

**STRATEGI PENGGUNAAN PORTANDES (PORTAL PERTANAHAN DESA)
UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PERTANAHAN:
PERMASALAHAN DAN SOLUSI
(Studi Kasus di Desa Karangsembung, Kecamatan Kalibawang,
Kabupaten Wonosobo)**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh:
TAUFIK NUR ISMAIL
NIT. 19283231**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2023**

ABSTRACT

In order to improve land services, a service innovation is carried out. The Wonosobo District Land Office initiated a land service innovation, namely PORTANDES (Village Land Portal). PORTANDES is a bridge between service users and the land office through the local village/kelurahan.

This study aims to determine the strategy for using PORTANDES in improving land services at the Wonosobo District Land Office, to find out the problems and solutions encountered in the implementation of PORTANDES in improving land services. The research method used is qualitative with a phenomenological approach. In its implementation in the village of Karangsambung there were 2 applicants who used the PORTANDES service. From the 2 applicants, interviews were then conducted which led to the conclusion that the PORTANDES service in Karangsambung Village made it easier for the community to carry out land activities. Then several problems were found in the use of PORTANDES, including: lack of understanding of the PORTANDES admin in Karangsambung Village, Kalibawang District, Wonosobo Regency, lack of knowledge of the village community, digital document storage, and no notification to PORTANDES to improve land services at the Wonosobo District Land Office. After that, use the SWOT analysis to find a solution to the problem. These solutions include: conducting training for the PORTANDES admin, conducting massive and comprehensive socialization, preparing device storage, and checking the website periodically.

Keywords: land services, PORTANDES, problems, solutions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Kerangka Teoritis	12
1. Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan	12
2. Inovasi PORTANDES (Portal Pertanahan Desa).....	15
3. Analisis SWOT	21
C. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Format Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Informan dan Teknik Pemilihan Informan	25

D. Definisi Operasional.....	25
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Gambaran Umum Kabupaten Wonosobo	29
B. Gambaran Umum Desa Karangsembung, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Wonosobo.....	31
C. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo	31
BAB V PENGGUNAAN PORTANDES (PORTAL PERTANAHAN DESA) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PERTANAHAN: PERMASALAHAN DAN SOLUSI.....	33
A. Penggunaan Inovasi PORTANDES (Portal Pertanahan Desa) dalam Peningkatan Pelayanan Pertanahan	33
B. Permasalahan Penggunaan Inovasi PORTANDES (Portal Pertanahan Desa) dalam Meningkatkan Pelayanan Pertanahan	35
C. Identifikasi Faktor dan Analisis SWOT	37
D. Solusi Permasalahan Penggunaan Inovasi PORTANDES (Portal Pertanahan Desa) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pertanahan.....	41
BAB VI PENUTUP	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok aparatur negara yang dituangkan dalam pembukaan UUD 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Hal tersebut memiliki makna bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melayani seluruh warga negara dalam hal pemenuhan hak dan kebutuhan dasar.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dari penyelenggaraan administrasi publik. Untuk mencapai pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, terdapat asas-asas pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selain itu, disebutkan juga asas-asas pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima terhadap harapan atas pelayanan yang ingin diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diartikan sebagai pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Menilai kualitas layanan tidak hanya dilakukan oleh pihak yang memberikan layanan saja, namun dilakukan kepada pihak yang menerima layanan juga. Dalam hal ini, masyarakat sebagai penerima layanan menjadi faktor penentu kualitas layanan, untuk menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka pemerintah sebagai pihak yang memberikan layanan harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat disebabkan oleh berbagai macam penyebab, diantaranya sistem administrasi yang berbelit, waktu pelayanan yang lambat, biaya mahal, kualitas SDM rendah, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Seiring dengan perkembangan waktu diiringi dengan pemikiran kritis masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kemudian disalurkan melalui pengaduan kepada instansi terkait maupun lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Pengaduan tersebut menjadi penilaian kualitas pelayanan publik terhadap institusi terkait. Informasi mengenai jumlah pengaduan masyarakat terhadap kinerja instansi penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kinerja Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2022 (Urutan 5 Teratas)

Instansi/Lembaga	Jumlah Pengaduan Masyarakat
Pemerintah Daerah	4008
Kementerian ATR/BPN RI	878
Kepolisian RI	683
BUMN/BUMD	628
Instansi Pemerintah/Kementerian	517

Sumber: Ombudsman RI, 2022

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022 Kementerian ATR/BPN RI sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan menerima 878 laporan pengaduan masyarakat dan menempati urutan ke-2 dari seluruh lembaga penyelenggara pelayanan publik di Indonesia. Pengaduan oleh masyarakat terhadap dugaan maladministrasi, antara lain: penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, tidak patut, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, berpihak, serta konflik kepentingan.

Pelayanan publik di negara-negara berkembang masih belum menjadi program prioritas, negara tersebut masih berupaya mengejar pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan pembangunan (Muhdiarta 2018, 190). Isu penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini menjadi sorotan (Sagari 2021, 2). Hal tersebut dikarenakan karena lambatnya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga berakibat pada aspek kehidupan yang ada. Reformasi birokrasi adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif. Reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut selaras dengan salah satu tujuan pelayanan publik yaitu upaya untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat. Dengan menyederhanakan prosedur, meningkatkan transparansi, dan memastikan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dapat

menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa dihormati, dijamin hak-haknya, dan mendapatkan layanan publik yang adil dan berkualitas.

