

**DAMPAK PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN  
(PELATARAN) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN  
PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA  
SURABAYA 1**

**SKRIPSI**

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



**STEFANI LARASATI NADYA MOGI**

**NIT. 21303810**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL  
PRODI DIPLOMA IV PERTANAHAN**

**2025**

## **ABSTRACT**

*The Weekend Land Service Program (PELATARAN) is a public service innovation launched by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) to provide easier access to land administration services outside regular working days. This study aims to examine the impact of the PELATARAN program on improving land registration services at the Surabaya City Land Office 1, as well as the challenges and solutions encountered during its implementation.*

*His research uses a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and document studies. The results show that the PELATARAN program facilitates public access to land services, particularly for those unavailable during weekdays, including services such as application submission, document inquiries, and certificate collection.*

*The results showed that the program contributed to a significant increase in service requests, especially in its second year of implementation. However, a decline in usage was observed in the following year due to issues such as limited public awareness and technical system constraints. Staff also faced challenges, including additional workloads and delayed data entry into the land system. The study recommends improving public outreach, optimizing the land information system (KKP), and providing clear informational guides to enhance the effectiveness of the PELATARAN program.*

**Keywords:** *Public service, land registration, PELATARAN.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Terdahulu ( <i>Novelty</i> ).....	7
B. Kerangka Teoritis .....	9
C. Kerangka Pemikiran .....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Format Penelitian .....	17
B. Lokasi Penelitian .....	17
C. Informan dan Teknik Penentuan Informan Penelitian.....	18
D. Sumber Data .....	19
E. Teknik Pengumpulan Data .....	20
F. Teknik Analisis Data .....	21
BAB IV GAMBARAN UMUM .....	23
A. Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1.....	23
B. PELATARAN .....	28
C. Kebaruan/Nilai Tambah .....	28

D. Implementasi Inovasi .....	29
E. Proses/Alur PELATARAN .....	31
BAB V DAMPAK PELATARAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DAN MANFAAT BAGI MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA 1 .....	33
BAB VI KENDALA DAN SOLUSI PEGAWAI KANTOR PERTANAHAN TERHADAP PELATARAN.....	38
BAB VII PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN.....	49
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendaftaran tanah adalah proses administratif yang dilakukan untuk mencatatkan kepemilikan atau hak atas tanah dalam suatu sistem pendaftaran tanah yang berlaku di negara atau wilayah tertentu (Avivah dkk., 2022). Tujuan utama dari pendaftaran tanah adalah untuk memberikan kepastian hukum mengenai status hak atas tanah, yang mencakup identifikasi pemilik, batas-batas tanah, serta hak-hak terkait lainnya seperti hak sewa, hak pakai, dan hak tanggungan. Dengan adanya pendaftaran tanah, diharapkan dapat mengurangi sengketa atau klaim kepemilikan yang tidak jelas, serta memberikan perlindungan hukum bagi pemilik tanah (Widodo & Halim, 2022). Proses pendaftaran tanah melibatkan verifikasi fisik dan administratif yang dilakukan oleh instansi yang berwenang, yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Indonesia untuk memastikan bahwa data yang tercatat akurat dan sah.

Pendaftaran tanah wajib dilakukan oleh masyarakat Indonesia, namun masih ada masyarakat yang tidak melakukan pendaftaran tanah. Kurangnya kesadaran hukum merupakan salah satu alasan masyarakat Indonesia tidak melakukan pendaftaran tanah (Taolin dkk., 2024). Menurut Agustina dkk (2020), alasan lain mengapa masih terdapat masyarakat di Indonesia yang enggan melakukan pendaftaran tanah adalah dikarenakan biaya yang cukup tinggi dan proses pendaftaran tanah yang rumit. Alasan-alasan ini menjadi masukan bagi kantor pertanahan di berbagai daerah. Oleh karena itu, pemerintah meluncurkan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) untuk mempermudah masyarakat dalam pendaftaran tanah.

