

EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN PERTANAHAN NASIONAL (SIMTANAS) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PELALAWAN

Syaprianto

*Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Jl. Kaharuddin Nasution 113, Pekanbaru 28284, Riau, Indonesia*

Email: syaprianto@soc.uir.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dan penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian survey, tingkat eksplanasinya deskriptif serta menggunakan analisis data kualitatif. Peneliti mewawancarai secara langsung dan mendalam kepada *key informant* yang dianggap mengetahui tentang Pelaksanaan kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) dengan menggunakan teknik *snowball*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah terlaksana dengan cukup optimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat namun ada beberapa temuan penelitian yang harus di perbaiki oleh pihak Kantor Pertanahan di Kabupaten Pelalawan. *Pertama*, Kualitas sumberdaya yang terkait dengan operasional system informasi dan manajemen pertanahan yang harus ditingkatkan dengan cara memberikan diklat. *Kedua*, sarana dan prasarana harus mendukung dalam rangka mewujudkan pelayanan prima karena masih ditemukan sarana dan prasarana yang bermasalah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kata Kunci : Evaluasi Kebijakan, Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of the Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) policy at the Land Office in Pelalawan District and this research was carried out using survey research methods, the level of exploration was descriptive and using qualitative data analysis. The researcher interviewed directly and deeply to the key informants who were considered to know about the Implementation of the Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) policy using technique snowball. The results of this study indicate that the Evaluation of implementation of the Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) at the Land Office in Pelalawan District been implemented are optimal in providing services to the community, but there are some research findings that must be repaired by the Land Office in Pelalawan District. First, Quality of resources related to operational information systems and land management must be improved by providing training. Second, facilities and infrastructure must support in order to create excellent service because there are still facilities and infrastructure that are problematic when providing services to the community.

Keywords : Policy Evaluation, Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintahan adalah Pelayanan dan Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan.

Pemerintah sangat menyadari bahwa pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan masyarakat maka salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah dikeluarkannya Instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 2/ ins/ vi/2-13 tentang Pelayanan di bidang Pertanahan. Yakni Pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat yang secara nasional diseragamkan namanya yaitu "SIMTANAS" (Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional) yang meliputi:

1. Persyaratan kelengkapan permohonan;
2. Biaya layanan pertanahan;
3. Perkembangan proses pelayanan; dan
4. Pengaduan.

Hal ini tentu Sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi diseluruh dunia pada saat ini kebutuhan informasi semakin penting dan mendesak. Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem informasi selain melakukan semua pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada organisasi publik merupakan kebutuhan yang mendesak, pentingnya SIM dalam konteks organisasi publik ini salah satu penyebabnya adalah bahwa organisasi sekarang cenderung mendasarkan pengambilan keputusannya pada sistem informasi, dan bukan pada struktur hirarki wewenang/tanggung jawab yang statis, pemimpin-pemimpin strategik dalam sektor publik modern memberdayakan para manager dan karyawan mereka untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik.

Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan, adalah salah satu kantor pertanahan yang telah menerapkan komputerisasi sistem informasi manajemen untuk pelayanan pertanahan. Kondisi pelayanan sebelum diterapkannya komputerisasi sistem informasi jangka waktu kegiatan tidak terjadwal, data yang kurang akurat, pelaksanaan pendaftaran yang terpisah di beberapa petugas, adanya kesulitan dalam pencarian data karena kurang efisiennya dalam pengarsipan data, pengetikan

dilaksanakan secara manual sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengetikan sertifikat sangat besar, pembuatan laporan bulanan masih manual rawan kesalahan, penyajian informasi pertanahan masih manual, tidak adanya transparansi, adanya keluhan dari masyarakat karena kurang cepatnya dalam pelayanan, rendahnya biaya operasional, tidak adanya peningkatan keterampilan staf.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan ditemukan beberapa fenomena, diantaranya:

1. Setelah diterapkannya komputerisasi dalam sistem informasi, diharapkan segala urusan yang menyangkut pelayanan pertanahan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Akan tetapi kenyataannya dilapangan ditemukan bahwa kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) belum dapat berjalan dengan lancar seperti minimnya kemampuan petugas dalam melaksanakan Sistem tersebut.
2. Selain itu minimnya sarana dan prasarana seperti alat pembuatan petadigital didalam pelaksanaan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS).

