires were distributed to 30 respondents.

The hypothesis of these research showed the implementation of the quick wins program in The Office of National Land Agency in Mataram City has materialized well in accordance with the goal of restoring public trust in the public service. Quick wins programs also bring influence to improve the quality the of land services at the agency. It is shown from the results of a questionnaire that was distributed, denomination of 63, 2. The denomination then classified in the results of sufficient quality.

Keywords: Quick Wins, Acceleration services, reform the bureaucracy, Public service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Batasan Penelitian	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Pelayanan Publik	12
2. Program <i>Quick Wins</i>	16
B. Kerangka Pemikiran	20
C. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Metode Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	27
C. Data dan Sampel	27
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Kondisi Geografis dan Administratif Kotamadya Mataram	31
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Mataram	32
1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi	32
2. Struktur Organisasi	34
3. Jumlah Bidang Tanah Terdaftar Berdasarkan Jenis Haknya	35
4. Sumber Daya Manusia	38
5. Sarana dan Prasarana	40
a. Gedung Kantor	40
b. Kendaraan Dinas	41

BAB V	PELAKSANAAN PROGRAM <i>QUICK WINS</i>	
	A. Konsep dan Perkembangan Program <i>Quick Wins</i> Pada Kantor Pertanahan Kota Mataram	42
	B. Cara Pelaksanaan Program <i>Quick Wins</i> Pada Kantor Pertanahan Kota Mataram	51
	1. Pelayanan Rutin Pada Kantor Pertanahan	51
	2. Pelaksanaan Program <i>One Day Service</i>	78
BAB VI	PENGARUH PELAKSANAAN PROGRAM <i>QUICK WINS</i> TERHADAP KUALITAS PELAYANANAN PERTANAHAN	
	A. Unsur Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program <i>Quick Wins</i>	83
	B. Pengolahan Data Kualitas Pelayanan Melalui Program <i>Quick Wins</i>	99
BAB VII	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	104
	B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terjadinya banyak kasus-kasus korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang melibatkan banyak perangkat-perangkat pemerintahan baik dari tingkat pemerintah daerah sampai pemerintah pusat mengakibatkan hilangnya rasa kepercayaan masyarakat pada penyelenggara pemerintahan. Mayoritas masyarakat mulai tidak menaruh simpati pada semua hal yang berkaitan dengan sistem pemerintahan di Indonesia. Mereka menaruh curiga pada segala sesuatu yang berhubungan dengan program-program pemerintah. Dalam hal pelayanan masyarakat juga banyak merasa dirugikan dan mengajukan kritik tentang ketidakpuasan mereka. Ketidak efisienan layanan terutama karena panjangnya proses pemberian layanan. Kondisi ini juga mencerminkan kurang efektifnya pelayanan mengingat di beberapa tempat pelayanan, persyaratan layanan yang harus dipenuhi juga belum tercantum secara jelas dan tegas. Masyarakat pengguna layanan seringkali dibingungkan oleh syarat yang begitu beragam, yang bahkan terkadang dipandang kurang relevan dengan pemberian layanan yang akan diperoleh.¹

Berangkat dari tuntutan masyarakat akan terciptanya suatu sistem pelayanan pemerintahan yang baik, transparan dan akuntabel yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat, pemerintah mulai mencanangkan program Reformasi Birokrasi. Keadaan ini juga merupakan imbas terhadap

¹ Sulaiman Samsuri, *Reformasi Birokrasi dengan Percepatan Program Layanan*. (Jakarta : Rajawali Press, 2011), hlm. 10.

ketertinggalan pemerintah dalam melaksanakan reformasi di bidang pemerintahan yang didahului sebelumnya melakukan reformasi dibidang ekonomi, politik, dan hukum.

Reformasi birokrasi itu sendiri pada hakikatnya merupakan suatu agenda perubahan dan pembaharuan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumberdaya manusia aparatur pemerintahan.² Melalui reformasi birokrasi ini pemerintah berharap dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap terselenggaranya suatu sistem dan tata laksana pemerintahan yang baik dalam mewujudkan keadilan sosial dan pemerataan pembangunan di Indonesia.

