

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM LOKET PRIORITAS DI
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN KOTA
SURABAYA I**

Rohmatul Choiriyah¹, Yusuf Hariyoko²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

choiriyahrohmatul1002@gmail.com , yusufhari@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan Program Loker Prioritas di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Kota Surabaya I serta mengidentifikasi sejauh mana prinsip-prinsip *New Public Service* diterapkan dalam penyelenggaraan layanan. Program Loker Prioritas merupakan inovasi pelayanan yang ditujukan untuk mempercepat proses administrasi pertanahan bagi pemohon tertentu, terutama yang mengurus secara mandiri. Melalui kegiatan magang selama 40 hari, penulis melakukan observasi langsung, pendampingan pelayanan, pengelolaan berkas, pemanfaatan sistem digital, serta koordinasi antarbagian. Hasil analisis menunjukkan bahwa program ini telah mengarah pada pelayanan yang lebih humanis, transparan, dan responsif melalui penggunaan antrean online, aplikasi Sentuh Tanahku, serta sistem pelacakan berkas. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan layanan prioritas, keterbatasan fasilitas layanan, dan belum optimalnya sistem digital. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan koordinasi internal, serta optimalisasi infrastruktur fisik dan teknologi guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan mewujudkan prinsip-prinsip *New Public Service* secara lebih menyeluruh.

Kata kunci: Administrasi Publik, *New Public Service*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Priority Service Counter Program at the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) Surabaya City Office I and to identify the extent to which the principles of the New Public Service are implemented in the service delivery process. The Priority Service Counter Program is a service innovation designed to accelerate land administration processes for specific applicants, particularly those who manage their applications independently. Through a 40-day internship, the author conducted direct observation, service assistance, document management, utilization of digital systems, and interdepartmental coordination. The analysis shows that the program has moved toward more humanistic, transparent, and responsive public service through the use of online queuing, the Sentuh Tanahku application, and document tracking systems. However, challenges remain, such as limited public understanding of priority service requirements, insufficient service facilities, and suboptimal digital system performance. These findings highlight the importance of improving public digital literacy, strengthening internal coordination, and optimizing physical and technological infrastructure to enhance service effectiveness and fully realize the principles of the New Public Service.

Keywords: Public Administration; *New Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah, oleh pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau oleh pihak swasta secara langsung kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan betapa pentingnya penyediaan layanan yang cepat, sederhana, dan terjangkau, dengan standar layanan yang wajib dipenuhi oleh penyedia layanan publik. Salah satunya yaitu pelayanan pertanahan melalui program loket prioritas, termasuk upaya strategis yang diterapkan berbagai negara guna menjawab tantangan pelayanan yang cepat dan efisien.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berperan penting dalam menyediakan layanan pertanahan yang prima sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Adikara, 2023). Seiring dengan cepatnya perkembangan di suatu daerah dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan pertanahan yang lebih efisien, Badan Pertanahan Nasional meluncurkan program loket prioritas guna mempercepat dan mempermudah proses administrasi pertanahan bagi para pemohon, terutama bagi mereka yang mengurus secara mandiri tanpa kuasa. Perubahan dalam birokrasi di sektor ini mengharuskan adanya peningkatan mutu pelayanan yang peka terhadap kebutuhan masyarakat serta usaha untuk mengatasi tantangan yang berkaitan dengan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Pada pelaksanaannya, Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Surabaya I, Program loket prioritas telah ditetapkan sebagai bagian dari inovasi dalam layanan publik yang bertujuan untuk mempercepat prosedur pengelolaan sertifikat tanah serta administrasi lainnya. Namun dalam praktiknya, ada beberapa tantangan yang dihadapi, diantaranya adalah pemahaman masyarakat mengenai syarat untuk menerima layanan prioritas masih minim sehingga seringkali terjadi kesalahpahaman, banyak pemohon yang belum sepenuhnya memahami dokumen dan langkah-langkah yang harus dipenuhi, sehingga sering muncul kebingungan. Situasi ini mengakibatkan proses layanan kadang-kadang tidak berjalan dengan baik karena adanya berkas atau syarat yang tidak lengkap saat pengajuan layanan prioritas. Sebagai hasilnya, waktu layanan bisa menjadi lebih lama dan menimbulkan rasa kecewa bagi pemohon.

Tantangan yang dihadapi selanjutnya yaitu fasilitas pendukung di area pelayanan prioritas masih tergolong kurang memadai. Ruang tunggu yang diperuntukkan bagi pengguna layanan prioritas belum disiapkan dengan baik, sehingga kenyamanan masing-masing individu saat menunggu antrian tidak dapat dijamin. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi kelompok yang rentan seperti lanjut usia, ibu yang sedang hamil, dan penyandang disabilitas yang merupakan fokus utama dari layanan prioritas. Di samping itu, keterbatasan kapasitas ruang tunggu dapat mengakibatkan kepadatan dan menciptakan suasana yang tidak mendukung di dalam area pelayanan. Sistem antrian elektronik yang diterapkan dalam pelayanan di loket prioritas juga belum sepenuhnya optimal. Berbagai masalah teknis serta cara penerapan sistem antrian ini menyebabkan antrean tidak berjalan dengan lancar seperti yang direncanakan. Kondisi ini berpengaruh pada kecepatan layanan yang menjadi tidak stabil. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya tergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada sejauh mana aparatur publik dapat menerapkan prinsip-prinsip kemanusiaan, transparansi, dan partisipasi, seperti yang dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) dalam teori New Public Service yang menekankan bahwa pemerintah seharusnya fokus pada pelayanan kepada masyarakat, bukan mengontrol mereka (Denhardt & Denhardt, 2015).

Berdasarkan kondisi tersebut penting untuk melakukan analisis terhadap efektifitas pelayanan program loket prioritas di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Surabaya I dan ingin mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip New Public Service diterapkan. Kegiatan ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan serta tantangan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan kegiatan magang dilakukan selama 40 hari kerja di mulai pada 14 Juli 2025 - 29 Agustus 2025. Yang dilakukan selama 6 hari kerja dalam satu minggu yaitu pada hari Senin sampai dengan Sabtu. Waktu pelaksanaan hari Senin-Jumat di mulai pukul 08.00-16.00 WIB, dengan jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Kemudian di hari Sabtu, waktu pelaksanaan dimulai pukul 08.00-12.00 WIB. Selama magang penulis di tempatkan di Loker Prioritas Kementerian Agraria dan tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Surabaya I. Setiap hari peserta magang diwajibkan hadir tepat waktu, mengikuti tata tertib yang berlaku, serta melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing magang di bidang masing-masing. Metode yang digunakan penulis dalam proses pelaksanaan magang di Kementerian Agraria dan tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Surabaya I, yaitu sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan

Tahap ini dimulai pada awal bulan Maret 2025, praktikan terlebih dahulu membuat proposal magang, setelah itu praktikan mengajukan surat pengantar magang di link TU yang telah disediakan UNTAG Surabaya. Setelah mendapatkan surat pengantar magang lalu diserahkan kepada Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kantor Kota Surabaya I dan beserta lampiran proposal magang.

2. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan magang dilaksanakan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kantor Kota Surabaya I di mulai tanggal 14 Juli 2025 – 29 Agustus 2025 selama 40 hari kerja. Penulis ditempatkan di Loker Prioritas. Selama magang, penulis juga dilibatkan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat, seperti mendaftarkan permohonan di website utama.sby1.id, arsip berkas permohonan, melacak status berkas, scan barcode sertifikat, membantu antrian online.

3. Tahapan Penulisan Laporan

Penulisan laporan magang dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengumpulan data hasil kegiatan selama magang, baik berupa catatan, dokumen, maupun foto. Data tersebut kemudian disusun dalam kerangka laporan agar isi yang ditulis lebih terarah dan sistematis. Setelah itu, penulis menyusun laporan secara lengkap sesuai dengan sistematika yang telah ditentukan. Pada tahap akhir, dilakukan penyuntingan dan finalisasi untuk memastikan laporan tersusun rapi, jelas, dan sesuai tujuan.

