

**PENERAPAN “LAYANAN TANPA LAMA” BAGI MASYARAKAT
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ISTIQOMMAH ANTIKA PUTRI

NIT. 19283304

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2023**

ABSTRACT

Negative community stigma about land services that are convoluted and long queues have resulted in the community demanding improvements in land services. Land Office of Surakarta City made efforts to improve land services by creating a service innovation, namely Service Without Lama (LANTALA). This innovation is an innovation in the transition of land rights by optimizing the LOKETKU Electronic Application. This paper purposes to determine and analyze the application of LANTALA, supporting factors and inhibiting factors as well as community response through the five dimensions of service quality and the results of the Community Satisfaction Index (IKM) in PERMENPAN RB Number 14 of 2017. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach complemented by statistical illustrations in the form of numbers. The interview informants were 15 people and the number of the respondents of the closed questionnaire was 30 people, selected purposively. The data consisted of: (1) Primary data, obtained from interviews, observations, and filling out closed questionnaires; (2) Secondary data, in the form of documents, video testimonials, and social media related to LANTALA. While data analysis uses qualitative data analysis techniques.

The results of this research show that LANTALA has fulfilled various aspects in the characteristics of innovation so that this innovation is considered successfully implemented. The supporting factors of LANTALA innovation are from the officers, organizations, and agencies of Surakarta City BPN that work together. Meanwhile, inhibiting factors come from server disruptions and administrative disruptions that can be overcome by the Surakarta City BPN. Meanwhile, the community response resulted that LANTALA fulfills the five dimensions of service quality supported by the results of IKM processing which obtained a value of 84.15 which is in the interval 76.61 - 88.30, the results of the LANTALA Innovation value fall into the "Good" category.

Keyword: *Public Service, Innovation, Land, Community Response, Layanan Tanpa Lama*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian Literatur	6
B. Kerangka Teoritis	9
1. Pelayanan Publik.....	9
2. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik.....	11
3. Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan.....	14
4. Inovasi Layanan Tanpa Lama (LANTALA).....	17
5. Penerapan Inovasi Pelayanan Pertanahan	18
6. Faktor Pendukung Inovasi Publik	21
7. Faktor Penghambat Inovasi Publik	22
8. Respon Masyarakat	24
C. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Batasan Operasional	31
D. Batasan Penelitian	33
E. Jenis Data dan Sumber Data	33
1. Penetapan Informan	33
2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3. Data yang Diperoleh	35
4. Teknik dan Instrumen Pengambilan Data.....	36
5. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Kota Surakarta.....	42
B. Kantor Pertanahan Kota Surakarta	44
C. Pelayanan Pertanahan di Loker Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surakarta	49
D. Inovasi Layanan Tanpa Lama (LANTALA) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.....	54
 BAB V PENERAPAN “LAYANAN TANPA LAMA” BAGI MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURAKARTA.....	56
A. Penerapan Inovasi Layanan Tanpa Lama (LANTALA) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta	56
1. Keunggulan Relatif atau <i>Relative Advantage</i>	67
2. Kesesuaian atau <i>Compatibility</i>	89
3. Kerumitan atau <i>Complexity</i>	97
4. Kemungkinan Diujicobakan atau <i>Triability</i>	102
5. Kemudahan Diamati atau <i>Observability</i>	107
B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Layanan Tanpa Lama (LANTALA).....	111
1. Faktor Pendukung Penerapan LANTALA.....	111
2. Faktor Penghambat Penerapan LANTALA.....	120
C. Respon Masyarakat Terhadap Penerapan Layanan Tanpa Lama (LANTALA).....	129
1. Identifikasi Lima Dimensi Pelayanan	130
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	140
 BAB VI PENUTUP	146
A. Kesimpulan	146
B. Saran	147
 DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	152

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di berbagai aspek kehidupan bernegara, tidak terkecuali dalam bidang pertanahan. Menurut Undang-Undang No 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik harus berkualitas seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu adanya persamaan perlakuan, kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan terhadap akses pelayanan yang diberikan. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus berpedoman pada asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). Fungsi dari AAUPB dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk pedoman atau panutan bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara dalam mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Sibuea, 2002). Pada pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan, meliputi : asas kepastian hukum, asas kemanfaatan, asas ketidakberpihakan, asas kecermatan, asas tidak menyalahgunakan kewenangan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik

Kementerian ATR/BPN melaksanakan Reformasi Birokrasi sejak tahun 2013 sebagai upaya dalam mewujudkan *Good Governance* dengan melakukan pembaruan dan perubahan mendasar pada sistem BPN, salah satunya adalah sistem pelayanan publik (Astiti, 2016). Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terus berkomitmen untuk melaksanakan reformasi birokrasi

secara berkelanjutan pada tahun 2020-2024. Oleh karena itu, capaian Indeks Reformasi Birokrasi Kementerian ATR/BPN ditargetkan mencapai 95 pada tahun 2024, meningkat dari capaian tahun 2019 yaitu 72,32. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional merupakan satu-satunya instansi yang mempunyai kewenangan dalam melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Sehingga, Kementerian ATR/BPN harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP & PP) yang bertujuan untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk kepuasan masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan bahwa pelayanan dilaksanakan lebih baik atau lebih cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tantangan yang dihadapi oleh BPN adalah untuk menghapus stigma negatif dari masyarakat bahwa pelayanan BPN merupakan pelayanan yang berbelit-belit, antrian yang panjang, dan adanya pungutan liar dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Pelayanan di Kantor Pertanahan dinilai kurang efektif dan efisien karena banyak antrian yang ada di Kantor Pertanahan sehingga membuat pemohon sering kali merasa malas untuk melakukan urusan yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan oleh masyarakat terkait pelayanan pertanahan melalui layanan pengaduan. Disisi lain, masyarakat juga membutuhkan perbaikan atas pelayanan pertanahan agar masyarakat semakin tertarik untuk mengurus urusan pertanahan dan membantah stigma negatif di masyarakat. Salah satu upaya peningkatan pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN adalah menciptakan inovasi pelayanan pertanahan yang mempermudah masyarakat dan *stakeholder* dalam urusan pertanahan di Kantor Pertanahan.

Sejalan dengan hal tersebut, Kantor Pertanahan Kota Surakarta ikut serta dalam upaya peningkatan pelayanan pertanahan dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan yaitu Layanan Tanpa Lama (LANTALA). Layanan Tanpa Lama

merupakan pelayanan sertipikat yang dapat diselesaikan dalam waktu 1 jam ,dimana inovasi ini merupakan inovasi baru yang diluncurkan pada 29 Maret 2022. Permohonan Layanan Tanpa Lama hanya dilayani pada hari Selasa dan Kamis di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Jenis layanan dalam Layanan Tanpa Lama, antara lain Pelayanan Pendaftaran Hapusnya Hak Tanggungan/Roya, Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli, Pelayanan Peralihan Hak Akta Pembagian Hak Bersama (APHB), Pelayanan Peralihan Hak Hibah, dan Pelayanan Peralihan Hak Warisan. Program Layanan Tanpa Lama ini merupakan lanjutan dari LOKETKU yang diresmikan Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Dengan adanya inovasi baru di Kantor Pertanahan Kota Surakarta diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan memutus antrian panjang di Kantor Pertanahan. Dalam melakukan proses pra pendaftaran oleh Masyarakat dapat dilakukan melalui LOKETKU pada Aplikasi SENTUH TANAHKU. Setelah itu, apabila berkas telah terverifikasi maka pemohon datang ke kantor pertanahan sesuai hari yang di jadwalkan untuk menyerahkan berkas-berkas dan melakukan pembayaran untuk selanjutnya mendapatkan produk pertanahan.

Berbagai penelitian terkait inovasi pelayanan pertanahan telah banyak dilakukan, salah satunya adalah penelitian mengenai penerapan inovasi PERMATA di Kantor Pertanahan Kota Semarang oleh Ikha Nathalia Puspitasari dan Nina Widowati (2019, 8). Hasil dari penelitian tersebut adalah pelayanan PERMATA balik nama di Kantor Pertanahan Kota Semarang masih belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian lain mengenai inovasi pertanahan juga dilakukan oleh Mukmin, Arifin Utha dan Gunawan (2022, 88) yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka. Hasil dari penelitian tersebut adalah pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui melalui program Layanan Rakyat Sertipikat Tanah (LARASITA) tersebut belum dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif di Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka. Hal inilah yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penyempurnaan inovasi pelayanan pertanahan. Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Mahmudah, dan Meirinawati (2017, 6) mengenai Rumah Layanan Pertanahan Terpadu yang merupakan inovasi pelayanan di Kantor Pertanahan