Reformasi birokrasi sudah mulai dilaksanakan pemerintah pada tahun 2004-2009 yang bisa dikatakan sebagai reformasi birokrasi gelombang I dimana pelaksanaannya masih bersifat instansional.³ Pada tahun 2010 pemerintah mulai merubah pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut agar tidak hanya bersifat instansional namun juga bersifat nasional dengan melakukan perubahan pada sistem peraturan perundang-undangan, akuntabilitas, pola pikir aparat dan lain-lain. Berangkat dari strategi perubahan tersebut maka pemerintah pada tahun 2010 menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. *Grand design* tersebut bertujuan untuk memberikan arah

² Ayurisyta Dominata, *Apa Itu Reformasi Birokrasi*. (Bandung : CV. Mandar Maju, 2010), hlm. 25.

³ Kemenpan, Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi; hlm. 5.

kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional selama kurun waktu 2010-2025 agar pelaksanaan reformasi birokrasi di kementerian/lembaga negara dan pemda dapat berjalan dengan efektif, efisien, terukur, konsisten, terintegrasi, melembaga dan berkelanjutan.⁴

Sebagai bentuk tindak lanjut dari *grand design* reformasi birokrasi tersebut maka pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi. *Road Map* Reformasi Birokrasi adalah bentuk operasionalisasi *Grand Design* Reformasi yang disusun dan dilakukan setiap lima tahun sekali dan merupakan rencana rinci pelaksanaan reformasi birokrasi dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya selama lima tahun dengan sasaran tiap tahunnya jelas. Sasaran tahun pertama menjadi dasar tahun selanjutnya dan begitupun tahun selanjutnya mengacu pada sasaran tahun sebelumnya juga. Didalam *road map* reformasi birokrasi inilah kemudian dicetuskan apa yang dinamakan dengan strategi *Quick Wins*. *Quick Wins* merupakan suatu langkah inisiatif yang mudah dan cepat dicapai yang mengawali pelaksanaan suatu program dalam reformasi birokrasi terutama yang berkaitan dengan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, serta peningkatan pelayanan publik.⁵

Pada tahun 2011 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Negara

⁴ *Ibid.*, hlm. 5.

⁵ Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 20 Tahun 2010, hlm. 29.

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan *Quick Wins* bagi setiap kementerian dan lembaga. *Quick* di sini dimaknai sebagai percepatan pelayanan demi menciptakan momentum positif dan meningkatkan kepercayaan diri instansi dalam melakukan langkah yang lebih besar yaitu reformasi birokrasi. *Wins* diartikan sebagai memenangkan hati masyarakat agar kembali percaya kepada pemerintah. Jadi bisa diartikan *quick wins* adalah suatu percepatan pelayanan yang coba diciptakan sebagai langkah untuk kembali memenangkan atau mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Badan Pertanahan Nasional kemudian mencanangkan Program *Quick Wins* di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan sebagai ujung tombak pelayanan dibidang pertanahan. Adapun jenis pelayanan yang dicantumkan di dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 37 tahun 2014 meliputi empat jenis pelayanan yaitu :

1. Pengecekan sertipikat Hak Atas Tanah;
2. Peralihan Hak Atas Tanah karena jual beli;
3. Perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1998;
4. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya).⁶

⁶ Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 37 Tahun 2014.

Keempat item yang dicantumkan di atas sudah dilaksanakan pada seluruh Kantor Pertanahan di Republik Indonesia. Tidak hanya itu pula, kebijakan dari Kepala Badan Pertanahan Nasional memberikan kebebasan kepada Kepala Kantor Pertanahan untuk melakukan inovasi-inovasi terkait pelaksanaan program *quick wins* ini. Mereka diberikan kebebasan yg sebesar besarnya untuk menciptakan program pelayanan yang sejalan dengan semangat program *quick wins* ini.⁷ Terkait dengan hal tersebut, penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Mataram karena pada Kantor Pertanahan Kota Mataram dalam melaksanakan strategi *quick wins* tersebut membuat inovasi berupa penambahan program pelayanan dari empat item menjadi tiga belas item pelayanan program *quick wins* yaitu :

1. Pengecekan sertipikat Hak Atas Tanah;
2. Peralihan Hak Atas Tanah karena jual beli;
3. Perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1998;
4. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya);
5. Pertimbangan teknis pertanahan;
6. Wakaf untuk tanah sudah besertipikat;
7. Sertipikat Pengganti;
8. Ganti nama;
9. Pencatatan;

⁷ *Ibid.*, hlm. 7.