Kementerian ATR/BPN merupakan instansi pemerintahan penyelenggara pelayanan pertanahan yang melaksanakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi yang dilaksanakan di Kementerian ATR/BPN didasarkan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Permen ATR/BPN RI) Nomor 27 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Harapan pelaksanaan reformasi di lingkungan Kementerian ATR/BPN sebagai berikut:

1. Meningkatnya komitmen seluruh aparatur Kementerian ATR/BPN;
2. Meningkatnya kualitas perlindungan peraturan perundang-undangan;
3. Meningkatnya kapasitas organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya;
4. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan;
5. Meningkatnya profesionalitas SDM Aparatur;
6. Meningkatnya unit kerja/satuan kerja berpredikat WBK/WBBM;
7. Meningkatnya akuntabilitas kinerja; dan
8. Meningkatnya kualitas pelayanan.

Pelaksanaan reformasi birokrasi yang selama ini telah dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau (pelayanan prima) adalah dengan melakukan reformasi birokrasi pada pelayanan pertanahan. Pelayanan pertanahan menjadi isu strategis karena semua aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dan kegiatan pembangunan dilakukan di atas tanah (Runturambi 2022, 824). Dengan demikian, maka pelayanan pertanahan sangat dibutuhkan oleh masyarakat secara luas. Salah satu reformasi birokrasi pada pelayanan pertanahan dilakukan melalui inovasi pelayanan pertanahan. Inovasi dapat hadir dengan wujud pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang baru (Suwarno 2008, 11). Masyarakat menganggap produk baik berupa barang atau jasa inovatif karena dianggap sebagai hal yang baru di lingkungan masyarakat tersebut. Namun, produk bisa dikatakan baru berlaku di wilayah tertentu saja, karena bisa jadi produk

tersebut sudah ada di wilayah lain. Adanya inovasi pelayanan maka mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar baik barang maupun jasa.

Salah satu upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo dalam melaksanakan reformasi birokrasi dengan melakukan inovasi pelayanan pertanahan, yaitu PORTANDES (Portal Pertanahan Desa). PORTANDES adalah sebuah sistem atau program yang bertujuan untuk menjadi jembatan penghubung antara pengguna layanan dengan kantor pertanahan melalui desa atau kelurahan setempat. PORTANDES dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pertanahan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor pertanahan. Kegiatan pelayanan pertanahan melalui inovasi PORTANDES dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan. Layanan PORTANDES dilaksanakan di kantor pertanahan dan kantor desa. Terdapat admin yang ditunjuk sebagai operator aplikasi PORTANDES di kantor pertanahan dan kantor desa. Sebelum diterapkan di kantor desa, admin dari tiap-tiap desa dibuatkan akun oleh admin kantor pertanahan dan dilakukan pelatihan terlebih dahulu terhadap pengoperasian aplikasi PORTANDES. Saat ini layanan PORTANDES sudah tersedia di seluruh desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Wonosobo. Namun, jumlah permohonan terbanyak melalui inovasi PORTANDES terdapat pada Desa Karangsembung, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Wonosobo. Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Strategi Penggunaan PORTANDES (Portal Pertanahan Desa) untuk Meningkatkan Pelayanan Pertanahan: Permasalahan dan Solusi (Studi Kasus di Desa Karangsembung, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Wonosobo)”**.

B. Rumusan Masalah

Penilaian terhadap pelayanan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman dilaksanakan setiap tahunnya. Pemerintah selaku

penyelenggara pelayanan publik terus melakukan pembaruan terhadap pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan pertanahan menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo melakukan inovasi pelayanan pertanahan yaitu PORTANDES (Portal Pertanahan Desa) yang merupakan jembatan penghubung antara pengguna layanan dengan kantor pertanahan melalui desa/kelurahan setempat. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pertanahan yang ada di Kabupaten Wonosobo. Pada pelaksanaannya, inovasi PORTANDES melibatkan berbagai pihak yang tentunya tidak terlepas dari sebuah permasalahan. Untuk membuktikan hal tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo?
2. Apa permasalahan yang dihadapi pada penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah:
 - a. Mengetahui penggunaan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo.
 - b. Mengetahui permasalahan yang dihadapi pada penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo.
 - c. Mengetahui solusi yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo.

2. Manfaat Penelitian ini adalah:
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dibidang pelayanan pertanahan khususnya mengenai penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo.
 - b. Bagi Akademik (STPN), penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi taruna maupun dosen dalam mengembangkan inovasi khususnya di bidang pelayanan pertanahan.
 - c. Bagi Kantor Pertanahan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengembangkan inovasi PORTANDES.

D. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan dalam pembahasan masalahnya, sehingga penelitian dapat terfokus pada masalah yang dihadapi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelayanan pertanahan adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo kepada pengguna layanan yaitu masyarakat;
2. Kantor pertanahan adalah lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo mempunyai tugas antara lain melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah di Kabupaten Wonosobo;
3. PORTANDES (Portal Pertanahan Desa) adalah inovasi pelayanan pertanahan yang digagas oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo dalam rangka meningkatkan pelayanan pertanahan di Kabupaten Wonosobo;
4. Admin PORTANDES adalah operator yang menjalankan aplikasi PORTANDES, baik di kantor pertanahan maupun kantor desa; dan
5. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo yang menerapkan layanan PORTANDES.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penggunaan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo
Pengguna inovasi PORTANDES di Desa Karangsembung, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Wonosobo mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan pertanahan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layana PORTANDES di Desa Karangsembung. Selain itu, kemudahan juga dibuktikan pada analisis SWOT yang dijelaskan pada kekuatan PORTANDES.
2. Permasalahan yang dihadapi dalam penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo
 - a. Kurangnya Pemahaman Admin PORTANDES di Desa Karangsembung;
 - b. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Desa;
 - c. Penyimpanan Dokumen Digital; dan
 - d. Tidak Ada Notifikasi pada PORTANDES.
3. Solusi untuk mengatasi permasalahan pada penerapan inovasi PORTANDES dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonosobo
 - a. Melakukan Pelatihan Kepada Admin Portandes;
 - b. Melakukan Sosialisasi Secara Masif dan Komprehensif;
 - c. Menyiapkan Penyimpanan Perangkat; dan
 - d. Melakukan Pengecekan Secara Berkala

B. Saran

Dalam upaya penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi pada pelaksanaan inovasi PORTANDES peneliti menyarankan:

1. Memberikan ruangan khusus untuk pelayanan PORTANDES pada Kantor Desa Karangsembung agar lebih fokus dalam melaksanakan pelayanan PORTANDES;
2. Memberikan notifikasi pada sistem PORTANDES ataupun yang dikirimkan melalui *e-mail* kepada admin agar bisa memantau jalannya berkas dan pemberitahuan apa saja yang ada;
3. Mengedukasi masyarakat desa mengenai keamanan dan kenyamanan sistem digital; dan
4. Menyediakan kurir antar jemput dokumen yang terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Azwar, S 2015. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonosobo 2023, *Kabupaten Wonosobo dalam Angka 2023*, katalog no. 1102001.3307, Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonosobo.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonosobo 2021, *Kecamatan Kalibawang dalam Angka 2021*, katalog no. 1102001.3307031, Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonosobo.
- Fatimah, F N D 2016. *Teknik analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien Serta Cara Mengelola Kekuatan & Ancaman*, Quadrant, Yogyakarta.
- Istianto, B 2011. *Demokratisasi Birokrasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Nugroho, A 2020. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Riset Agraria*, GRAMASURYA, Yogyakarta.
- Rohman, A A, Muhammad, M S, Saiful, A, dan Purnomo 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Averroes Press, Malang.
- Salim, M A dan Agus, B S 2019. *Analisis SWOT dengan Metode Kuesioner*, CV. Pilar Nusantara, Semarang.
- Sinambela, L P 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono 2013, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, CV ALFABETA, Bandung.
- Suwarno, Y 2008. *Inovasi di Sektor Publik*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Taufiqurokhman dan Evi, S 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMK Press, Tangerang Selatan.

Yunus, H S 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Jurnal

Fatmala, V 2016, 'Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat', *Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 3, no.1, hlm. 1–9.

Hilda, N 2014, 'Kebijakan dan Manajemen Publik Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II', *Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol. 2, no. 1, hlm. 1–10.

Mahmudah, L dan Meirinawati 2017, 'Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik', *Publika*, vol. 5, no. 1, hal. 1–7.

Muhdiarta, U 2018, 'Politisasi Pelayanan Publik Perspektif Komparatif Beberapa Negara (Mencari Cara Mengontrol Birokrasi)', *Jurnal Politik & Pemerintahan*, vol. 2, no. 2, hlm. 190–201.

Putu, N dan Widanti, T 2022, 'Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur', *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 3, no. 1, hlm. 73-85.

Rianti, S, Zaili, R, dan Febri, Y 2019, 'Kualitas Pelayanan Publik' *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 15, no. 3, hlm. 412–419.

Runturambi, N M, Katiandagho, T M, dan Rumagit, G A J 2022, 'Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Manado', *Agri-Sosioekonomi*, vol. 18, no. 3, hlm. 823–834.

Supriadi 2009. 'Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali Melalui Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik', *DINAMIKA HUKUM*, vol. 9, no. 3, hlm. 212–231.

Wulan, R R dan Mustam, M 2017, 'Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang; *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 6, no.3, hlm. 1–20.

Skripsi

Sagari, D, 2021, 'Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten', skripsi pada Program Diploma IV Pertanahan Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Wijoyo, D K, 2021, 'Penataan Pelayanan Publik Melalui Inovasi LASTRI (Layanan Spesial Tanpa Antri) dan PANGKON (Pojok Angkringan Konsultasi) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul', skripsi pada Program Diploma IV Pertanahan Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Locket Pelayanan Pertanahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik