

**PERAN PETUGAS LOKET DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI  
KEUANGAN PADA PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA BANDAR LAMPUNG**

**(Laporan Akhir)**



Oleh

**Putri Angraini**

**2301081014**

**PROGRAM STUDI D III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

## ABSTRAK

### PERAN PETUGAS LOKET DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEUANGAN PADA PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA BANDAR LAMPUNG.

Oleh :

**Putri Angraini**

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan, termasuk dalam pelaksanaan administrasi keuangan melalui loket pelayanan. Petugas loket memiliki peran yang strategis sebagai pelaksana administrasi, pemberi informasi, serta penghubung antara masyarakat dengan sistem pelayanan yang tersedia, sehingga kinerjanya sangat memengaruhi efektivitas dan kepuasan masyarakat. Masalah dalam penulisan ini adalah apakah peran petugas loket pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung dan apakah dalam pelaksanaan administrasi keuangan di BPN telah berjalan secara optimal sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui peran petugas loket dalam pelaksanaan administrasi pembayaran pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian operasional petugas dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Metode yang digunakan dalam penulisan ini meliputi observasi langsung dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penulisan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan administrasi keuangan melalui loket pelayanan secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Perka BPN RI No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pelayanan Pertanahan. Hal ini ditandai dengan alur pelayanan yang jelas serta penerapan sistem pembayaran nontunai (*cashless*) menggunakan kode *billing* melalui bank persepsi. Namun, masih terdapat kendala seperti penumpukan antrean pada waktu padat akibat tingginya volume pengunjung setiap harinya, keterbatasan fasilitas kursi tunggu, adanya gangguan teknis pada sistem aplikasi Komputerasi Kantor Pertanahan (KKP), serta belum optimalnya penggunaan aplikasi *Sentuh TanahKu*. Selain itu, sikap pelayanan petugas pada kondisi tertentu belum sepenuhnya konsisten dalam mencerminkan prinsip pelayanan prima dan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Petugas Locket, Administrasi Keuangan, Pelayanan Pertanahan.

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF COUNTER OFFICERS IN THE IMPLEMENTATION OF FINANCIAL ADMINISTRATION IN LAND SERVICES AT THE NATIONAL LAND AGENCY (BPN) OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY**

**By: Putri Angraini**

The National Land Agency (BPN) Office of Bandar Lampung City is a government institution that plays an important role in providing public services in the land sector, including the implementation of financial administration through service counters. Counter officers have a strategic role as administrative personnel, information providers, and intermediaries between the public and the available service system. Therefore, their performance greatly influences service effectiveness and public satisfaction. The problem discussed in this study is whether the role of counter officers at the National Land Agency (BPN) Office of Bandar Lampung City has been carried out effectively and whether the implementation of financial administration has operated optimally in accordance with the applicable Service Standards. This study aims to determine the role of counter officers in the implementation of land payment administration at the National Land Agency (BPN) Office of Bandar Lampung City and to assess the level of conformity of operational activities with the applicable Standard Operating Procedures (SOP). The methods used in this study include direct observation and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of financial administration through service counters has generally been carried out in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) as stipulated in BPN Regulation No. 1 of 2010 concerning Land Service Standards. This is indicated by a clear service flow and the implementation of a cashless payment system using billing codes through designated banks. However, several obstacles remain, such as long queues during peak hours due to the high volume of daily visitors, limited waiting room seating facilities, technical disruptions in the Land Office Computerization System (KKP), and the suboptimal utilization of the Sentuh TanahKu application. In addition, under certain conditions, the service attitude of officers has not been fully consistent in reflecting the principles of excellent service and the 5S culture (Smile, Greet, Salute, Polite, and Courteous).

**Keywords:** Public Service, Counter Officers, Financial Administration, Land Services.

**PERAN PETUGAS LOKET DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI  
KEUANGAN PADA PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh  
Putri Angraini**

**Laporan Akhir**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
AHLI MADYA (A.Md) Keuangan dan Perbankan**

**Pada**

**Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI D III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

iv


**LEMBAR PERSETUJUAN**


**Judul Laporan Akhir** : Peran Petugas Loker dalam Pelaksanaan  
Administrasi Keuangan pada Pelayanan  
Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan  
Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung  
**Nama Mahasiswa** : Putri Angraini  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : 2301081014  
**Program Studi** : DIII Keuangan dan Perbankan  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

**MENYETUJUI**

Menyetujui,  
Pembimbing,


Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
DII Keuangan dan Perbankan

  
Dr. Dorothy Rouly Haratua  
Pandjaitan, S.E., M.Si  
NIP. 198101262008012011

  
Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E.,  
M.Sc  
NIP. 197703242008122001

**MENGESAHKAN**

**Ketua Penguji : Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan,**  
**S.E., M.Si.**



**Penguji Utama : Driya Wiryawan, S.E., M.M.**



**Sekretaris Penguji : Nurul Husna, S.E., M.S.M.**



**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Lampung**



**Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19660621 199003 1 003**

**Tanggal Lulus Ujian : 11 Mei 2026**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

vi

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul:

**Peran Petugas Loker Dalam Pelaksanaan Administrasi Keuangan Pada Pelayanan Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung.**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung

Bandar Lampung, 03 Juni 2026  
Yang Memberi Pernyataan



Putri Angraini  
2301081014

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis yang bernama Putri Angraini dilahirkan di Bandar Lampung pada Tanggal 29 Januari 2005 sebagai, satu-satunya putri dari pasangan Bapak Erman dan Almarhumah Ibu Lenny Tiana. Penulis mengawali Pendidikan pertamanya pada tahun 2011 di TK Kartika II-26 (PERSIT) Bandar Lampung. Selanjutnya penulis menempuh Pendidikan dasar pada tahun 2012 di SD Kartika II-25 (PERSIT) Bandar Lampung, kemudian penulis melanjutkan Pendidikan menengah pertama pada tahun 2017 di SMP Negeri 12 Bandar Lampung, dan Pendidikan menengah atas pada tahun 2020 di SMA Negeri 1 Bandar Lampung.

Pada tahun 2023 setelah penulis lulus dari Sekolah Menengah Atas penulis diterima sebagai Mahasiswa di Universitas Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan. Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung yang berlangsung selama 40 hari kerja yaitu mulai dari tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026.