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) terhadap Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Pelalawan

Studi Kepustakaan

A. Evaluasi Kebijakan

Menurut Anderson dalam Winarno (2008:166), evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut Evaluasi kebijakan merupakan persoalan fakta yang berupa pengukuran serta penilaian baik terhadap tahap implementasi kebijakannya maupun terhadap hasil (*outcome*) atau dampak (*impact*) dari bekerjanya suatu kebijakan atau program tertentu, sehingga menentukan langkah yang dapat diambil dimasa yang akan datang.

1) Tipe-Tipe Evaluasi Kebijakan

James Anderson dalam Winarno (2008:229) membagi evaluasi kebijakan dalam tiga tipe, masing-

masing tipe evaluasi yang diperkenalkan didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi, sebagai berikut:

- a. Tipe pertama
Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Bila evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional, evaluasi kebijakan dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan itu sendiri.
- b. Tipe kedua
Merupakan tipe evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu. Tipe evaluasi ini lebih membicarakan sesuatu mengenai kejujuran atau efisiensi dalam melaksanakan program.
- c. Tipe ketiga
Tipe evaluasi kebijakan sistematis, tipe kebijakan ini melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut tercapai.

Berdasarkan ketiga tipe tersebut yang paling sesuai dalam penelitian ini adalah tipe yang ketiga, yakni tipe evaluasi kebijakan sistematis, dimana peneliti ingin melihat sejauh mana pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan, dengan mencari tahu apakah kebijakan yang dijalankan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara umum, William N Dunn (dalam Riant Nugroho, 2009:537) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan publik sebagai berikut:

1. Efektivitas;
2. Efisiensi;
3. Kecukupan;
4. Perataan;
5. Responsivitas; dan
6. Ketepatan.

B. Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai;
2. Adanya aturan;
3. Faktor organisasi;
4. Faktor kemampuan dan keterampilan; dan
5. Faktor sarana pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan tujuan mendiskripsikan, menganalisis dan berupaya menguraikan hasil dari Pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan dengan cara mewawancarai secara langsung dan mendalam kepada *key informant* dan *Informant* yang dianggap paling mengetahui dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus dari Penelitian ini adalah Mengevaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan. Perkembangan Teknologi membuat Pemerintah dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk melakukan inovasi agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sehingga masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan, Peraturan ini telah berjalan selama lima tahun sehingga peneliti ingin mengevaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan.

Berikut pembahasan dan hasil penelitian yang akan diuraikan dalam penelitian ini :

A. Efektivitas

Dengan adanya Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan nasional sangat diharapkan terwujudnya Efektivitas dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan. Sementara itu untuk mengetahui Efektivitas dari Kebijakan Sistem Informasi dan Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan

sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Seksi Hak dan Pendaftaran Tanah bahwa :

“Dengan adanya Kebijakan SIMTANAS ini maka proses pelayanan sangat membantu kami untuk dapat menyelesaikan dengan tepat waktu dan kendala yang kami temui adalah seperti PLN yang terkadang sering mati sehingga menghambat pelayanan yang kami berikan disamping itu juga perlunya perawatan perangkat keras/lunak dan backup data petugas administrator.”

Disamping itu wawancara Peneliti dengan Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Kantor Pertanahan di Kabupaten Pelalawan mengatakan bahwa :

“Kami merasa terbantu dengan adanya kebijakan SIMTANAS ini karena bisa diakses secara online sehingga kami bisa dengan mudah mengetahui persyaratan dan biaya yang dibutuhkan dan ini tentu sangat efektif sehingga kami gak habis waktu kami bolak-balek hanya untuk mengetahui persyaratannya aja.”

Sementara itu Kepala Subbagian Tata Usaha mengatakan :

“Bahwa memang peraturan mengenai SIMTANAS ini sangat membantu kami dalam memberikan pelayanan namun ya itu kami juga terkadang mengalami kendala seperti terbatasnya sarana dan prasarana dan .saya kira, pemahaman tentang SIMTANAS para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sudah memahaminya namun kemampuan pegawai dalam mengoperasional sistem ini selalu kami tingkatkan”.