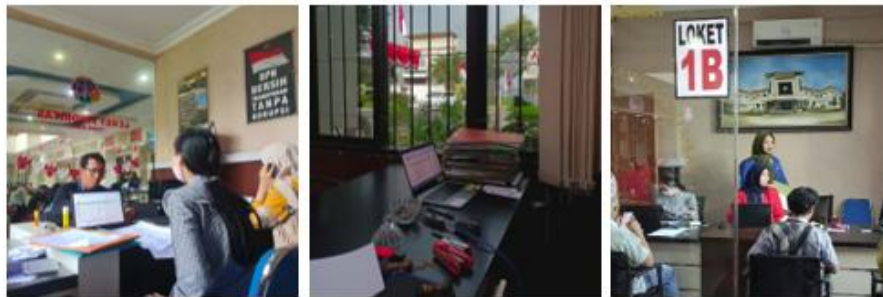
4. Tahapan Bimbingan

Selama pelaksanaan magang di Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN) Kantor Kota Surabaya I, khususnya pada bagian Loker Prioritas, penulis memperoleh arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing yang telah ditunjuk oleh universitas. Bimbingan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan magang dapat berjalan sesuai pedoman akademik, serta tetap relevan dengan capaian pembelajaran yang diharapkan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Selama melaksanakan magang di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Kota Surabaya I, mahasiswa melaksanakan berbagai aktivitas pelayanan publik terutama pada Loker Prioritas. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara bertahap sesuai pembagian tugas mingguan, sebagai berikut:

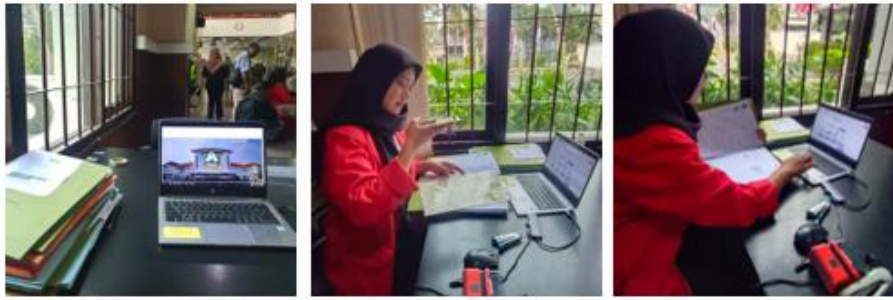
Pada minggu pertama, mahasiswa mempelajari struktur organisasi, alur pelayanan pertanahan, serta mekanisme Loker Prioritas. Pembelajaran ini memberikan manfaat penting bagi mahasiswa, karena dapat memahami bagaimana setiap bagian dalam instansi pertanahan berfungsi dan berkoordinasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, pemahaman mengenai alur pelayanan membantu mahasiswa mengetahui tahapan administrasi pertanahan, prosedur verifikasi berkas, serta regulasi yang mengatur proses layanan. Melalui pengenalan mekanisme Loker Prioritas, mahasiswa juga memperoleh wawasan tentang penerapan teknologi antrean digital dan kriteria layanan prioritas yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memperkaya kompetensi profesional mahasiswa dengan memberikan pengalaman nyata terkait sistem pelayanan publik, sekaligus menumbuhkan sikap disiplin, integritas, dan pemahaman terhadap etika pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 4.1 Observasi dan Pengenalan Lingkungan Kerja

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

Pada minggu kedua, kegiatan mendampingi petugas loket memberikan berbagai manfaat penting bagi mahasiswa. Melalui proses menerima, memeriksa, serta mendaftarkan berkas permohonan, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam pengelolaan administrasi. Kegiatan memindai berkas, menginput data ke situs utama.sby1.id, dan menyerahkan berkas ke bagian SPS membantu mahasiswa menguasai penggunaan perangkat dan sistem informasi perkantoran. Selain itu, pekerjaan ini melatih ketelitian dan akurasi karena setiap langkah harus dilakukan dengan cermat agar tidak terjadi kesalahan. Mahasiswa juga semakin memahami alur birokrasi dan mekanisme pelayanan publik yang berlangsung di instansi tersebut. Interaksi dengan petugas dan pemohon meningkatkan kemampuan komunikasi serta etika kerja, sementara koordinasi dengan berbagai bagian memperkuat kemampuan bekerja sama. Secara keseluruhan, pengalaman ini memberikan gambaran nyata tentang dunia kerja dan menjadi bekal berharga untuk pengembangan profesional mahasiswa di masa mendatang.