## **MOTTO**

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa  
sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

**(Q.S Al-Insyirah 94: 5-6)**

“Everything you lose is a step you take”

**(Taylor Swift)**

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirobbil'alamin*

Segala puji dan penuh rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sebagai ungkapan cinta, kasih dan sayang ku persembahkan tugas akhir ini kepada orangtua ku tercinta:

**Almarhumah Ibu Lenny Tiana**  
**Ayah Ariesta Djaya dan Umi Napsiah**

Yang senantiasa merawatku, membesarkanku dengan penuh cinta, kasih, sayang dan doa yang terus dipanjatkan tanpa henti. Yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi terbesarku untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah Ibu, Umi dan Ayah berikan kepada anak perempuan mu ini. Semoga apa yang telah kalian berikan kepadaku senantiasa dibalas berkali-kali lipat oleh Allah SWT. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan rasa bangga, dan kebahagiaan kecil bagi kalian, karena kalian adalah kebahagiaan terbesar yang aku punya di hidupku.

## SANWACANA

### **Bismillahirrohmanirrohim.**

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa dan mampu menyelesaikan tugas laporan akhir dengan judul **PERAN PETUGAS LOKET DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEUANGAN PADA PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANDAR LAMPUNG**. Laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis memperoleh banyak ilmu, bimbingan, bantuan, dan semangat dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Zainur M. Rusdi, S.E., M.Sc. selaku sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, serta Pembimbing Akademik. Terimakasih atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan.
5. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberi semangat, memberi arahan, dan membimbing penulis hingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak Driya Wiryawan, S.E., M.M. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk menguji pada saat sidang komprehensif.

7. Ibu Nurul Husna, S.E., M.S.M. selaku Sekretaris yang membantu menguji dan memberikan saran dalam sidang Komprehensif.
8. Seluruh dosen program studi DIII Keuangan dan Perbankan, atas semua ilmu dan pengetahuan yang telah bapak dan ibu berikan kepada penulis serta bantuan-bantuan baik secara langsung ataupun tidak langsung selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Lampung.
9. Staf Kesekretariatan DII Keuangan dan Perbankan bapak Nasirrudin yang telah membantu penyelesaian berkas dan administrasi penulis.
10. Terima kasih untuk Almamater Tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
11. Pimpinan dan seluruh pegawai pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung terima kasih atas kesempatan kerja, ilmu-ilmu baru, bimbingan, dan kerjasamanya selama penulis menjalankan praktik kerja lapangan (PKL).
12. Teristimewa untuk kedua kakak ku yaitu Wildan, S.P. dan Muhammad Andika Saputra, S.E. terima kasih karena sudah memberikan doa, membantu, dan mendukung apapun yang sudah penulis lakukan.
13. Untuk sahabat-sahabat terbaikku yaitu: Siti Khoirunnisa, Amanda Maharani, dan Almarhumah Siti Angraini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih untuk semua waktu yang kita habiskan bareng-bareng, curhatan, support, pelukan, kebahagiaan, dan kesedihan yang sudah kalian berikan kepada penulis.
14. Untuk sahabat lamaku yang hingga saat ini masih memiliki peran penting dan ruang tersendiri di hati penulis yaitu: Chindy andriyani, Puti Andini, dan Salsa. Terima kasih karena hingga saat ini masih ingin berteman dengan penulis, mau mendengarkan curhatan demi curhatan penulis, memberikan semangat, dukungan, masukkan dan pelukan untuk penulis.
15. Teman-teman seperjuangan ku di Diploma DIII Keuangan dan Perbankan yaitu: Amanda Maharani, Asri, Angel, Anggun, dan Salsha serta teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk informasi serta dukungan yang telah kalian berikan selama ini untuk penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungannya selama ini. Semoga ALLAH SWT akan membalas segala kebaikan yang telah di berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan laporan akhir ini, oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat hal-hal yang kurang berkenan. Semoga laporan akhir ini dapat memberikan dampak positif dan berguna untuk banyak pihak.

Bandar Lampung, 03 Juni 2026  
Penulis,

Putri Angraini  
NPM 2301081014

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MENGESAHKAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SANWACANA.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	5
2.2 Prinsip - Prinsip Pelayanan .....	6
2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Pengertian Petugas Loker Pelayanan .....	8
2.5 Fungsi Loker Pelayanan .....	9
2.6 Macam-Macam Loker Pelayanan.....	10
2.7 Tugas Petugas Loker Pelayanan.....	11
2.8 Syarat Menjadi Petugas Loker Pelayanan .....	12
2.9 Etika dan Etiket Petugas Loker Pelayanan.....	13

<b>BAB III.....</b>	<b>15</b>
<b>METODE DAN PROSES PENYELESAIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Metode Penelitian.....	15
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	15
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4 Objek Kerja Praktik.....	16
3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik.....	16
3.4.2 Gambaran Umum Kantor BPN Kota Bandar Lampung .....	17
3.4.2.1 Profil Singkat Kantor BPN Kota Bandar Lampung.....	17
3.4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	19
3.4.2.3 Struktur Organisasi.....	22
3.4.2. Visi dan Misi Kantor BPN Kota Bandar Lampung.....	25
<b>BAB IV .....</b>	<b>27</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum dan Kondisi Awal .....	27
4.2 Hasil Penelitian .....	28
4.2.1 Kondisi Pelayanan dan Jumlah Pengunjung .....	28
4.2.2 Alur Pelayanan Administrasi.....	29
4.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Alur Pelayanan Administrasi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung .....	30
4.2.4 Fasilitas Pelayanan.....	38
4.2.5 Budaya Kerja dan Disiplin Pegawai .....	39
4.2.6 Pemanfaatan Teknologi Pelayanan (Aplikasi Sentuh Tanahku).....	42
4.3 Pembahasan.....	44
4.3.1 Kesesuaian Alur Pelayanan Administrasi Berdasarkan Standar Perka BPN RI No.1 Tahun 2010.....	44
4.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	46
4.3.3 Etika dan Etiket Pelayanan.....	49
4.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	51
<b>BAB V.....</b>	<b>55</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>

**LAMPIRAN..... 59**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3 1 Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung.....	17
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. ....	22
Gambar 4 1 Alur Pelayanan Administrasi.....	29