Berdasarkan Hasil Wawancara Peneliti dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Kepala Subseksi Pendaftaran Tanah dan Masyarakat dan hasil observasi maka dapat disimpulkan bahwa Dengan adanya Kebijakan SIMTANAS ini sangat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan dan masyarakat juga menilai bahwa kebijakan SIMTANAS ini cukup efektif dalam pelayanan namun hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua pegawai memiliki kemampuan dalam mengoperasionalkan Sistem tersebut disamping itu juga masihseringnya mati lampu sehingga menghambat pelayanan.

B. Efisiensi

Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan mengatakan bahwa:

“Harapan dari kebijakan ini salah satunya adalah Efisiensi dan dalam pelayanan Prosesnya cepat dan gak memakan waktu yang lama

makanya Alhamdulillah Pelayanan disini cepat diselesaikan namun terkadang sistemnya bisa error dan ini bisa juga memnghambat pelayanan”.

Hal senada juga dikatakan oleh Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan :

“Kami sangat terbantu dengan adanya Kebijakan SIMTANAS ini dan lagi pula prosesnya cepat sehingga masyarakat puas dengan Kebijakan SIMTANAS ini dan kemampuan pegawai terus kita tingkatkan dan jarang masyarakat yang komplain namun kalau mati lampu terhambatlah pelayanan tadi”.

Hal ini juga diamini oleh Masyarakat bahwa :

“Pelayanannya jauh lebih baik dari sebelumnya dan Prosesnya juga cepat, menghemat waktu dan transparansi”.

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dan hasil observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Kebijakan Sistem Informasi dan Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan ini bahwa efisiensi waktu dan biaya dapat diwujudkan dan tentu ini berdampak positif terhadap Kantor Pertanahan yang selama ini dinilai oleh banyak orang bahwa proses pelayanan berbelit-belit.

C. Kecukupan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan beliau mengatakan bahwa:

“Kalau ditanya apakah sudah mencapai kecukupan dalam kebijakan SIMTANAS ? saya kira sudah tapi belum maksimal karena SIMTANAS ini kan masih baru, Instruksi Kepala BPN aja kan baru tahun 2013 jadi wajarlah belum maksimal untuk mencapai tujuan dari Sistem ini dan terus terang dengan adanya SIMTANAS ini tentu kami sebagai pegawai merasa sangat terbantu dalam memberikan Pelayanan demikian juga masyarakat mereka merasa terbantu sekali sehingga kami dapat menilai bahwa penerapan Kebijakan SIMTANAS ini sangat membantu dan Administrasinya pun rapi”.

Hal Senada juga dikatan oleh Kepala Subseksi Pendaftaran Tanah bahwa:

“Bahwa Kecukupan yang dimaksud dalam Kebijakan ini sudah pasti dalam memberikan pelayanan karena juga tersistem dengan baik kecuali mati lampu karena terkadang sering mati lampu dan tentu ini menghambat dalam memberikan Pelayanan.”

Demikian juga yang dikatakan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan disana :

"Saya merasa pelayanan yang telah diberikan cukup baik dan proses penyelesaiannya pun menurut saya sudah sesuai dengan SOP sehingga cukup memuaskan".

Dari hasil wawancara diatas dan hasil observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Kebijakan SIMTANAS ini sangat membantu Pegawai untuk cepat menyelesaikan pelayanan kecuali jika mati lampu maka akan menghambat pelayanan dan Kecukupan dalam Kebijakan ini belum sepenuhnya tercapai karena berbagai faktor.

D. Perataan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah bahwa :

"Tentu dengan adanya Kebijakan SIMTANAS ini perataan/keadilan dapat diwujudkan dan masyarakat tidak ada yang merasa dianak tirikan karena siapa yang lengkap persyaratannya langsung kami proses dan SIMTANAS ini menerapkan Transparansi dalam Pelayanan".