Gambar 4.2 Pendampingan Petugas Loker dalam Pendaftaran Berkas

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

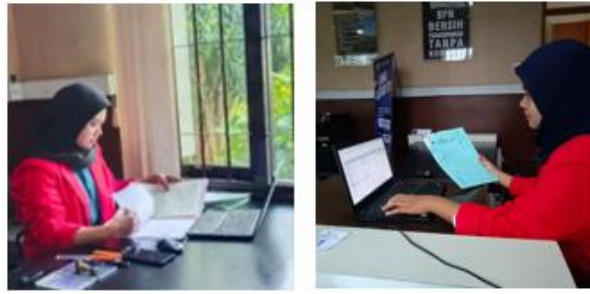
Pada minggu ketiga, mahasiswa terlibat dalam apel rutin serta membantu mencari berkas yang perlu dilengkapi oleh pemohon. Kegiatan apel rutin melatih kedisiplinan, tanggung jawab, serta memberikan pemahaman tentang budaya kerja dan penyampaian informasi dalam sebuah instansi. Sementara itu, tugas membantu pencarian berkas membuat mahasiswa terbiasa dengan proses administrasi, pengarsipan, dan alur kelengkapan dokumen. Melalui aktivitas tersebut, mahasiswa juga belajar untuk bekerja secara teliti, meningkatkan kemampuan komunikasi dengan pegawai dan pemohon, serta memperoleh pengalaman kerja nyata yang mendukung kesiapan dalam menghadapi dunia profesional.



Gambar 4.3 Apel Rutin dan Pencarian Dokumen Kembali

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

Pada minggu keempat, mahasiswa melaksanakan kegiatan pengarsipan dan pelacakan berkas permohonan. Dengan menginput nomor berkas melalui aplikasi Sentuh Tanahku, mahasiswa belajar meningkatkan ketelitian, memahami digitalisasi data, serta terbiasa menggunakan aplikasi layanan publik. Aktivitas mengecek status berkas melalui web utama melatih kemampuan literasi digital, analisis informasi, dan memberikan pemahaman lebih jelas mengenai alur birokrasi pelayanan publik. Sementara itu, kegiatan mengorganisasi arsip membantu mahasiswa mengasah keterampilan manajemen dokumen, meningkatkan tanggung jawab, dan menciptakan sistem kerja yang lebih efisien. Secara keseluruhan, rangkaian kegiatan ini menambah pengalaman mahasiswa dalam pengelolaan administrasi modern baik secara fisik maupun digital.



Gambar 4.4 Pengarsipan dan Pelacakan Berkas Permohonan

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

Pada minggu kelima, mahasiswa berperan dalam membantu proses pendaftaran ulang berkas yang mengalami perubahan serta melakukan pemindaian barcode sertifikat. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam melatih ketelitian dalam memeriksa kembali dokumen serta meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap tugas administratif. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam menggunakan teknologi pemindaian dan pengelolaan data digital, sehingga kemampuan teknis semakin berkembang. Proses yang berubah menuntut mahasiswa untuk cepat beradaptasi, mengatur waktu, dan menentukan prioritas kerja secara efektif. Melalui interaksi dengan berbagai pihak selama proses berlangsung, mahasiswa turut meningkatkan kemampuan komunikasi dan memahami prosedur formal yang berlaku di lingkungan lembaga. Semua pengalaman tersebut menjadi bekal bagi mahasiswa ketika terjun ke dunia kerja di masa yang akan datang.



Gambar 4.5 Pendaftaran Ulang Antrean Online dan Pemindaian Sertifikat

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

Pada minggu keenam, kegiatan mahasiswa yaitu membantu memeriksa dokumen masuk dan mengantarkan berkas kepada bagian terkait memberikan berbagai manfaat bagi mahasiswa. Melalui proses pengecekan dokumen, mahasiswa belajar meningkatkan ketelitian, memahami format dan alur administrasi, serta melatih kemampuan analisis. Kegiatan mengantarkan berkas ke berbagai unit juga membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan komunikasi dan koordinasi sekaligus mengenal struktur organisasi dan fungsi tiap bagian. Selain itu, tugas-tugas tersebut menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin, serta keterampilan manajemen waktu yang penting untuk dunia kerja.



Gambar 4.6 Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen dan Koordinasi Antarbagian

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

Pada minggu terakhir magang, mahasiswa mengikuti kegiatan penutupan sebagai tanda berakhirnya pembelajaran di tempat praktik. Setelah itu, mahasiswa menyusun laporan akhir sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pengalaman yang telah diperoleh. Kegiatan ini memberikan berbagai manfaat, antara lain membantu mahasiswa merefleksikan proses dan hasil magang, menghubungkan teori yang dipelajari di kampus dengan praktik di lapangan, serta mengembangkan kemampuan menulis ilmiah dan berpikir analitis. Selain itu, penyusunan laporan akhir juga memperkuat rasa tanggung jawab, melatih komunikasi profesional, dan menghasilkan dokumentasi resmi yang dapat digunakan sebagai portofolio untuk persiapan memasuki dunia kerja.