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Kondisi Pelayanan Pengunjung.....	28
Tabel 4. 2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Alur Pelayanan Pertanahan pada Kantor BPN Kota Bandar Lampung.....	33
Tabel 4. 3 Fasilitas Pelayanan Pengunjung.....	39
Tabel 4. 4 Evaluasi Budaya Kerja dan Disiplin Pegawai.....	41
Tabel 4. 5 Pemanfaatan Teknologi Aplikasi "Sentuh Tanahku" .....	43

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Logbook PKL .....	60
Lampiran 2 Surat Keterangan PKL.....	75
Lampiran 3 Surat Pengajuan Judul Laporan Akhir .....	76
Lampiran 4 Loker Kantor BPN Bandar Lampung .....	77
Lampiran 5 Lembar Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan .....	78
Lampiran 6 Lembar Penilaian Pembimbing Lapangan.....	79
Lampiran 7 Denah Loker .....	80
Lampiran 8 Informasi Jam Pelayanan dan Maklumat Pelayanan .....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk implementasi dari fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam era modern saat ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan perkembangan kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai pengguna layanan, sehingga instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur yang ada, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut, khususnya oleh petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam pelayanan publik adalah Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN). Instansi ini bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang pertanahan, seperti pendaftaran tanah, pengurusan sertifikat, peralihan hak, serta berbagai layanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kepemilikan dan pengelolaan tanah. Proses pelayanan pertanahan ini melibatkan alur administrasi yang terstruktur, mulai dari pemberian informasi, penerimaan berkas, pemeriksaan dokumen, hingga proses pembayaran biaya pelayanan.

Loket pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui loket inilah masyarakat dapat memperoleh informasi, menyerahkan dokumen, serta melakukan berbagai proses administrasi, termasuk administrasi keuangan. Dalam hal ini, petugas loket menjadi ujung tombak pelayanan yang secara langsung harus berhadapan dengan masyarakat.

Petugas loket tidak hanya bertugas sebagai penerima berkas atau pembayaran, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dengan sistem pelayanan yang ada dalam instansi.

Kewajiban instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima ini secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan amanat undang-undang tersebut, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memenuhi standar pelayanan dan memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, serta bertanggung jawab demi mewujudkan kepastian hukum bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan administrasi keuangan, peran petugas loket menjadi semakin krusial. Petugas bertanggung jawab dalam memberikan informasi terkait biaya pelayanan, melakukan verifikasi dokumen sebelum pembayaran dilakukan, menerima dan mencatat pembayaran, serta memberikan bukti transaksi kepada masyarakat. Proses ini harus dilakukan secara teliti, transparan, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Namun pada praktiknya di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung, aktivitas pelayanan di loket kerap menghadapi tantangan berupa kepadatan jumlah pengunjung tiap hari. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya waktu tunggu yang harus dialami masyarakat. Bahkan, dalam beberapa situasi, pelayanan dapat berlangsung hingga melewati jam operasional yang telah ditentukan. Hal ini tentu akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu maupun kondisi fisik tertentu seperti lansia. Selain itu, kondisi ruangan pelayanan yang padat juga dapat memengaruhi suasana pelayanan menjadi kurang kondusif.

Di sisi lain, upaya modernisasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi seperti aplikasi *sentuh tanahku* sebenarnya telah dilakukan untuk meningkatkan efisiensi

pelayanan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara digital, termasuk dalam hal pendaftaran dan pemantauan proses administrasi. Namun, dalam praktiknya pemanfaatan teknologi aplikasi ini belum berjalan secara optimal. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau belum mampu menggunakan aplikasi tersebut, terutama pada masyarakat yang berusia lanjut (lansia).

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara sistem pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung telah diatur dengan sedemikian rupa, kinerja dan kesiapan petugas loket dalam mengelola administrasi keuangan di Tengah keterbatasan fasilitas digital tetap memegang andil utama. Hal ini menuntut petugas loket untuk bekerja secara profesional dengan tetap mengedepankan prinsip pelayanan public yang sah demi hukum yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peran Petugas Loket dalam Pelaksanaan Administrasi Keuangan pada Pelayanan Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat didefinisikan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah peran petugas loket dalam pelaksanaan administrasi pembayaran pertanahan melalui loket pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung?
2. Apakah pelayanan yang di berikan oleh petugas loket sudah sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran petugas loket dalam pelaksanaan administrasi pembayaran pertanahan pada loket pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian operasional petugas di lapangann terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat diantaranya:

#### **1.4.1 Bagi Penulis**

Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi D3 Keuangan Dan Perbankan di Universitas Lampung. Serta untuk menambah pengetahuan dan juga informasi mengenai loket pembayaran biaya pertanahan penulis.

#### **1.4.2 Bagi Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada bagian loket pembayaran.

#### **1.4.3 Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan kajian mengenai administrasi pembayaran dan pelayanan publik serta menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.4 Bagi Penulisan Lanjutan**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau dasar untuk melakukan penelitian yang mendalam dengan sudut pandang yang berbeda.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, serta bertanggung jawab kepada masyarakat (Sekretariat Negara, 2009).

Menurut Pratiwi et al. (2025), pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, menurut Hasibuan et al. (2025), pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat serta dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari kemampuan petugas

dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang baik kepada masyarakat maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan.

## **2.2 Prinsip - Prinsip Pelayanan**

Menurut Doverianda et al. (2025) dalam konsep *New Public Governance*, pelayanan publik seharusnya berorientasi pada kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat serta berfokus pada penciptaan nilai publik (*public value*). Dalam konsep tersebut dijelaskan bahwa pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraannya. Adapun beberapa prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Finanda et al. (2024), antara lain:

### **2.2.1 Orientasi pada masyarakat**

Instansi pemerintah perlu memahami kebutuhan serta harapan Masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh Masyarakat.

### **2.2.2 Transparansi pelayanan**

Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta biaya-biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan.

### **2.2.3 Akuntabilitas pelayanan**

Setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan oleh instansi kepada masyarakat, baik dari segi proses pelayanan maupun hasil pelayanan yang diberikan.

### **2.2.4 Efektifitas dan efisiensi pelayanan**

Pelayanan publik perlu dilaksanakan secara efektif dan efisien agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan cepat, mudah, dan tanpa proses yang berbelit-belit.