Di Indonesia, masalah pendaftaran tanah masih berlangsung, karena masih banyak masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam melakukan pendaftaran tanah. Masyarakat mempunyai hak untuk memiliki tanah yang

dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti membangun rumah, usaha, pertanian, dan lainnya (Sari, 2020). Kepemilikan tanah memberikan hak dan akses bagi individu atau keluarga untuk memanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan, baik untuk keperluan pribadi, hunian, maupun kegiatan ekonomi. Status kepemilikan tanah tersebut diakui secara sah oleh negara, setiap pemilik tanah diwajibkan untuk melakukan pendaftaran tanah berdasarkan Peraturan Pemerintah tentang pendaftaran tanah nomor 24 tahun 1997 (Widodo & Halim, 2022). Pendaftaran tanah bertujuan untuk mencatatkan kepemilikan serta hak-hak terkait atas tanah tersebut dalam sistem pendaftaran tanah yang berlaku. Proses pendaftaran tanah penting untuk memberikan kepastian hukum bagi pemilik tanah, menghindari sengketa kepemilikan, serta melindungi hak-hak masyarakat dalam penggunaan atau pengalihan tanah tersebut (Apriani & Bur, 2020). Oleh karena itu, meskipun masyarakat memiliki hak untuk menggunakan tanah, masyarakat perlu memastikan bahwa tanah yang dimiliki terdaftar secara resmi untuk mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 butir (1), dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Layanan ini mencakup berbagai macam barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sosial, meningkatkan kualitas hidup, serta memberikan kepastian hukum.

Program PELATARAN atau Pelayanan Tanah Akhir Pekan adalah suatu program yang diluncurkan oleh pemerintah atau lembaga untuk memberikan pelayanan publik terkait administrasi pertanahan di luar jam kerja biasa, yaitu pada akhir pekan (Nuraini & Habiburahman, 2023). Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang kesulitan

mengurus administrasi pertanahan pada hari kerja biasa. Dengan adanya program PELATARAN, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administratif pertanahan, seperti pengurusan sertifikat tanah, pendaftaran, atau perubahan data pertanahan pada waktu yang lebih fleksibel (Muslikan, 2023). Program ini telah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia, dengan tujuan untuk meningkatkan layanan publik, mengurangi antrian, dan memastikan bahwa proses administrasi pertanahan dapat dilakukan dengan lebih efisien.

Program PELATARAN diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran tanah di Indonesia. Peningkatan kualitas layanan ini berpotensi memfasilitasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban hukum terkait kepemilikan tanah, sehingga dapat mengurangi kendala atau hambatan administratif yang sering menyebabkan rendahnya partisipasi dalam proses pendaftaran tanah. Selain itu, pelaksanaan Program PELATARAN pada akhir pekan memberikan keuntungan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja, karena mereka dapat mengurus pendaftaran tanah pada hari libur, seperti Sabtu dan Minggu.

Setelah dikeluarkan Surat Edaran Nomor 14/SE/HK.02/VII/2022 yang mengatur tentang pelaksanaan Pelayanan Tanah Akhir Pekan, yang merupakan inovasi untuk memberikan layanan pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Program PELATARAN diterapkan di berbagai kantor pertanahan di Indonesia, sebanyak 107 kantor pertanahan telah menjalankan program ini untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti Banjarmasin, Lampung, Yogyakarta, Denpasar, Pontianak, Surabaya dan lain sebagainya. Salah satu daerah di Indonesia yang termasuk baru melaksanakan program PELATARAN adalah Surabaya. Program PELATARAN di Surabaya baru dilaksanakan pada tahun 2022. Sebagai kota yang baru melaksanakan program PELATARAN, kantor pertanahan di Surabaya tentu menemui kendala-kendala dalam pelaksanaan program PELATARAN tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan peneliti, banyak masyarakat yang

menggunakan program ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah pengunjung yang hadir untuk mendaftarkan tanah.

Program PELATARAN diimplementasikan dengan memberi kesempatan bagi pemohon yang tidak dapat mengajukan permohonan pendaftaran tanah di hari kerja. Dengan demikian Program ini dilaksanakan pada akhir pekan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang bekerja agar tetap dapat mendaftarkan tanahnya di luar hari kerja. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Surabaya mencapai 3,01 juta jiwa, dengan 1,56 juta jiwa di antaranya merupakan tenaga kerja, atau sekitar setengah dari total populasi. Banyaknya jumlah pekerja di Surabaya menjadikan pelaksanaan Program PELATARAN semakin penting, mengingat tingginya jumlah masyarakat yang menjadi sasaran program ini.

