

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI LAYANAN MANDIRI
PRIORITAS UTAMA SURABAYA DUA (LAMPRIMA SURYA)
DALAM PELAYANAN PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA II**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

NOVITA EKA WAHYU RAMADHANI

NIT. 21303804

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

2025

ABSTRACT

Various problems that arise in land service activities at Kantor Pertanahan Kota Surabaya II have encouraged the creation of an innovation called Layanan Mandiri Prioritas Utama Surabaya Dua (Lamprima Surya). Based on the number of applications received, it can be seen that public enthusiasm for this innovation is quite high. However, several complaints were found from applicants regarding the length of time it takes to complete the application. This condition encouraged researchers to analyze the effectiveness of Lamprima Surya in improving land services at Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, both from the perspective of service users and service implementers.

The method used in the study was a descriptive quantitative method whose data collection was carried out by distributing questionnaires. The collected data is given a score based on a Likert scale and then the average is calculated.

The results of this study showed that the average score of service users was 3,37, which is in the interval $3,25 < x \leq 4$, with a very effective category. However, there were several criticisms conveyed by some Lamprima Surya users, including: the time period for document verification and application completion is very long, access to the Lamprima Surya website does not always run smoothly, and filling in data on the land location section is a little complicated. Meanwhile, the average score of service implementers was 3,13, which is in the interval $2,5 < x \leq 3,25$ with an effective category.

Keywords: *Effectiveness, Lamprima Surya, Land Services*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Kerangka Teoritis	13
1. Pelayanan Publik	13
2. Pelayanan Pertanahan	15
3. Pengguna dan Pelaksana Layanan.....	19
4. Inovasi	19
5. Efektivitas.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Format Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Definisi Operasional.....	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	27
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	29
F. Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
A. Kota Surabaya	34
B. Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.....	34
C. Sumber Daya Manusia	38
D. Sarana dan Prasarana.....	38
BAB V EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI LAMPRIMA SURYA	40
A. Implementasi Lamprima Surya.....	40
B. Karakteristik Responden	44
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	48
D. Hasil Penilaian Efektivitas	51
1. Perspektif Pengguna Layanan	51
2. Perspektif Pelaksana Layanan	62
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan sampai saat ini pelayanan publik masih cukup menjadi perhatian dikarenakan kualitasnya yang masih jauh dari harapan masyarakat (Pristiria dkk., 2022). Keberhasilan pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, partisipatif, dan akuntabel merupakan awal dari reformasi birokrasi guna mewujudkan *good governance* (Budiman dkk., 2022).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN) merupakan satu-satunya instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pertanahan. Pelayanan pertanahan menjadi salah satu pelayanan publik yang sering dilaporkan dan dinilai kurang baik oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2023, dimana pertanahan dan tata ruang menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni sebanyak 1.190 laporan atau 14,07%. Sementara itu, Kementerian ATR/BPN menduduki urutan kedua instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat dalam masalah pelayanan publik, yaitu sebanyak 769 laporan atau 9,09% (Ombudsman Republik Indonesia, 2023).

Dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, Kementerian ATR/BPN mengagendakan reformasi birokrasi dengan menerbitkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Dalam peraturan tersebut, terdapat 8 sasaran reformasi birokrasi dalam lingkup Kementerian ATR/BPN pada tahun 2024 yang salah satunya adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan perolehan indeks pelayanan publik yang semakin meningkat. Realisasi dari agenda peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkup

Kementerian ATR/BPN ditunjukkan dengan adanya beberapa inovasi pelayanan pertanahan yang diciptakan oleh Kantor Pertanahan di Indonesia (Putri dkk., 2022).