### **2.2.5 Partisipasi masyarakat**

Masyarakat memiliki peran penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan, baik melalui penyampaian saran, kritik, maupun masukan yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan juga harus diberikan secara adil kepada seluruh masyarakat yang memiliki kepentingan, instansi tidak boleh membeda-bedakan masyarakat yang datang.

## **2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Kasmir (2018), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diantaranya yaitu:

### **2.3.1 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Petugas pelayanan yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan sikap yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sehingga, kompetensi petugas pelayanan sangat berperan penting dalam menentukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **2.3.2 Sarana dan prasarana pelayanan**

Fasilitas pelayanan yang lengkap dan nyaman akan memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya dan dapat membantu Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan lebih mudah.

### **2.3.3 Sistem dan prosedur pelayanan**

Sistem pelayanan yang jelas dan prosedur pelayanan yang sederhana akan mempermudah Masyarakat dalam memahami proses pelayanan yang harus dilakukan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit juga

akan mempercepat proses pelayanan sehingga Masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih efektif.

#### **2.3.4 Sikap dan perilaku petugas pelayanan**

Petugas harus bersikap yang ramah, sopan, santun, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan Kesan yang positif bagi Masyarakat dan dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

#### **2.3.5 Pengawasan pelayanan**

Pengawasan terhadap proses pelayanan juga sangat diperlukan guna untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh instansi. Dengan adanya pengawasan yang baik, instansi dapat mengontrol kualitas pelayanan dan dapat melakukan perbaikan apabila terdapat kekurangan dalam proses pelayanan.

### **2.4 Pengertian Petugas Loker Pelayanan**

Menurut Kasmir (2018), petugas loket merupakan petugas pelayanan yang bertugas melayani pelanggan atau masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan tertentu, baik berupa pemberian informasi, dokumen, maupun proses administrasi. Dalam menjalankan tugasnya petugas loket pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, menurut Aslamiah et al. (2024), petugas loket merupakan pegawai yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam proses administrasi pelayanan. Dalam pelaksanaan tugasnya petugas loket pelayanan tidak hanya sebagai penerima berkas atau penyampai informasi saja, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dengan sistem pelayanan yang ada dalam suatu instansi.

Petugas loket pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa proses layanan administrasi dapat berjalan dengan tertib dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelaksanaan tugas yang baik oleh petugas loket akan memberikan dampak positif terhadap kelancaran pelayanan serta meningkatkan kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan (Ramadhani & Arundinasari, 2026).

## **2.5 Fungsi Loker Pelayanan**

Menurut Rahmawati et al. (2025), loket pelayanan memiliki fungsi utama sebagai sarana yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta sebagai tempat berlangsungnya proses administrasi pelayanan secara langsung antara petugas dan pengguna layanan. Dengan adanya loket pelayanan, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih teratur dan sistematis. Secara umum, loket pelayanan memiliki beberapa fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

### **2.5.1 Sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat**

Untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh instansi. Masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi sesuai dengan layanan yang tersedia.

### **2.5.2 Sebagai sarana komunikasi antara petugas dan masyarakat**

Melalui loket, Masyarakat dapat menanyakan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta tahapan-tahapan pelayanan yang harus dilakukan.

### **2.5.3 Sebagai tempat pelaksanaan administrasi pelayanan**

Loker pelayanan digunakan sebagai tempat pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi pelayanan, seperti penerimaan berkas atau dokumen, pencatatan data pelayanan, dan proses pembayaran biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

### **2.5.4 Sebagai sarana pengawasan pelayanan**

Loker pelayanan berfungsi sebagai sarana pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui loket pelayanan, petugas dapat memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilaksanakan

sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah berlaku pada suatu instansi.

## **2.6 Macam-Macam Loker Pelayanan**

Menurut Kasmir (2018), loket pelayanan dapat dibedakan menjadi beberapa berdasarkan fungsi dan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu:

### **2.6.1 Loker Informasi**

Loker informasi adalah loket yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan yang tersedia pada suatu instansi. Melalui loket ini masyarakat dapat memperoleh penjelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, biaya pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan.

### **2.6.2 Loker Pendaftaran**

Loker pendaftaran adalah loket yang digunakan untuk menerima permohonan pelayanan dari masyarakat. Masyarakat dapat menyerahkan dokumen atau berkas yang diperlukan sebagai persyaratan untuk melakukan pelayanan mengikuti prosedur yang berlaku. Petugas pada loket pendaftaran memiliki tanggung jawab untuk menerima berkas permohonan yang diajukan oleh masyarakat serta memeriksa kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh pemohon.

### **2.6.3 Loker Pembayaran**

Loker pembayaran adalah loket yang digunakan untuk melakukan pembayaran terhadap biaya pelayanan yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Masyarakat akan melakukan pembayaran biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Petugas akan menerima pembayaran serta akan memberikan bukti pembayaran kepada masyarakat sebagai tanda bahwa pembayaran telah dilakukan. Selain itu, petugas juga memiliki tanggung jawab untuk mencatat dan

mengelola administrasi pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat agar proses pembayaran dapat terdokumentasi dengan baik.

#### **2.6.4 Loker Pengambilan Dokumen**

Loker pengambilan dokumen adalah loker yang digunakan oleh masyarakat untuk mengambil dokumen pelayanan yang telah selesai diproses oleh instansi. Petugas loker akan menyerahkan dokumen kepada masyarakat setelah memastikan bahwa dokumen tersebut telah selesai diproses. Adapun dokumennya seperti sertifikat, surat keputusan, atau dokumen administratif lainnya.

### **2.7 Tugas Petugas Loker Pelayanan**

Adapun beberapa tugas yang harus dilaksanakan oleh petugas loker dalam proses pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

#### **2.7.1 Memberikan informasi kepada masyarakat**

Petugas loker layanan bertugas untuk memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, dan tahapan yang perlu dilakukan dalam proses pelayanan.

#### **2.7.2 Menerima berkas atau dokumen pelayanan**

Petugas loker bertugas untuk menerima berkas atau dokumen yang diajukan oleh masyarakat sebagai persyaratan dalam proses pelayanan dan petugas loker harus memeriksa kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh pemohon atau masyarakat.

#### **2.7.3 Melakukan proses administrasi pelayanan**

Petugas loker bertugas untuk membantu berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan, seperti pencatatan data dan verifikasi dokumen yang diperlukan dalam proses pelayanan.