Berdasarkan hasil penelitian, yang telah dilakukan, peneliti memperoleh berbagai informasi terkait dengan proses pelaksanaan program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1. Informasi tersebut mencakup mengenai bagaimana proses pelaksanaan program PELATARAN di Kantor Pertanahan yaitu Kantor Kota Surabaya 1. Selain itu, peneliti juga mendapatkan informasi terkait kendala yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya selama berlangsungnya program PELATARAN tersebut, serta mengetahui dampak pada peningkatan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1, dan peneliti memilih Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 sebagai lokasi penelitian adalah karena tingginya jumlah pekerja di wilayah Surabaya, yang menjadikan pelaksanaan Program PELATARAN semakin relevan dan penting, juga menemukan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yang mengikuti program PELATARAN. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti mengajukan judul penelitian yaitu Dampak Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang, rumusan masalah yang akan diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) terhadap peningkatan pelayanan pendaftaran tanah dan manfaat bagi pemohon PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dan bagaimana solusinya?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dampak Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) terhadap peningkatan pelayanan pendaftaran tanah dan manfaat bagi pemohon PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dan menemukan solusinya.

### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis. Manfaat-manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang pertanahan. Hal ini relevan mengingat masih terbatasnya penelitian terkait pelayanan tanah akhir pekan atau PELATARAN. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti topik serupa.

b. Manfaat Praktis

Bagi Kementerian yang bergerak di bidang pertanahan seperti ATR/BPN, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menciptakan inovasi yang efektif demi kepentingan pelayanan publik serta meningkatkan layanan percepatan pendaftaran tanah. Penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat, karena penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan memberikan informasi mengenai program PELATARAN serta dampaknya.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan data tiga tahun terakhir, program layanan PELATARAN menunjukkan dampak yang cukup signifikan, pada tahun 2023 terjadi peningkatan permohonan hingga 200%. Namun terjadi penurunan sebesar 34% pada tahun 2024 yang menunjukkan dampaknya belum sepenuhnya berkelanjutan. Penurunan ini terjadi karena masih kurangnya sosialisasi lanjutan, kendala teknis, dan inovasi layanan. Selain itu PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja.
2. Pelaksanaan layanan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 masih menghadapi kendala, yaitu minimnya pemohon yang datang. Hal ini berdampak pada semangat kerja pegawai dan kurang efisiennya penggunaan fasilitas kantor. Dua penyebab utama kendala ini adalah masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan sistem KKP yang belum bisa memproses berkas pada hari Sabtu dan Minggu. Untuk mengatasinya, perlu dilakukan dua hal penting yaitu meningkatkan sosialisasi melalui media sosial, pembagian brosur, dan kegiatan seperti *Car Free Day* agar masyarakat lebih tahu tentang layanan ini, serta mengembangkan sistem KKP agar bisa memproses berkas secara otomatis di akhir pekan.

#### **B. Saran**

1. Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 disarankan untuk lebih aktif dalam mensosialisasikan program PELATARAN agar masyarakat semakin mengenal dan memahami layanan ini. Sosialisasi bisa dilakukan melalui media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Tiktok* dan *YouTube* dengan cara membuat konten menarik, seperti video penjelasan singkat, jenis layanan yang diterima, gambar infografis, dan testimoni dari masyarakat

yang sudah pernah menggunakan layanan PELATARAN. Selain itu, informasi tentang PELATARAN juga bisa disebarakan lewat brosur di tempat-tempat umum, misalnya saat *Car Free Day*, agar masyarakat bisa bertanya langsung dan memahami prosesnya dengan lebih jelas. Akan lebih baik lagi jika disediakan brosur atau *leaflet* tentang PELATARAN di ruang tunggu kantor. Dengan cara ini, diharapkan masyarakat akan lebih memahami manfaat dan cara menggunakan layanan PELATARAN, sehingga jumlah pemohon pun dapat meningkat dan pelayanan pertanahan menjadi lebih efektif.

2. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) disarankan untuk melakukan peningkatan dan pengembangan sistem layanan elektronik KKP, sehingga kedepannya sistem tersebut dapat diakses secara lebih fleksibel oleh petugas untuk masyarakat, termasuk pada hari Sabtu dan Minggu. Pengembangan ini bertujuan untuk mendukung keberlangsungan layanan PELATARAN dan pelayanan berbasis digital lainnya yang tetap berjalan optimal di luar hari kerja, guna meningkatkan kualitas layanan publik dan memperluas jangkauan waktu akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja biasa.
3. Disarankan agar program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) tetap dilanjutkan karena dapat memudahkan masyarakat, khususnya mereka yang tidak memiliki waktu di hari kerja, program ini juga sebaiknya diperluas agar bisa menjangkau lebih banyak masyarakat. Sehingga dengan adanya program ini, pelayanan di bidang pertanahan dapat menjadi lebih adil, merata, dan berkualitas, sehingga secara keseluruhan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Sri & Karsadi, Karsadi & Yusuf, Muh. (2020). Hambatan Masyarakat Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah Di Desa Simbangu Kecamatan Angata Kabupaten Konawe Selatan. *SELAMI IPS*. 13. 173. 10.36709/selami.v13i2.14305.
- Apriani, D., & Bur, A. (2020). Kepastian Hukum Dan Perlindungan Hukum Dalam Sistem Publikasi Pendaftaran Tanah Di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 5(2), 220–239. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.11>
- Apriliani & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Manakesi*. 11(2). 498-504.
- Avivah, L. N., Sutaryono, S., & Andari, D. W. T. A. (2022). Pentingnya Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali Dalam Rangka Perlindungan Hukum Kepemilikan Sertifikat Tanah. *Tunas Agraria*, 5(3), 197–210. <https://doi.org/10.31292/jta.v5i3.186>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (N.D.). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia).
- Bengo, T. U., & Watampone, C. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt . Bank Rakyat Indonesia ( Persero ). 4.
- Farahzita, N & Arsin, F. X. (2022). Peran Pejabat Pembuat Akta Tanah Dalam Mendukung Implementasi Transformasi Digital Layanan Pertanahan Terkait Sertipikat Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum “THE JURIS”*. 6(1). 176-189.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Jumaprizal. (2018). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan Xiii Koto Kampar Kabupaten Kampar*. 18–46.
- Monica, B. T., Maesaroh., Rostyaningsih, D. (2023). *Implementation Of Weekend Services At The Banyumanik Sub District Office In Semarang City, Central Java*. 1-18.
- Munir, M. M., Sholikhah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban*. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/Japi.2019.1.2.170-183>
- Muslikan, Budi. (2023). *Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)*. *Law, Development and Justice Review*. 6. 66-81. 10.14710/ldjr.6.2023.66-81.
- Nuraini & Habiburrahman. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung*. *Jurnal Manajemen Visionist*. 13(1). 85-96.
- Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). *Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat*. *Pandita: Interdisciplinary Journal Of Public Affairs*, 7(2), 194–212. <https://doi.org/10.61332/Ijpa.V7i2.207>
- Rachmadani, S., & Meirinawati. (2016). *Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik*. *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*, 01(5), 1–9.
- Rahmawati, S. D., Sholikhah, V., Huda, M. N. (2019). *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan*

- Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*. 1(2). 170-183.  
<https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.
- Sari, Indah. (2020). Hak-Hak Atas Tanah Dalam Sistem Hukum Pertanahan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). 15-33.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suryantoro, B & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*. 3(2). 223-229.
- Taolin, F. T., Mujiburohman, D. A., & Widarbo, K. (2024). Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah. *Tunas Agraria*, 7(1), 68–85. <https://doi.org/10.31292/Jta.V7i1.277>
- Widodo, J., & Halim, A. A. (2022). Sistem Pendaftaran Tanah Di Indonesia Menurut Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah (Vol. 12, Issue 1). <http://journal.staipati.ac.id/index.php/alburhan>

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi (Menpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pembentukan Perwakilan Kantor Pertanahan Kota Surabaya di Provinsi Jawa Timur