Di era digitalisasi saat ini, pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan untuk menciptakan suatu inovasi berbasis digital yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan pertanahan. Salah satu inovasi tersebut adalah Lamprima Surya (Layanan Mandiri Prioritas Utama Surabaya Dua) yang diluncurkan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II pada tanggal 18 Juli 2024. Lamprima Surya merupakan inovasi layanan pertanahan berupa *chatbot WhatsApp* yang dirancang untuk mempermudah interaksi antara pemohon dan Kantor Pertanahan untuk permohonan kegiatan pra Sertipikat-el (elektronik). Melalui *chatbot* ini pemohon akan diarahkan untuk mengajukan permohonan pra Sertipikat-el secara online dengan mengisi *form* dan mengunggah *scan* dokumen yang disyaratkan. Permohonan yang diajukan akan masuk ke dalam sistem Lamprima Surya dan kemudian dilakukan verifikasi berkas oleh petugas validasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Setelah proses verifikasi selesai, pemohon dapat menentukan tanggal penyerahan berkas fisik ke Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dan mendapatkan nomor urut antrian secara otomatis.

Masalah yang melatarbelakangi terciptanya inovasi Lamprima Surya ini adalah situasi dimana pemohon sering kali harus menunggu dalam antrean yang memakan waktu lama. Situasi ini akan terasa lebih berat bagi pemohon yang memiliki keterbatasan waktu atau transportasi untuk mengunjungi kantor pertanahan. Selain itu, layanan pertanahan seringkali melibatkan banyak tugas dan pertanyaan berulang yang dapat menghabiskan waktu dan tenaga untuk ditangani oleh sumber daya manusia. Oleh karena itu, Lamprima Surya ini dapat menjadi solusi dengan menghadirkan layanan yang interaktif, responsif, dan beraksesibilitas tinggi, khususnya untuk mendukung efisiensi kegiatan pra sertipikat-el.

Dengan fitur respon otomatis dan layanan 24/7 (layanan sepanjang waktu, bahkan di luar jam kerja), Lamprima Surya memungkinkan pemohon untuk dapat mengakses layanan pertanahan tanpa batasan waktu dan lokasi, hanya memerlukan aplikasi *WhatsApp* dan koneksi internet. Penggunaan inovasi ini tidak hanya mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi

juga dapat mengurangi beban kerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya II khususnya di bagian *front-office*, sekaligus meningkatkan kepuasan pemohon atau pengguna dengan adanya layanan yang lebih responsif, konsisten, dan cepat di bidang pertanahan.

Sejak diimplementasikan pada akhir Juli 2024, Lamprima Surya telah menerima cukup banyak permohonan dari masyarakat yang ingin mengurus dokumen pertanahan. Tercatat, mulai 25 Juli 2024 - 25 Januari 2025 jumlah permohonan yang telah diterima sebanyak 6.222 berkas. Sementara itu, jumlah permohonan yang diterima pada 6 bulan pertama Tahun 2024, yakni sebelum Lamprima Surya diimplementasikan, hanya sejumlah 3.853 berkas. Hal ini menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat terhadap Inovasi Lamprima Surya. Namun disamping itu, ditemukan beberapa keluhan dari pemohon yang mengajukan permohonan melalui Lamprima Surya terkait lamanya waktu penyelesaian permohonan. Keluhan tersebut antara lain teridentifikasi melalui kolom komentar pada 2 video terkait Lamprima Surya yang diunggah oleh akun *Youtube* @kantahkotasurabaya2 pada tanggal 19 dan 24 Juli 2024. Pada kolom komentar tersebut, akun @MedwinAsnovriady mengatakan bahwa permohonan telah diajukan 1 bulan yang lalu dan persyaratan sudah lengkap, namun belum ada kelanjutan dari permohonan tersebut. Sementara itu, akun @vincentiuswintaraputra2806 menyatakan bahwa sudah 2 bulan berlalu sejak pengajuan permohonan, tetapi proses verifikasi dokumen bahkan belum dilakukan. Selain itu, pada unggahan akun *Instagram* @kantahkotasurabaya2 tanggal 30 September 2024, akun @niko_p27 menuliskan komentar yang menanyakan lamanya proses verifikasi dokumen, mengingat pada saat itu berkas permohonannya belum juga diverifikasi. Dengan demikian, kondisi ini mendorong peneliti untuk menganalisis efektivitas Lamprima Surya dalam meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

B. Rumusan Masalah

Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menciptakan suatu inovasi dalam pelayanan pertanahan yang diberi nama Lamprima Surya. Adanya inovasi ini seharusnya dapat meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota

Surabaya II. Namun, setelah inovasi ini berjalan selama kurang lebih 7 bulan masih didapatkan beberapa keluhan dari pemohon yang disampaikan melalui sosial media terkait lamanya waktu penyelesaian permohonan. Oleh karena itu, perlu diketahui apakah inovasi ini efektif untuk diimplementasikan dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dengan melihatnya dari perspektif pengguna dan pelaksana layanan. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas implementasi Lamprima Surya dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menurut perspektif pengguna layanan?
2. Bagaimana efektivitas implementasi Lamprima Surya dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menurut perspektif pelaksana layanan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui efektivitas implementasi Lamprima Surya dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menurut perspektif pengguna layanan.
- b. Mengetahui efektivitas implementasi Lamprima Surya dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menurut perspektif pelaksana layanan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang inovasi pelayanan pertanahan, sekaligus menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang terkait.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam pengembangan inovasi pelayanan pertanahan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Lamprima Surya dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dinilai sangat efektif menurut perspektif pengguna layanan. Penilaian ini berdasarkan hasil perhitungan rata-rata skor jawaban kuesioner, yaitu sebesar 3,37 yang berada dalam interval $3,25 < x \leq 4$ dengan kategori sangat efektif. Meskipun demikian, terdapat beberapa kritik yang disampaikan oleh sebagian pengguna Lamprima Surya, diantaranya: jangka waktu verifikasi dokumen dan penyelesaian permohonan sangat lama, akses terhadap *website* Lamprima Surya tidak selalu berjalan dengan lancar, serta pengisian data pada bagian lokasi tanah sedikit rumit.
2. Implementasi Lamprima Surya dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dinilai efektif menurut perspektif pelaksana layanan. Penilaian ini berdasarkan hasil perhitungan rata-rata skor jawaban kuesioner, yaitu sebesar 3,13 yang berada dalam interval $2,5 < x \leq 3,25$ dengan kategori efektif.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kota Surabaya II disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap proses verifikasi dokumen dan penyelesaian permohonan. Penambahan jumlah sumber daya manusia dapat menjadi solusi untuk mempersingkat waktu penyelesaian layanan.

2. Kantor Pertanahan Kota Surabaya II disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap aspek teknis sistem Lamprima Surya guna meminimalisasi kendala teknis dalam penggunaan layanan.
3. Kantor Pertanahan Kota Surabaya II disarankan untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan Lamprima Surya untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna, sehingga pemanfaatan Lamprima Surya menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal dan Buku

- Affandi, M. Q. H., Amirulloh, M. R., & Meigawati, D. (2024). Efektivitas Program Mendakan Mawar Desa di Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 8(3), 51–62. <https://ejournal.stiabinabanuabjm.ac.id/index.php/administraus/article/view/254/207>
- Amanda, D., & Agusti, F. R. (2023). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government: Kasus Implementasi Aplikasi SIANTON di BPN Kota Pekanbaru. *Journal of Administration Studies*, 1(1), 30–40.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Journal Unismuh*, 2(3).
- Aulia, F., & Hidayat, T. (2021). Pengaruh Modal Dan Inovasi Terhadap Kinerja Umkm Kain Perca Di Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Bisnis Net*, 4(2), 119–132. <https://doi.org/10.46576/bn.v4i2.1701>
- Azizah, A. K. N. (2021). Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kota Magelang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(2), 233–241.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Kota Surabaya Dalam Angka 2025. In <https://surabayakota.bps.go.id/id>.
- Bayukri, & Fadhly, Z. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Revolusi Modern di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya. *Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(9), 553–564.
- Bimantara, A. S. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Lentera di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Darmawan, M. K., & Ziveria, M. (2023). Analisis Kebutuhan UI/UX Mahasiswa Kalbis Institute pada Studi Kasus Learning Management System (LMS)