#### **2.7.4 Melayani proses pembayaran biaya pelayanan**

Petugas loker bertugas melayani proses pembayaran biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku.

### **2.7.5 Memberikan arahan kepada masyarakat mengenai tahapan pelayanan**

Petugas loket harus memberikan arahan kepada Masyarakat mengenai tahapan pelayanan yang harus dilakukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## **2.8 Syarat Menjadi Petugas Locket Pelayanan**

Menurut Azzahra et al. (2025), petugas pelayanan harus memiliki kemampuan, sikap, dan penampilan yang baik karena sikap tersebut menjadi representasi dari instansi tempat bekerja. Petugas loket pelayanan yang memiliki kompetensi yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Adapun beberapa syarat yang harus dimiliki oleh seorang petugas loket pelayanan, yaitu:

### **2.8.1 Berpenampilan yang menarik**

Petugas loket harus berpenampilan yang rapi, bersih, wangi, dan menarik karena petugas merupakan wajah dari instansi pelayanan.

### **2.8.2 Memiliki kepribadian yang baik**

Petugas loket harus memiliki sikap yang ramah, sopan, santun, dan dapat menghargai masyarakat.

### **2.8.3 Memiliki kemampuan komunikasi yang baik**

Petuga loket harus mampu untuk menjelaskan informasi pelayanan dengan jelas, mudah dipahami, dan menggunakan bahasa yang sopan.

### **2.8.4 Bersikap ramah dan sabar**

Dalam berbagai situasi, mungkin ada kalanya ada Masyarakat yang akan merasa bingung atau bahkan mengeluhkan pelayanan sehingga petugas loket harus tetap bersikap sabar dan profesional.

### **2.8.5 Memiliki pengetahuan tentang pelayanan**

Petugas loket harus memahami prosedur pelayanan yang ada dalam instansi, yang meliputi produk apa saja yang ada, persyaratan pelayanan, alur pelayanan, dan biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh masyarakat.

### **2.8.6 Memiliki sikap teliti**

Petugas loket sangat memerlukan sikap ketelitian dalam diri, terutama dalam memeriksa dokumen pelayanan dan melakukan pencatatan administrasi dengan baik, ketelitian akan menghindari terjadinya kesalahan yang dapat merugikan masyarakat maupun instansi.

### **2.8.7 Memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan**

Petugas loket harus memiliki rasa tanggung jawab kepada pekerjaan, agar tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### **2.8.8 Mampu bekerja secara cepat dan tepat**

Petugas loket dituntut untuk mampu bekerja secara cepat dan tepat, agar proses pelayanan dapat berjalan secara efisien dan Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.

### **2.8.9 Memiliki integritas dan kejujuran**

Kejujuran adalah hal yang paling penting bagi petugas loket karena petugas loket berkaitan langsung dengan administrasi pelayanan serta pembayaran biaya pelayanan.

### **2.8.10 Mampu bekerja sama dengan rekan kerja**

Petugas loket harus mampu bekerja sama dengan pegawai lain Dalam satu instansi pelayanan. Kerja sama yang baik antar pegawai dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **2.8.11 Memiliki disiplin kerja**

Petugas loket harus memiliki disiplin kerja yang tinggi, seperti datang tepat waktu, mematuhi peraturan yang berlaku, dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

## **2.9 Etika dan Etiket Petugas Locket Pelayanan**

Menurut Kasmir (2018), etika pelayanan merupakan norma atau aturan yang mengatur perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau Masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan

profesional. Sedangkan etiket pelayanan berkaitan dengan tata cara bersikap, berbicara, dan berperilaku dalam melayani masyarakat.

### **2.9.1 Bersikap ramah dan sopan**

Sikap ramah dapat menciptakan suasana pelayanan yang nyaman sehingga masyarakat akan merasa dihargai. Ketika sedang memperoleh pelayanan.

### **2.9.2 Menggunakan bahasa yang baik dan santun**

Penggunaan bahasa yang santun sangat penting agar komunikasi antara petugas dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan menghindari terjadinya kesalahpahaman.

### **2.9.3 Memberikan pelayanan secara adil**

Petugas loket dituntut untuk memberikan pelayanan secara adil kepada Masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, maupun kepentingan tertentu.

### **2.9.4 Menunjukkan sikap profesional**

Sikap profesional dapat ditunjukkan melalui cara berpakaian yang rapih, cara berbicara yang sopan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas pelayanan secara baik dan bertanggung jawab.

### **2.9.5 Mendengarkan keluhan Masyarakat dengan baik**

Petugas loket harus mampu mendengarkan keluhan atau pertanyaan dari Masyarakat dengan baik. Dengan mendengarkan secara aktif, petugas dapat memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat serta memberikan solusi yang tepat.

### **2.9.6 Menjaga kerahasiaan data masyarakat**

Dalam proses pelayanan administrasi, petugas loket sering berhubungan dengan berbagai dokumen atau data pribadi milik masyarakat. Jadi, petugas loket harus menjaga kerahasiaan data pelanggan atau masyarakat serta tidak menyalahgunakannya untuk kepentingan pribadi.

## **BAB III**

### **METODE DAN PROSES PENYELESAIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data kualitatif menghasilkan data yang berupa kata-kata atau penjelasan yang menggambarkan suatu peristiwa atau keadaan yang terjadi secara nyata di lapangan secara lebih mendalam berdasarkan data yang diperoleh selama masa penelitian. Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas mengenai kondisi atau keadaan yang terjadi di lapangan (Ramdhan, 2025). Dalam pendekatan ini penulis akan menggambarkan mengenai analisis bagaimana peran petugas loket dalam menjalankan tugasnya pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini akan sangat berhubungan atau berkaitan dengan jenis data yang diambil dan pembahasan. Maka dari itu penulis mengharapkan agar data yang dipakai sesuai dengan permasalahan yang penulis ambil sehingga mampu menyelesaikan permasalahan penulisan. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan:

##### **3.2.1 Data Primer**

Merupakan data yang penulis peroleh langsung dari subyek penelitian, data ini penulis peroleh dari bidang Tata usaha dan Loker Pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung.

##### **3.2.2 Data Skunder**

Merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dan melalui media perantara seperti jurnal, dokumen, atau laporan.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu:

#### **3.3.1 Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan pada loket kantor badan pertanahan nasional kota bandar lampung untuk mendapatkan Gambaran secara nyata yang terjadi di lapangan.