Gambar 4.7 Penutupan Kegiatan Magang

Sumber: Dokumentasi Mahasiswa

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat. 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 atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 4 dalam UU Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prinsip dasar pelayanan publik meliputi kejelasan prosedur, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan penting bagi setiap instansi pemerintahan, termasuk Badan Pertanahan Nasional (BPN), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pertanahan yang baik harus memiliki standar pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian yang tepat, serta sistem administrasi yang tertib agar tercapai kepuasan masyarakat dan kepastian hukum atas hak tanah.

Dalam pelaksanaan magang di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, teori pelayanan publik ini dapat dilihat melalui peran proses administratif dalam mendukung kualitas pelayanan. Administrasi yang tertata dengan baik membantu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses

pelayanan, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan data pertanahan. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya terlibat dalam proses pelayanan, namun juga mengamati bagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik yang transparan dan akuntabel diterapkan. Selain itu, Etika administrasi publik menegaskan pentingnya integritas, kejujuran, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanan. Hal ini terlihat dalam praktik Loker Prioritas yang memberikan pelayanan fair tanpa diskriminasi, menjaga kerahasiaan dokumen, dan sikap profesional pegawai yang transparan dan bertanggung jawab.

Untuk memperkuat analisis, teori ini dibandingkan dengan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2000), bahwa pelayanan publik modern berfokus pada orientasi pelayanan yang humanis, partisipatif, dan kolaboratif. Prinsip NPS menekankan bahwa:

- a. Melayani warga negara, bukan mengendalikan.
- b. Mengutamakan kepentingan publik.
- c. Menghargai nilai demokrasi dan partisipasi.
- d. Mendorong kolaborasi dalam penyelesaian masalah publik.

Berdasarkan teori diatas, pelaksanaan magang di ATR/BPN Kota Surabaya I menunjukkan penerapan beberapa prinsip NPS sebagai berikut:

a. Melayani Warga Negara, Bukan Sekadar Pelanggan

Selama magang, mahasiswa mengamati bahwa pegawai loket memberikan penjelasan mengenai kekurangan berkas, tahapan proses, serta cara menggunakan antrean online. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang edukatif dan dialogis, sesuai dengan prinsip NPS bahwa warga negara harus diberdayakan, bukan hanya dilayani secara transaksional. Sejalan dengan Haryanto (2021) dalam Jurnal Administrasi Publik menemukan bahwa kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital meningkat apabila pegawai memberikan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat dalam memahami sistem layanan. Hal ini sejalan dengan temuan selama magang bahwa edukasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

b. Mengutamakan Kepentingan Publik

Program Loker Prioritas bertujuan mencegah praktik percaloan serta mempercepat pelayanan, sehingga memberi manfaat bagi masyarakat secara luas. Mahasiswa melihat bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan asas keadilan dan kepentingan publik, sesuai tujuan utama NPS. Sejalan dengan Kurniawan (2020) menjelaskan bahwa reformasi pertanahan menuntut penguatan integritas dan penghilangan praktik perantara agar pelayanan benar-benar berorientasi pada kepentingan publik.

c. Menjunjung Nilai Demokrasi, Transparansi, dan Akuntabilitas

Proses pelayanan yang menggunakan antrean online, aplikasi Sentuh Tanahku, dan sistem pelacakan berkas menunjukkan upaya transparansi. Mahasiswa juga terlibat dalam pengecekan berkas hingga pengarsipan, yang merupakan bagian dari penerapan akuntabilitas publik. Sejalan dengan Morgeson, VanAmburg & Mithas (2018) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan meningkatkan transparansi dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

d. Mendorong Kolaborasi Antarbagian dalam Pelayanan

Mahasiswa juga mengamati bahwa pelayanan Loker Prioritas melibatkan koordinasi lintas bagian, seperti SPS, Seksi Hak Tanah, Seksi Pengadaan Tanah, dan arsip. Kolaborasi ini penting agar pelayanan tidak terhambat. Sejalan dengan Emerson & Nabatchi (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik membutuhkan kolaborasi antarlembaga untuk meningkatkan efektivitas proses administrasi.