10. Pemecahan sampai dengan 5 (lima) bidang;
11. SKPT;
12. Pendaftaran tanah pertama kali;
13. Pengelolaan Pengaduan;

Penelitian ini dilakukan untuk menemukan realitas langsung yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kota Mataram yang mengembangkan program *quick wins* dari yang tadinya empat item kemudian di tambahkan sembilan item sehingga menjadi tiga belas agar terdapat semangat inovasi dan perbaikan pelayanan pertanahan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pelaksanaan Program Quick Wins di Kantor Pertanahan Kota Mataram.**” Penelitian ini diharapkan menemukan suatu strategi pelaksanaan program *quick wins* yang baik yang dapat menjadi *role model* atau acuan Kantor Pertanahan lainnya dalam menjalankan program *quick wins*.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mencoba melihat di Kantor Pertanahan terkait dengan penerapan program *quick wins*. Penerapan program *quick wins* yang dimaksud adalah terkait dengan persyaratan, biaya, waktu dan prosedur pelayanan pertanahan. Peneliti melihat pelaksanaan program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kota Mataram yang mampu menambahkan item pelayanan *quick wins* tersebut menjadi tiga belas item percepatan pelayanan. Meningkatkan dari semula empat item pelayanan *quick wins* berdasarkan Surat

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 37 Tahun 2014. Berangkat dari keadaan ini peneliti mencoba untuk menemukan realita pelaksanaan di lapangan apakah pelaksanaan program *quick wins* ini berjalan dengan baik di Kantor Pertanahan Kota Mataram dengan tiga belas item pelayanan *quick wins*, serta melihat hal-hal apa saja yang melatar belakangi hingga Kantor Pertanahan Kota Mataram mengambil langkah berani dalam menambahkan item pelayanan *quick wins* atau hanya sekedar tampilan pencitraan pelayanan semata.

C. Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pertanahan Kota Mataram dengan melakukan penelitian terhadap pelaksanaan program *quick wins* pada kantor pertanahan tersebut sampai melihat pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada kedua kantor pertanahan tersebut. Penelitian ini hanya bertujuan untuk melihat pelaksanaan program *quick wins* pada kantor pertanahan dengan jumlah item pelaksanaan *quick wins* yang mengalami peningkatan atau penambahan jumlah item pelayanan sebagai sumber informasi.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui seberapa baik penerapan program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kota Mataram.

- b. Untuk mengetahui apakah program *quick wins* ini mempunyai pengaruh terhadap perubahan kualitas pelayanan pertanahan.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut :

- a. Menjadi evaluasi pelaksanaan dalam penerapan program *quick wins* bagi seluruh Kantor Pertanahan Di Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- b. Sebagai pedoman dan acuan dalam rangka pelaksanaan *quick wins* agar menjadi lebih optimal dan tepat sasaran.

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan *quick wins* di Kantor Pertanahan Kota Mataram dibagi menjadi dua tahap terkait pada jumlah item pelaksanaannya. Kedua tahap berjalan dengan baik dan sesuai prosedur pelaksanaan.
2. Pelaksanaan program *quick wins* pada Kantor Pertanahan Kota Mataram membawa pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pertanahan, ini dibuktikan berdasarkan hasil responden kepada masyarakat yang mengatakan pelayanan pertanahan di Kota Mataram cukup berkualitas.
3. Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan *quick wins* di Kantor Pertanahan Kota Mataram sehingga berjalan dengan baik adalah :
 - a. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup mumpuni dan berkualitas dalam memberikan pelayanan pertanahan dalam program *quick wins*;
 - b. Faktor Sarana dan Prasarana dari Kantor Pertanahan Kota Mataram yang sudah tergolong memadai dan memiliki spesifikasi yang bagus;
 - c. Faktor Administrasi pengarsipan yang sudah berjalan sangat baik dan rapi meskipun belum menggunakan arsip digital. Keadaan ini tidak menjadi kendala karena petugas pengarsipan sangat disiplin dan rapi dalam melaksanakan pekerjaannya;

- d. Faktor Geografis dari Kota Mataram yg terbilang tidak terlalu luas sehingga mobilisasi petugas dalam melaksanakan tugas tergolong cepat;
4. Hal-hal yang melatar belakangi Kantor Pertanahan Kota Mataram memutuskan untuk melakukan penambahan jumlah item pelayanan *quick wins* adalah sebagai berikut :
 - a. Kesiapan data berupa dukungan aplikasi KKP Web (Komputerisasi Kantor Pertanahan) berbasis web;
 - b. Jumlah pegawai Kantor Pertanahan Kota Mataram yang cukup memadai;
 - c. Kualitas peralatan yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Mataram dalam melakukan pelayanan pertanahan cukup memiliki standar kualitas yang baik;
 - d. Kesiapan dan komitmen serius yang ditunjukkan oleh para stake holder atau pemegang kebijakan di Kantor Pertanahan Kota Mataram untuk menyelenggarakan layanan pertanahan yang berkualitas;
 - e. Sistem administrasi pengarsipan buku tanah di Kantor Pertanahan Kota Mataram sudah sangat baik dan dikerjakan dengan disiplin.
 5. Pelaksanaan *quick wins* dengan dua tahap yaitu tahap I dan tahap II dengan hasil pelaksanaan sebagai berikut.
 - a. Pelaksanaan program *quick wins* tahap I dengan empat jenis pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Mataram dilaksanakan mulai tanggal 15 Maret 2014 sampai dengan 26 September 2014 dengan tingkat