#### **3.3.2 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang akan berkaitan dengan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, mengamati, mempelajari, mengambil foto dokumentasi.

### **3.4 Objek Kerja Praktik**

#### **3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik**

##### **3.4.1.1 Lokasi**

Peneliti melakukan kerja praktik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Dokter Warsito No.5, Talang, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211.

##### **3.4.1.2 Waktu Kerja Praktik**

Peneliti melakukan kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan selama 40 hari kerja. Dimulai pada tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026.

### 3.4.2 Gambaran Umum Kantor BPN Kota Bandar Lampung

#### 3.4.2.1 Profil Singkat Kantor BPN Kota Bandar Lampung



Gambar 3 1 Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung.

sumber: Instagram @kantahkotabandarlampung

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas melaksanakan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat. Kantor BPN berada dibawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang secara umum bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan di wilayah Indonesia, termasuk Tingkat daerah (kota dan provinsi).

Keberadaan Badan Pertanahan Nasional tidak lepas dari upaya pemerintah dalam mengatur pengelolaan tanah secara tertib, dan memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah bagi masyarakat. Sebelum terbentuknya Badan Pertanahan Nasional seperti saat ini, urusan pertanahan di Indonesia pada awalnya ditangani oleh berbagai lembaga yang berbeda. Namun, seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan pentingnya

pengelolaan tanah secara terpusat dan terkoordinasi, pemerintah kemudian membentuk lembaga khusus yang menangani bidang pertanahan.

Sejalan dengan dibentuknya Badan Pertanahan Nasional di tingkat nasional, kantor pertanahan juga dibentuk di berbagai daerah, termasuk di Kota Bandar Lampung. Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung didirikan untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pertanahan di wilayah Kota Bandar Lampung. Melalui kantor ini, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administrasi pertanahan yang berkaitan dengan kepemilikan maupun pengelolaan tanah.

Dalam menjalankan tugasnya, Kantor BPN Kota Bandar Lampung berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menerapkan sistem pelayanan yang tertib dan terorganisir. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah melalui loket pelayanan. Loket pelayanan digunakan sebagai sarana bagi masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan pertanahan, mengajukan permohonan pelayanan, serta melakukan pembayaran biaya administrasi yang berkaitan dengan proses pelayanan pertanahan.

Jam operasional loket ini di mulai pada pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB di hari biasa Senin-Kamis, sedangkan pada hari Jumat pelayanan dibuka mulai pukul 08.30 WIB – 15.30 WIB. Sebagai instansi pelayanan publik, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui loket pelayanan masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan petugas pelayanan yang bertugas memberikan informasi dan membantu masyarakat dalam proses administrasi pertanahan.

Selain pelayanan pada hari kerja, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung juga menyelenggarakan program pelayanan tambahan

yang bernama Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran). Program ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh BPN untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pertanahan di luar dari hari kerja. Melalui program tersebut, masyarakat tetap dapat memperoleh pelayanan pertanahan pada akhir pekan, sehingga bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja tetap dapat mengurus keperluan administrasi pertanahan. Dengan adanya program ini, kantor BPN mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh BPN dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Melalui berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan, baik melalui loket pelayanan pada hari kerja maupun melalui program Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran), Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan program dan pelayanan tersebut BPN mengharapkan dapat mendukung terciptanya tertib administrasi pertanahan serta memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung.

#### **3.4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

##### **1. SOP Teknis Berdasarkan Perka BPN RI No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.**

###### **a. Prosedur Kerja**

Mengamati urutan pelayanan mulai dari loket pendaftaran (untuk pengecekan dokumen), loket pembayaran (penerbitan billing), hingga loket pengambilan produk. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa alur pelayanan tidak berbelit-belit dan transparan bagi masyarakat.

###### **b. Standar Persyaratan Dokumen**

- 1. Dokumen Identitas Diri:** Fotokopi KTP, KK, AKTA Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum, Surat Kuasa Hukum.

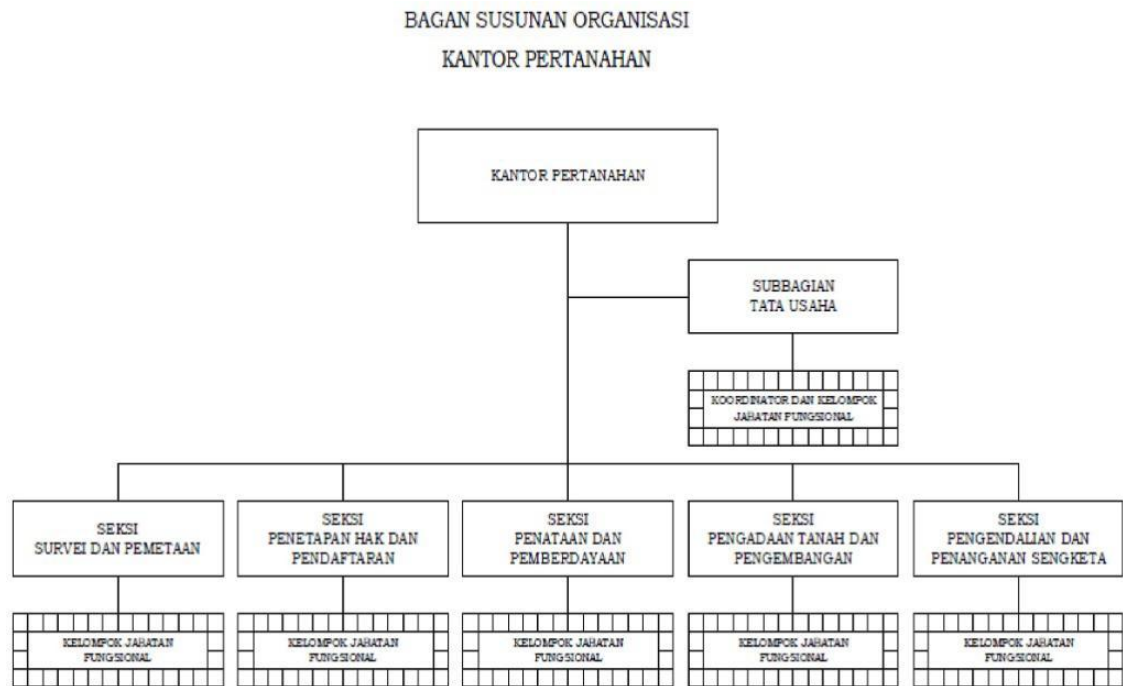
2. **Dokumen Objek Hak Tanah:** Sertifikat Asli Hak Atas Tanah, dan Surat Ukur/Gambar Situasi.
  3. **Dokumen terkait administrasi keuangan:** Bukti lunas PBB, Bukti setor BPHTB, Bukti setor PPh, dan Surat Perintah Setor (SPS).
  4. **Dokumen pendukung sesuai jenis layanan:**
    - a. Akta PPAT: Akta Jual Beli (AJB), Akta Hibah, atau Akta Tukar Menukar (untuk balik nama).
    - b. Sertifikat Hak Tanggungan dan Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT): untuk layanan Roya atau penghapusan hutang.
    - c. Surat Kematian dan Surat Tanda Bukti Ahli Waris: khusus untuk layanan penurunan hak karena warisan).
    - d. Formulir Permohonan: yang sudah di isi lengkap dan ditandatangani di atas materai oleh pemohon.
- c. Transparansi Biaya dan Administrasi Keuangan (PNBP)**  
Biaya layanan dihitung dan diinformasikan secara terbuka. Sesuai dengan standar, setiap biaya harus didasarkan pada tarif PNBP yang sah dan dibayarkan melalui sistem perbankan guna menghindari pungutan liar dan menjaga akuntabilitas keuangan.
- d. Efisiensi Waktu Penyelesaian**  
Perka BPN No. 1 Tahun 2010 memberikan kepastian waktu yang bervariasi tergantung pada jenis layanan, yaitu:
1. Pelayanan Informasi Pertanahan (Pengecekan Sertifikat): Standar penyelesaiannya adalah 1 (satu) hari kerja.
  2. Peralihan Hak (Balik Nama): Standar penyelesaiannya adalah 5 (lima) hari kerja.

3. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya): Standar penyelesaiannya adalah 5 (lima) hari kerja.
4. Pemisahan atau Pemecahan Bidang Tanah: Standar penyelesaiannya adalah 15 (lima belas) hari kerja.

## **2. SOP Etika Pelayanan Prima (Penerapan Budaya 5S)**

1. **Senyum:** berfungsi sebagai instrument untuk menciptakan suasana komunikasi yang ramah dan kondusif.
2. **Sapa:** merupakan bentuk komunikasi proaktif yang menunjukkan kesiapan petugas untuk melayani masyarakat dengan baik.
3. **Salam:** berperan untuk menjebatani hubungan profesional antara petugas dan masyarakat, serta mencerminkan nilai-nilai etika dan tata krama yang dijunjung tinggi oleh instansi pemerintah.
4. **Sopan:** merupakan kepatuhan petugas terhadap etika berkomunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal.
5. **Santun:** merupakan kemampuan petugas untuk tetap memberikan pelayanan terbaik dan penjelasan yang santun tanpa membedakan status, serta tetap menunjukkan empati saat menangani keluhan atau complain dari masyarakat.

### 3.4.2.3 Struktur Organisasi



Gambar 3 2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

Sumber: Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung, 2026

#### a. Kepala Kantor Pertanahan

Kepala kantor pertanahan memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai pimpinan yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan penyelenggaraan pelayanan pertanahan di wilayahnya. Adapun tanggung jawab tersebut, antara lain:

- 1) Bertanggung jawab atas penyelenggaraan setiap pelayanan pertanahan.
- 2) Mengawasi dan mengendalikan kinerja setiap bagian atau seksi.
- 3) Menjamin ketertiban administrasi pertanahan.
- 4) Menyelesaikan setiap permasalahan atau sengketa pertanahan yang ada.

- 5) Melakukan pembinaan terhadap pegawai agar memiliki pegawai yang disiplin, dan dapat bertanggung jawab terhadap tugasnya.
- 6) Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan pertanahan kepada pimpinan Tingkat wilayah maupun pusat.

#### **b. Subbagian Tata Usaha**

Subbagian tata usaha memiliki tugas untuk mengelola kegiatan administrasi perkantoran, antara lain:

- 1) Mengelola administrasi perkantoran.
- 2) Mengelola administrasi kepegawaian.
- 3) Mengelola keuangan kantor.
- 4) Mengelola sarana dan prasarana kantor.
- 5) Mendukung kegiatan operasional kantor.
- 6) Menyusun laporan administrasi kantor.

#### **c. Koordinator dan Kelompok Jabatan Fungsional**

Pada bagian ini terdiri dari pegawai-pegawai yang memiliki keahlian tertentu di bidang pertanahan. Tugasnya adalah melaksanakan pekerjaan teknis sesuai dengan bidang keahlian setiap pegawai. Koordinator berperan sebagai mengkoordinasi kegiatan para pegawai agar pekerjaan dapat berjalan secara baik, dan efektif.

#### **d. Seksi Survey dan Pemetaan**

Seksi survey dan pemetaan bertugas dan berfungsi sebagai:

- 1) Melakukan pengukuran bidang tanah untuk keperluan pendaftaran pertanahan.
- 2) Menyusun dan memelihara peta pendaftaran tanah.
- 3) Mengumpulkan dan mengelola data fisik bidang tanah.
- 4) Melaksanakan pemetaan wilayah dan pemeliharaan data hasil pertanahan.

- 5) Memberikan data hasil pengukuran yang digunakan dalam proses penerbitan sertifikat tanah.

**e. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran**

Seksi ini memiliki tugas untuk melaksanakan penetapan hak atas tanah serta penyelenggaraan kegiatan pendaftaran tanah, yang berfungsi sebagai:

- 1) Memeriksa berkas permohonan hak atas tanah.
- 2) Melaksanakan proses penetapan hak atas tanah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan pendaftaran tanah pertama kali maupun pemeliharaan data pendaftaran tanah.
- 4) Mengelola data yuridis tanah.
- 5) Menyiapkan penerbitan sertifikat hak atas tanah.