- LEAPS Kalbis Institute. *Kalbisiana : Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 9(2), 401–413.
- Dewantara, A. (2022). Urgensi Survei Kepuasan Pengguna Layanan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14765/Urgensi-Survei-Kepuasan-Pengguna-Layanan-bagi-Penyelenggara-Pelayanan-Publik.html>. Diakses pada Tanggal 24 Februari 2025.
- Diharto, A. K. (2022). *Manajemen Inovasi dan Kreativitas* (1st ed.). Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.
- Dwiyantoro. (2019). Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library Amikom Resource Centre dengan Metode Pieces Framework. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 109–124. <https://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/article/view/962/719>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat*, 7(3), 647–656.
- Fatimah, I. F., Nurfarida, R., Mansyur, A. S., & Zaqiah, Q. Y. (2021). Strategi Inovasi Kurikulum: Sebuah Tinjauan Teoretis. *EduTeach : Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran*, 2(1), 16–30. <https://doi.org/10.37859/eduteach.v2i1.2412>
- Firmansyah, M., Masrun, & S, I. D. K. Y. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Haerudin, A. D. (2022). Penggunaan Aplikasi SIPANDU Dalam Rangka Kemudahan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Syntax Literate*, 7(10), 16050–16056.
- Harahap, M. D. M., Ferdinand, & Harinie, L. T. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 103–125.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178.
- Hasbuddin, A. M. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Pelayanan Pertanahan

- Sego Tiwul (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Kantor Pertanahan Kota Surabaya II [@kantahkotasurabaya2]. (29 Juli 2024). "Layanan Mandiri Prioritas Utama Surabaya (LAMPRIMA SURYA) [Foto]. Instagram. https://www.instagram.com/p/C9_X7Nyy-dh/.
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). *Teknik Analisa*. Bandung: Alfabeta.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, *XIII*(2), 177–181. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/viewFile/143/88>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023. *Ombudsman Republik Indonesia*, 1–121. https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4
- Pahmawati, R., Darna, N., & Herlina, E. (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Konseling Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Suatu Studi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis). *Jurnal Bussiness Management And Entrepreneurship*, *2*(4), 1–12.
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi Inovasi Layanan Pertanahan: Pengecekan Sertipikat Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Pertanahan*, *13*(1), 17–27.
- Prihanto, H., & Yuniati, R. (2021). Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, *1*(1), 98–112.
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, *11*(2), 533–546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Putri, I. A. (2023). Penerapan Layanan Tanpa Lama Bagi Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi

- melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 86–94. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Rifaldi, & Dewi, Y. N. (2022). Perancangan Arsitektur Enterprise Sistem Pelayanan Pertanahan Peralihan Hak Menggunakan Togaf ADM (Studi Kasus: Kantor Pertanahan Kota Pontianak). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 6(4), 828–835. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v6i4.925>
- Sugiasuti, R. H., & Pratama, M. R. (2022). Dampak Buruk Pembangunan Tanpa Pemerataan : Kesenjangan Ekonomi Antar Wilayah Di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 16(1), 79–90. <https://profit.ub.ac.id>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyo, N. V., Marta, A., & Wahyudi, H. (2024). Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan HT-EL Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *Jurnal JAPS*, 5(3), 358–372. <https://doi.org/10.46730/japs.v5i3.201>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), 110–116. <https://www.iicls.org/index.php/jer/article/view/238/195>
- Surokim, Rakhmawati, Y., Suratnoaji, C., Wahyudi, M., Handaka, T., Dartiningsih, B. E., Julijanti, D. M., Rachmawati, F. N., Kurniasari, N. D., Trisilowaty, D., Suryandari, N., Cholil, H. A., Quraisyin, D., Moertijoso, B., Rachmad, T. H., Arifin, S., Rozi, F., & Camelia, A. (2016). *Riset Komunikasi : Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*. Madura: Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur.
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715%0Ahttp://jur>

nal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/viewFile/2715/1675

- Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (PSC 119) Smash Care's Di Kota Solok. *JLAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265–271. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>
- Yuningsih, E., & Silaningsih, E. (2020). *Manajemen Bisnis dan Inovasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Perwakilan Kantor Pertanahan Kota Surabaya Di Provinsi Jawa Timur
- Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4/SE/I/2015 Tentang Batasan Usia Dewasa Dalam Rangka Pelayanan Pertanahan
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.