

IMPLEMENTASI ROYA LAYANAN LIMA MENIT (RALALI) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

APRIANI GRATIA BUATON

NIT. 22314091

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

The five-minute Roya Service (RALALI) is a service innovation launched by the Central Java Provincial Office of The National Land Agency (BPN) on June 2, 2025, at the Semarang City Land Office, with the aim of expediting the process of removing encumbrances (roya). This study aims to examine the implementation of RALALI at the Semarang City Land Office in terms of its benefits to the public, analyze the advantages brought about by the implementation of RALALI, and identify the challenges and efforts made to overcome them. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and document analysis.

The results indicate that the implementation of RALALI at the Semarang City Land Office has proceeded smoothly and has yielded benefits such as faster service delivery, simplified procedures, and increased transparency in service provision. Based on Edward III's analysis, the success of RALALI is supported by effective internal communication, adequate resources, highly committed staff, and a streamlined bureaucratic structure achieved through the delegation of authority. The strengths of RALALI's implementation lie in the simplification of procedures without altering the legal substance of land title services, as well as the optimization of information technology utilization and improved service effectiveness. Implementation constraints were analyzed using George R. Terry's 5M management theory, which indicates that obstacles still exist in the areas of man, machine, method, material, and money, particularly disruptions to electronic systems and the internet. Efforts undertaken include an initial review of document completeness, increased public outreach, strengthened coordination with system administrators, and periodic service evaluations.

Keywords: Service, Innovation, Implementation, Roya, RALALI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	viii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Terdahulu.....	6
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Format Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Informan dan Teknik Penentuan Informan Penelitian	24
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Analisis Data.....	26
F. Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV GAMBARAN UMUM	30
A. Gambaran Umum Wilayah Kota Semarang.....	30
B. Profil Kantor Pertanahan Kota Semarang	32

C. Royo Layanan Lima Menit (RALALI)	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Implementasi Royo Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam Memberikan Manfaat bagi Masyarakat	37
B. Keunggulan yang Dihadirkan melalui Implementasi Royo Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang	50
C. Kendala dan Upaya dalam Implementasi Royo Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	55
BAB VI PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu hal yang terus mendapat perhatian dan kerap diperbincangkan oleh masyarakat Indonesia. Pelayanan publik juga merupakan elemen penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara (R. Wahyuni dkk., 2018). Pelayanan memiliki keterkaitan yang erat dengan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan publik berkualitas dari pemerintah. Kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Seiring meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat, pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien, adil, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan fungsi pemerintahan yang baik harus dilaksanakan secara profesional, aspiratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga mereka dapat merasakan kepuasan. Penilaian atas kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada perspektif penyelenggara, tetapi juga dari sudut pandang penerima layanan. Kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam menentukan mutu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik, modern, dan maju, sehingga mencerminkan standar pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bentuk layanan tersebut mencakup penyediaan berbagai jenis barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial, meningkatkan kualitas hidup, dan

menjamin kepastian hukum bagi seluruh warga negara, pelayanan publik diharapkan mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Kantor Pertanahan Kota Semarang berperan sebagai lembaga yang diberi tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan pertanahan. Pengurusan roya menjadi salah satu tugas utama yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang. Royo dilakukan untuk menghapus catatan hak tanggungan pada buku tanah dan sertipikat setelah kewajiban yang dijamin, seperti utang atau kredit dinyatakan telah dilunasi. Dari sisi regulasi, jangka waktu penyelesaian roya telah diubah dan disederhanakan secara bertahap, yang semula berkisar antara 5-7 hari kerja sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik, kemudian dipersingkat menjadi 3 hari untuk layanan manual dan 1 hari untuk layanan elektronik berdasarkan Keputusan Menteri ATR/BPN Nomor 440 tahun 2023 tentang Tujuh Layanan Pertanahan Prioritas.

Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah dan pusat kegiatan ekonomi, Kota Semarang memiliki aktivitas pertanahan yang tinggi. Hal tersebut tercermin dari banyaknya permohonan layanan pertanahan, termasuk pelayanan roya yang mencapai kurang lebih 200 permohonan setiap bulannya, sehingga diperlukan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses pelayanan. Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik, laju pertumbuhan ekonomi Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir tercatat melampaui rata-rata pertumbuhan ekonomi Jawa Tengah. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan ekonomi di Kota Semarang relatif lebih kuat dibandingkan dengan wilayah lain di Provinsi Jawa Tengah (Anisah, 2024). Pertumbuhan demografi di Kota Semarang berjalan seiring dengan meningkatnya aktivitas perekonomian di wilayah tersebut. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang tahun 2025, diketahui bahwa laju pertumbuhan penduduk tahunan selama periode 2020-2024 mengalami kenaikan hingga mencapai 0,88% (Badan Pusat Statistik, 2025). Konsistensi

pertumbuhan jumlah penduduk ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan hunian serta mempercepat intensitas transaksi properti di kawasan perkotaan. Hal ini pada akhirnya menimbulkan berbagai kendala dalam menjaga standar mutu pelayanan (Marlina dkk., 2020).

Sebagai respons terhadap dinamika tersebut, pemanfaatan teknologi dan pembaruan sistem sudah menjadi langkah yang sangat penting. Digitalisasi menjadi kunci dalam memacu kecepatan pelayanan pendaftaran tanah sekaligus menghilangkan hambatan birokrasi yang tidak perlu. Salah satu layanan yang sudah dibangun adalah Royalti Layanan Lima Menit (RALALI). RALALI diperkenalkan dan diluncurkan oleh Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Jawa Tengah pada 2 Juni 2025 di Kantor Pertanahan Kota Semarang yang sekaligus berperan sebagai lokasi percontohan (*pilot project*), dengan tujuan menghadirkan standar pelayanan yang jauh lebih efisien bagi masyarakat (CNN, 2025).

RALALI merupakan salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan dalam penyelenggaraan layanan royalti dengan tetap berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kehadiran inovasi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan melalui pendekatan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Sebagai inovasi yang relatif baru, implementasi RALALI menarik untuk dikaji lebih lanjut, tidak hanya dari aspek pelaksanaannya, tetapi juga untuk mengetahui keunggulan yang dihadirkan dalam penyelenggaraan pelayanan dibandingkan dengan praktik pelayanan yang telah berjalan sebelumnya.

Meskipun implementasi RALALI di Kota Semarang menunjukkan hasil positif sebagai inovasi pelayanan publik dalam menyederhanakan birokrasi dan mempercepat penyelesaian royalti, dalam pelaksanaannya berbagai kendala masih dijumpai. Kondisi tersebut mengingatkan bahwa RALALI merupakan program yang relatif baru sehingga proses adaptasi terhadap sistem, mekanisme kerja, serta pola pelayanan masih terus berlangsung. Selain itu, pelaksanaan inovasi ini juga memerlukan penyesuaian dari berbagai aspek, baik dari sisi

sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, maupun kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berbagai kendala tersebut mengindikasikan adanya celah antara prosedur yang telah ditetapkan dengan kondisi operasional yang berlangsung di lapangan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang menggambarkan implementasi RALALI dalam memberikan manfaat bagi masyarakat, keunggulan yang dihadirkan melalui implementasi RALALI sebagai inovasi pelayanan publik, serta kendala beserta upaya yang dilakukan dalam pelaksanaannya di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Royalti Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Royalti Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam memberikan manfaat bagi masyarakat?
2. Apa saja keunggulan yang dihadirkan melalui implementasi Royalti Layanan Lima Menit di Kantor Pertanahan Kota Semarang?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi Royalti Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi Royalti Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam memberikan manfaat bagi masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis keunggulan yang dihadirkan melalui implementasi Royalti Layanan Lima Menit (RALALI) dibandingkan royalti konvensional di Kantor Pertanahan Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi Royalti Layanan Lima Menit di Kantor Pertanahan Kota Semarang dan upaya yang diterapkan dalam mengatasi kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pertanahan, khususnya dalam konteks inovasi pelayanan publik. Hal ini menjadi relevan mengingat belum terdapat penelitian terkait Rona Layanan Lima Menit (RALALI). Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat meneliti topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai lembaga yang berwenang di bidang pertanahan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan inovasi pelayanan publik yang efektif, khususnya dalam mendukung percepatan proses penghapusan hak tanggungan (rona). Selain itu, penelitian ini juga memiliki manfaat bagi masyarakat, yakni dengan meningkatkan pemahaman dan memberikan informasi yang luas mengenai program RALALI.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Royan Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kota Semarang telah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat berupa percepatan pelayanan, kemudahan proses, serta kepastian waktu penyelesaian. Selama Juni 2025–Maret 2026, RALALI telah melayani 452 permohonan atau sekitar 5,4% dari total 8.285 permohonan royas konvensional, sehingga berfungsi sebagai layanan khusus bagi permohonan yang memenuhi kriteria *clean and clear*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi RALALI telah memenuhi empat variabel implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang saling mendukung dalam mencapai tujuan pelayanan.
2. Keunggulan implementasi RALALI terletak pada transformasi proses pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, optimalisasi teknologi informasi, pelimpahan kewenangan, dan penguatan koordinasi antarpegawai. Inovasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi waktu, kepastian pelayanan, serta efektivitas organisasi tanpa mengubah substansi hukum pelayanan royas, sehingga RALALI merupakan bentuk *process innovation* dalam pelayanan pertanahan.
3. Implementasi RALALI masih menghadapi kendala pada unsur *man, machine, method, material*, dan *money*, dengan kendala utama berasal dari unsur *machine*, yaitu gangguan jaringan internet dan server, serta pemeliharaan sistem KKP. Upaya yang dilakukan meliputi pemeriksaan awal berkas, peningkatan sosialisasi, koordinasi dengan pengelola sistem, dan evaluasi pelayanan secara berkala. Berdasarkan teori manajemen George R. Terry, keberhasilan implementasi RALALI dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola seluruh unsur 5M secara terpadu sehingga inovasi pelayanan dapat berjalan secara optimal.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Semarang, peningkatan kualitas sistem elektronik, kompetensi pegawai, serta intensitas sosialisasi kepada masyarakat perlu terus dilakukan untuk mendukung optimalisasi pelaksanaan RALALI. Selain itu, evaluasi pelayanan secara berkala juga perlu dilaksanakan secara berkelanjutan guna memastikan bahwa pelayanan dapat diselenggarakan secara cepat, efektif, dan efisien tanpa mengesampingkan kepastian hukum. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan manfaat RALALI dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.
2. Bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah, dukungan berupa penguatan infrastruktur teknologi, pengembangan sistem pelayanan elektronik yang lebih terintegrasi, serta penyusunan standar operasional yang adaptif terhadap berbagai inovasi pelayanan percepatan perlu terus ditingkatkan. Upaya tersebut diperlukan untuk mendukung optimalisasi dan keberlanjutan implementasi RALALI sehingga dapat diterapkan secara lebih efektif dan efisien di seluruh kantor pertanahan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih berfokus pada implementasi RALALI dari perspektif penyelenggara layanan. Oleh karena itu, kajian lebih lanjut dapat dilakukan yang berkaitan dengan keberhasilan program. Selain itu, analisis implementasi RALALI juga dapat dikembangkan dengan menggunakan model evaluasi kebijakan atau pendekatan inovasi pelayanan publik yang berbeda untuk mengukur tingkat keberhasilan program secara lebih terukur dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Anisah, L. (2024). *Kota Semarang dalam Bingkai Statistik*.
<https://pustakadata.semarangkota.go.id/public/news/bps/176>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Aulia, F., & Hidayat, T. (2021). Pengaruh Modal Dan Inovasi Terhadap Kinerja Umkm Kain Perca Di Kecamatan Medan Denai. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 119–132. <https://doi.org/10.46576/bn.v4i2.1701>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Kota Semarang dalam Angka 2025*.
- CNN Indonesia. (2025). Roya Layanan Lima Menit, Kakanwil BPN Jateng Resmikan Layanan RALALI untuk Layanan Cepat, Mudah dan Efisien. Diakses dari: <https://cnnindonesia.id/2025/06/03/roya-layanan-lima-menit-kakanwil-bpn-jateng-resmikan-layanan-ralali-untuk-layanan-cepat-mudah-dan-efisien/>
- Diharto, A. K. (2022). *Manajemen Inovasi dan Kreativitas* (T. G. M. Aksara, Ed.; 1 ed.). Gerbang Media Aksara.
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. www.bpn.go.id,
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). Unitomo Press.
- Kurniawati, C. W. T. (2024). Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 6597–6612.
- Marlina, L., Eka Prihatin, & M Fakry Gaffar. (2020). *Teknologi Smart Service Office (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung* (Vol. 3, Nomor 2).
<https://ejournal.upi.edu/index.php/JATIKOM>
- Mulyati. (2022). *Pencoretan HakTanggungan (Roya) Sertipikat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Demak*.
- Prasetyo, P. S., Wicaksono, K. W., Herwanto, T. S., & Mulyadi, G. M. R. A. (2016). *Proses dan Implikasi Innovative Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sukalaksana Kecamatan Samarang Kabupaten Garut*.

- Pratiwi, B. A., Syahrudin Nawi, & Dachran S. Busthami. (2023). Efektivitas Pendaftaran Hak Tanggungan Dan Roya Secara Elektronik. *Journal of Lex Theory (JLT)*, 4(2).
- Rahmawati, S. D., Vira Sholikah, & Muhammad Nuril Huda. (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>
- Rizal, S., Rahim, A. R., & Wardiana, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Bengo Cabang Watampone. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(1), 98–113. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i1.3051>
- Saputra, T. E. (2022). *Implementasi Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Sistem Elektronik*.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik* (1 ed.). Brilliant. <http://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/handle/dx/1071>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sulung, U., & Mohamad Muspawi. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier*. 5(3).
- Suryantoro, B., & Yan Kusdyana. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Baruna Horizon*, 3.
- Susanto, P. C., Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatapan Soehaditama, & Nuraeni. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Ilmu Multidisiplin*, 3(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Tiwa, R. C., Johnny H. Posumah, & Very Y. Londa. (2023). Implementasi Kebijakan Dalam Menangani Kekacauan Antar Desa Di Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam *Jurnal Administrasi Publik JAP: IX* (Nomor 3). <https://journal.ugm.ac.id/abis/article/download/59322/28972>
- Turhindayani, & Abdul Halim. (2020). *Analisis Implementasi Pengelolaan Barang Milik Daerah (Studi Pada Pemerintah Daerah Bangka Tengah)*.
- Wahyuni, R. D. (2022). Inovasi Sego Thiwul Dalam Pelayanan Pertanahan Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Lapago Society*, 2(2), 24. <https://lapago.unaim-wamena.ac.id>
- Wahyuni, R., Nurhaeni, I., & Wahyunengseh, R. (2018). *Democratization in Public Services*. <https://doi.org/10.2991/icosaps-18.2018.21>

- Wahyuningsih, W., -, A., & Andriyani, S. (2018). Kajian Yuridis Pelaksanaan Roya Obyek Hak Tanggungan Atas Tanah Oleh Badan Pertanahan Kota Mataram. *Jurnal Jatiswara*, 33(1). <https://doi.org/10.29303/jatiswara.v33i1.150>
- Wibowo, A. A., & Setyohadi Pratomo. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3.
- Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (Psc 119) Smash Care's Di Kota Solok. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>
- Yuslim, Iswandi, & Azmi Fendi. (2023). Pelaksanaan Pencoretan Hak Tanggungan (Roya) pada Sertipikat di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam Memberikan Kepastian Hukum. *Unes Law Review*, 5(4).

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 177 tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) RI Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik
- Keputusan Menteri ATR/BPN Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 tentang Tujuh Layanan Pertanahan Prioritas