Hal ini juga diamini oleh Kepala Subseksi Pendaftaran Hak bahwa :

"Didalam memberikan pelayanan perataan itu sudah pasti bisa diwujudkan sehingga tujuan dari pelayanan itu dapat diwujudkan".

Masyarakat juga mengatakan hal yang sama dalam hal Perataan ini, beliau mengatakan bahwa :

"Bahwa Perataan sudah terwujud namun kami menilai belum maksimal meskipun kami merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan, Pegawainya pun ramah dan cepat tanggap".

Maka berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dan berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Kebijakan SIMTANAS ini telah dapat mewujudkan Perataan/Keadilan dalam memberikan layanan yang terbaik meskipun masih ditemukan hambatan namun Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

E. Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, beliau mengatakan bahwa :

"Respon pegawai dalam melayani masyarakat menurut saya sudah baik karena kami punya SOP sehingga masing-masing pegawai harus mentaati SOP itu karena kami ini pelayan bagi masyarakat

jika terdapat pengaduan dari masyarakat kami langsung memberikan arahan agar tetap bekerja sesuai dengan SOP".

Hal senada juga dikatakan oleh Kepala Seksi Pendaftaran Hak bahwa :

"Kami selalu melakukan Briefing, jadi kalau ada keluhan itu langsung di evaluasi karena kami berupaya memberikan respon yang baik terhadap masyarakat".

Dan masyarakat juga mengatakan hal yang sama:

"Bahwa Respon pegawai dalam melayani kami baiklah, sebelum masuk saja udah ditanya oleh SATPAM nya ada yang bisa dibantu ? maka saya merasa puas terhadap respon para pegawainya dan kami berharap hal-hal yang seperti ini tetap dijaga dan ditingkatkan lagi".

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Respon pegawai dalam memberikan layanan sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi.

F. Ketepatan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah beliau mengatakan bahwa :

"Kebijakan SIMTANAS ini salah satunya menekankan pelayanan agar sesuai dengan SOP sehingga sangat diharapkan sekali agar Pelayanan yang diberikan betul-betul sesuai dengan SOP nya dan berdasarkan pantauan kami secara keseluruhan sudah sesuai dengan SOP meskipun ada beberapa masarakat yang protes terkait dengan ketepatan waktu dalam penyelesaiannya tapi kalau dipresentasikan jumlahnya sangat sedikit".

Hal ini juga diamini oleh Kepala Tata Usaha, beliau mengatakan bahwa :

"Waktu penyelesaiannya sesuai dengan SOP yang ada walaupun ada beberapa yang belum sesuai dengan SOP itu bukan karena salah pegawai tapi karena ada faktor non teknis seperti mati lampu".

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat bahwa :

"Ketepatan waktu dalam kebijakan SIMTANAS....Saya pikir ketepatan waktunya sudah cukup baik tapi terkadang kalau mati lampu proses penyelesaiannya lambat dan ada juga yang komplain seharusnya mati lampu itu tidak alasan kan bisa diatasi dengan membeli Genset, harapan kami tentu kualitas pelayanan senatiada ditingkatkan".

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Pelayanan

yang diberikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan sudah tepat waktu, meskipun ada beberapa pelayanan yang tidak tepat waktu. Namun Pihak Kantor Pertanahan tidak bisa selalu beralasan dengan mati lampu dan ini tentu harus dicari solusinya agar pelayanan prima itu bisa diwujudkan. Disamping itu bahwa pemerintah adalah pelayan bagi masyarakatnya dan harus bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas menunjukkan bahwa Kebijakan Sistem Informasi dan Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah terlaksana dengan cukup optimal meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan tersebut sehingga dibutuhkan komitmen dari pemerintah dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional agar pelaksanaan Kebijakan SIMTANAS menjadi lebih baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dunn, William N, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam, 2007. *Memahami Ilmu Perintahan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Larasati S, Endang, 2007. *Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nugroho, Dwijowijoto Riant, 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Patilima, Hamid, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Wahab, Solichin Abdul, 2012. *Analisis Kebijaksanaan: Dari formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Kasus)*, PT. Buku Seru, Jakarta.

Dokumentasi

- Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2/ins/vi/2-13 Tentang Pelayanan di Bidang Pertanahan.