penyelesaian pekerjaan sesuai SOP mencapai 97,08%. Total permohonan yang masuk pada tahap 1 adalah 10.523 berkas permohonan.

- b. Program *quick wins* kemudian dilanjutkan dengan menambah jumlah pelayanan menjadi tiga belas jenis pelayanan mulai 15 Oktober 2014 sampai dengan pengambilan data saat penelitian ini dilakukan yaitu 30 april 2015 atau dinamakan dengan tahap II. Total permohonan yang masuk melalui program *quick wins* adalah sebanyak 8.642 berkas permohonan. Penyelesaian pekerjaan sesuai SOP rata-rata mencapai angka 95,69%.

B. Saran

- a. Perlu dilakukan penyuluhan di setiap kelurahan dan perumahan-perumahan di Kota Mataram mengenai program *quick wins* ini, agar masyarakat dapat mengetahui bahwa pelayanan pertanahan terkait roya, peralihan hak dll. bisa sehari jadi di Kantor Pertanahan Kota Mataram.
- b. Perlu adanya iklan atau promosi pada media cetak maupun media *online* seperti *twitter* agar masyarakat mengetahui tentang adanya program *quick wins* ini.
- c. Diperlukan penambahan daya listrik di Kantor Pertanahan Kota Mataram, karena daya listrik yg sekarang masih kurang. Akibatnya adalah tidak bisa ditambahkan jumlah pendingin ruangan pada loket pendaftaran yg sekarang hanya 1 buah. Hal ini berimbas pada ketidaknyamanan masyarakat karena suhu ruangan terasa panas akibat jumlah pendingin yang hanya 1 buah.
- d. Perlu adanya solusi yang baik terkait masalah yang timbul pada proses pendaftaran tanah pertama kali dan wakaf untuk tanah sudah bersertipikat agar pelaksanaan penyelesaian pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- e. Untuk program *one day service* bisa ditambah waktu pelaksanaannya pada hari sabtu, agar masyarakat yg bekerja senin sampai Jumat bisa mendaftarkan tanahnya langsung. Karena pada program *one day service* masyarakat tidak boleh diwakilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. (2003). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Sage Publications, California.
- Chasanah, Nurul. (2014) “Kontribusi One Day Service Dalam Percepatan Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo” Skripsi DIV Manajemen Pertanahan, STPN.
- Dominata, Ayurisyah. (2013). *Apa Itu Reformasi Birokrasi*. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Dwiyanto, Agus dkk. (2008) *Reformasi Birokrasi Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2010) *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hardi, Saufana. (2014) “Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan Menggunakan Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”. Skripsi DIV Manajemen Pertanahan, STPN.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2010) *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. (2005) *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan Yogyakarta.
- Prasetyana, Eka Vivin. (2014) “Inovasi Pelayanan Pertanahan (Studi Kasus Program One Day Service di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I)”. Skripsi DIV Manajemen Pertanahan, STPN.
- Saksono, Slamet (1988), *Administrasi Kepegawaian*. Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Samsuri, Sulaiman. (2011) *Reformasi Birokrasi dengan Percepatan Program Layanan*. Jakarta Rajawali Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (1992) *Ilmu dan Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*. Edisi Desember. Bumi Aksara, Jakarta.

Muryono, Slamet, dkk. “Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang”, Jurnal *BHUMI*, September 2012, Nomor 7, Tahun ke-4.

Sutopo dan Suryanto, Adi. (2003), *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.

Ismail, (2010), *Menuju Pelayanan Prima; Konsep Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press, Malang.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2011 tentang Kriteria Pendayagunaan Aparatur Negara Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi.

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 37 Tahun 2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014.

Surat Edaran Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 460/3.41-100/II/2013, tanggal 12 Februari 2013 tentang Instruksi Program Aksi Terkait Program *Quick Wins*.