**f. Seksi Penataan dan Pemberdayaan**

Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh seksi penataan dan pemberdayaan, yaitu:

- 1) Melaksanakan penataan penggunaan dan pemanfaatan tanah.
- 2) Mendukung pelaksanaan program reforma agraria.
- 3) Melaksanakan redistribusi tanah kepada masyarakat.
- 4) Memberikan pembinaan kepada masyarakat terkait pemanfaatan tanah.
- 5) Mengawasi penggunaan tanah agar sesuai dengan peruntukannya.

**g. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan**

Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh seksi pengadaan tanah dan pengembangan, yaitu:

- 1) Mengelola proses pengadaan tanah untuk Pembangunan fasilitas umum.

- 2) Melakukan pendataan tanah yang akan digunakan untuk Pembangunan.
- 3) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam pengadaan tanah.
- 4) Mengawasi pelaksanaan pengadaan tanah agar sesuai dengan ketentuan.
- 5) Mendukung program Pembangunan yang membutuhkan lahan.

#### **h. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa**

Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh seksi pengendalian dan penanganan sengketa, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi dan mengkaji permasalahan pertanahan.
- 2) Melakukan mediasi dalam penyelesaian sengketa tanah.
- 3) Menangani konflik pertanahan yang terjadi di masyarakat.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap penggunaan tanah.
- 5) Memberikan rekomendasi penyelesaian sengketa pertanahan.

#### **i. Kelompok Jabatan Fungsional**

Pegawai yang ada pada bagian ini akan melaksanakan tugas teknis sesuai dengan keahlian dan bidang masing-masing dalam mendukung pelaksanaan tugas kantor pertanahan, yaitu:

- 1) Melaksanakan kegiatan teknis di bidang pertanahan sesuai kompetensi.
- 2) Memberikan analisis dan kajian teknis terkait masalah pertanahan.
- 3) Mendukung pelaksanaan tugas pada setiap seksi.
- 4) Melaksanakan pekerjaan profesional seperti pengukuran, analisis pertanahan, dan pengolahan data.

### **3.4.2.3 Visi dan Misi Kantor BPN Kota Bandar Lampung**

#### **a. Visi Kantor BPN Kota Bandar Lampung**

Visi kantor BPN Kota Bandar Lampung adalah terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung terciptanya: *“Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”*.

**b. Misi Kantor BPN Kota Bandar Lampung**

- 1) Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan dioperasionalisasikan dengan berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran petugas loket dalam pelaksanaan administrasi pembayaran pertanahan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Petugas loket memiliki peran penting dalam pelaksanaan administrasi pembayaran pertanahan, yaitu memberikan informasi pelayanan pertanahan, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, membantu proses administrasi pembayaran, serta memberikan arahan kepada masyarakat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib dan lancar.
2. Pelaksanaan pelayanan administrasi pembayaran pertanahan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Perka BPN RI No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Peraturan Pertanahan. Hal ini dapat dilihat dari adanya alur pelayanan yang jelas, penerapan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) melalui kode *billing*, serta adanya proses pelayanan yang dilakukan secara sistematis, akuntabel, dan transparan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal, yaitu tingginya jumlah pengunjung yang menyebabkan antrean panjang, keterbatasan fasilitas kursi tunggu, serta masih rendahnya pemanfaatan aplikasi *Sentuh TanahKu* oleh masyarakat. Selain itu, dalam kondisi tertentu masih ditemukan petugas loket yang belum menerapkan prinsip pelayanan prima seperti 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) yang akan mengganggu kenyamanan bagi masyarakat yang datang.

## 5.2 Saran

Dengan adanya penelitian ini, kiranya penulis dapat memberikan suatu pengetahuan dan masukan atau saran, antara lain:

- 5.2.1 Optimalisasi Manajemen SDM Loker, dengan menerapkan sistem pembagian tugas atau menyediakan petugas cadangan saat terjadi lonjakan pengunjung.
- 5.2.2 Peningkatan Fasilitas Ruang Tunggu, dengan melakukan penambahan kapasitas kursi tunggu yang memadai.
- 5.2.3 Penguatan infrastruktur IT, dengan meningkatkan kapasitas jaringan internet dan menyediakan sistem cadangan (backup system), dan membuat loket khusus pembayaran dengan bekerjasama dengan bank-bank.
- 5.2.4 Gencarnya Edukasi Layanan Digital, dengan menyediakan loket layanan khusus aplikasi digital, dan melakukan edukasi aplikasi *Sentuh TanahKu* melalui media sosial seperti *TikTok*, *Instagram*, dan *WhatsApp*
- 5.2.5 Pelatihan Pelayanan Prima Berkelanjutan, dengan mengadakan pelatihan berkala mengenai *service excellence* dan dengan melakukan test secara ketat saat pemilihan petugas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aslamiah, S., Chairunnisa, C., & Zubaidah, Z. (2024). Dampak Kualitas Pelayanan Petugas Loker Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal of Intan Hospital Administration*, 1(2), 54–60. <https://doi.org/10.54004/join.v1i2.113>
- Azzahra, C. N., Hapsari, A. T., Kamal, A. M., Arzety, D., Azkia, N. N., & Anwar, M. K. (2025). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dan Kinerja Pelayanan Publik : Analisis Kritis Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Masyarakat. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 04(01), 1404–1413. <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/1529>
- Doverianda, B., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Membangun Layanan Publik yang Partisipatif : Studi Kasus SIPRAJA melalui Perspektif New Public Governance. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(3), 1559–1568. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i3>
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 481–486. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15683326>
- Kasmir. (2018). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik* (p. 274). Rajawali Pers.
- Pratiwi, S. W., Wilujeng, F. A., & Wicitra, J. S. (2025). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Penataran. (*Konstitusi*) *Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 2(4), 132–143. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i4.1183>
- Rahmawati, C., Sadat, A., & Basir, M. A. (2025). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM PELAYANAN SATU PINTU (PTSP) DI MAL PELAYANAN PUBLIK BARUGA PEMERINTAH DAERAH KOTA BAUBAU PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 866–884. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i3.4881>
- Ramadhani, K. N., & Arundinasari, I. (2026). Kualitas Pelayanan Sistem Antrian Loker dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 10(1), 117–126. <https://doi.org/10.33395/remik.v10i1.15695>
- Ramadhan, T. W. (2025). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Teori, Teknik, dan*

*Aplikasi*) (1st ed.). Press STAI Darul Hikmah Bangkalan.  
Sekretariat Negara. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25  
Tentang Pelayanan Publik*.