Berdasarkan teori NPS dan pengalaman di lapangan selama magang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Loker Prioritas di ATR/BPN Kota Surabaya I telah mengarah pada pelayanan publik modern yang:

- a. Humanis dan berorientasi pada warga negara.
- b. Meningkatkan transparansi melalui digitalisasi.
- c. Mendorong kolaborasi antarbagian.
- d. Memperkuat akuntabilitas pelayanan.

Namun, perbaikan tetap diperlukan pada aspek edukasi masyarakat dan peningkatan literasi digital demi mewujudkan pelayanan pertanahan yang lebih efektif dan inklusif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan analisis pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Loker Prioritas ATR/BPN Kota Surabaya I telah bergerak menuju model pelayanan publik modern yang memadukan digitalisasi, transparansi, dan responsivitas. Selama magang, mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan seperti pendaftaran antrean online, pengarsipan digital, pelacakan berkas melalui Sentuh Tanahku, koordinasi antarbagian, hingga interaksi dengan masyarakat. Seluruh aktivitas ini memberikan gambaran nyata mengenai praktik pelayanan publik di bidang pertanahan.

Berdasarkan pengalaman dan hasil analisis yang telah dipaparkan, mahasiswa memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Peningkatan literasi masyarakat terkait layanan prioritas, ATR/BPN perlu menambah media informasi, seperti poster tata cara, video tutorial, dan panduan tertulis, agar masyarakat memahami persyaratan dan alur layanan digital. Hal ini dapat mengurangi kesalahan dokumen dan mempercepat proses pelayanan.
- b. Optimalisasi transformasi digital, diperlukan peningkatan stabilitas sistem antrean online, integrasi data berkas secara penuh, dan pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku secara lebih maksimal. Penyempurnaan ini diperlukan agar sistem digital tidak hanya menjadi pendukung, tetapi menjadi fondasi utama pelayanan.
- c. Penguatan koordinasi antarbagian, komunikasi internal perlu diperkuat melalui penggunaan sistem informasi internal maupun alur kerja terstruktur agar proses penyelesaian dokumen lebih konsisten dan tidak bergantung pada komunikasi manual.
- d. Peningkatan sarana fisik pendukung, ruang tunggu khusus untuk pemohon prioritas dan fasilitas pelayanan lainnya perlu diperbaiki agar sesuai standar pelayanan yang nyaman, efisien, dan responsif.

Dengan penerapan diatas, diharapkan Loker Prioritas ATR/BPN Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat menjadi contoh pelaksanaan pelayanan publik yang selaras dengan prinsip *New Public Service*, serta mampu memberikan pelayanan yang semakin efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alford, J., & O'Flynn, J. (2019). *Public value: Oversight, management and co-production*. Palgrave Macmillan.
- Ansell, C., & Torfing, J. (2021). *Public governance as co-creation: A strategy for solving public problems*. Cambridge University Press.
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2018). Delivering public services through digital communication tools: Analyzing government–citizen interactions on social media. *Government Information Quarterly*, 35(3), 534–542. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.05.003>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative governance regimes*. Georgetown University Press.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. (2015). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Government Information Quarterly*, 32(4), 496–505. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.08.004>
- Haryanto, T. (2021). Analisis Pelayanan Pertanahan Berbasis Digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112–124.
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.02.003>
- Kurniawan, R. (2020). Tantangan Reformasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 45–57.
- Morgeson, F. V., VanAmburg, D., & Mithas, S. (2018). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government–citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(4), 583–595. <https://doi.org/10.1093/jopart/muy046>
- OECD. (2017). *Digital government review: Open, connected and responsive public services*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264279945-en>
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan
- Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Ojo, A. (2020). A cross-country analysis of drivers of

e-government adoption in the developing world. *Information Systems Frontiers*, 22(3), 613–628. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09936-3>

Siddiquee, N. A. (2016). E-government and transformation of service delivery in developing countries: Issues and challenges. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(3), 368–390. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2015-0039>

Wirtz, B. W., & Müller, W. M. (2019). An integrated model of e-government adoption: A citizen-centric perspective. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 538–558. <https://doi.org/10.1177/0020852317694085>