Kabupaten Gresik. Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa inovasi Rumah Layanan ini sudah cukup baik diterapkan dan banyak keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat dengan hadirnya inovasi tersebut.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitian, objek yang diteliti, tujuan dan lokasi penelitian. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti membahas mengenai inovasi Layanan Tanpa Lama (LANTALA) dengan lokasi Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Layanan Tanpa Lama dari segi karakteristik inovasi, faktor penghambat dan pendukung serta respon dari masyarakat terhadap Layanan Tanpa Lama.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul Penerapan “Layanan Tanpa Lama” Bagi Masyarakat Di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan inovasi Layanan Tanpa Lama di Kantor Pertanahan Kota Surakarta?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Layanan Tanpa Lama di Kantor Pertanahan Kota Surakarta?
3. Bagaimana respon masyarakat terhadap penerapan Layanan Tanpa Lama di Kantor Pertanahan Kota Surakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan dibidang pertanahan yaitu inovasi Layanan Tanpa Lama yang merupakan inovasi baru di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi Layanan Tanpa Lama di Kantor Pertanahan Kota Surakarta
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat apa saja dalam penerapan inovasi Layanan Tanpa Lama di Kantor Pertanahan Kota Surakarta
- c. Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap inovasi Layanan Tanpa Lama di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Akademis
 - 1) Sebagai referensi bagi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), yang dapat memperkaya referensi ilmiah terkait inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - 2) Sebagai bahan kajian terhadap penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Kegunaan Praktis
 - 1) Sebagai masukan bagi Kementerian ATR/BPN dalam pengembangan inovasi-inovasi pelayanan pertanahan;
 - 2) Sebagai masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Surakarta dalam menekan faktor penghambat dan memperkuat faktor pendukung pengembangan inovasi LANTALA;
 - 3) Bagi masyarakat, inovasi LANTALA ini dapat memudahkan dalam melakukan permohonan penerbitan sertipikat di Kantor Pertanahan Kota Surakarta;
 - 4) Sebagai salah satu syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana terapan Diploma IV Pertanahan Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan Inovasi LANTALA (Layanan Tanpa Lama) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta

Penerapan Inovasi LANTALA di Kantor Pertanahan Kota Surakarta memiliki banyak manfaat untuk masyarakat dan cukup baik diterapkan setelah satu tahun peresmian. Berdasarkan hasil penelitian, Inovasi LANTALA telah memenuhi lima karakteristik dalam inovasi. Inovasi LANTALA memiliki banyak keuntungan (Keunggulan Relatif) bagi masyarakat serta kesesuaian terhadap budaya masyarakat Kota Surakarta. Inovasi LANTALA juga tidak mempunyai tingkat kerumitan tertentu serta telah diuji coba oleh masyarakat langsung sehingga masyarakat mudah memanfaatkan Inovasi ini. Selain itu, hasil dari LANTALA mudah untuk dilihat sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan inovasi ini.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Inovasi LANTALA di Kantor Pertanahan Kota Surakarta

Faktor pendukung Inovasi LANTALA di Kantor Pertanahan Kota Surakarta ialah faktor kesadaran aparatur yang telah sadar terhadap tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, faktor aturan mengenai penerapan LANTALA yang dijadikan pedoman pelayanan, faktor organisasi yang saling bersinergi dalam menyelesaikan pelayanan LANTALA, faktor kemampuan dan keterampilan Petugas LANTALA yang berkompeten, serta faktor sarana dan prasarana yang sangat memadai di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.

Selain faktor pendukung terdapat faktor penghambat dalam penerapan Inovasi LANTALA di Kantor Pertanahan Kota Surakarta yaitu :

Server dan Jaringan *Error*, Pencarian Buku Tanah (BT) yang lambat karena BT mungkin dipakai dalam revalidasi sehingga terkendala dalam pencariannya, serta lambatnya waktu tunggu jadwal LANTALA pada sistem aplikasi elektronik LOKETKU.

3. Respon Masyarakat Terhadap Penerapan Layanan Tanpa Lama (LANTALA)

Masyarakat memberikan respon yang positif terhadap penerapan Inovasi LANTALA di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Hasil identifikasi lima dimensi pelayanan terhadap Inovasi LANTALA yakni dimensi tangibles, dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi kepedulian (*empathy*) bahwa Inovasi LANTALA telah memenuhi lima dimensi pelayanan dan kualitas pelayanan inovasi ini sudah sangat baik.

Selain itu, berdasarkan hasil pengolahan data Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 84,15 yang berada pada interval 76,61 – 88,30, hasil nilai Inovasi LANTALA masuk ke dalam kategori "Baik". Sehingga, berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner tertutup dari 30 responden, didapatkan hasil bahwa pelayanan LANTALA memiliki nilai baik dan masyarakat merasa puas dengan inovasi ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Kantor Pertanahan Kota Surakarta, sebagai berikut :

1. Penerapan Inovasi LANTALA adalah Inovasi pelayanan yang cukup memuaskan bagi masyarakat, tetapi sebagian besar yang melakukan permohonan adalah NOTARIS dan PPAT, sehingga perlu diperhatikan bahwa perlu ditingkatkan antusias pemohon langsung (YBS) melalui sosialisasi agar memanfaatkan inovasi LANTALA;

2. Respon positif masyarakat terhadap Inovasi LANTALA yang turut serta mengantarkan Kantor Pertanahan Kota Surakarta dalam meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh Kemenpan-RB pada tahun 2020 harus terus dipertahankan dan selanjutnya dapat dilakukan upaya untuk mengejar target predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM);
3. Penerapan Inovasi LANTALA diharapkan dapat terus dikembangkan di Kantor Pertanahan Kota Surakarta, sehingga dapat diterapkan tidak hanya pada hari Selasa dan Kamis, tetapi setiap hari. Selain itu, diharapkan maksimal berkas permohonan yang awalnya hanya 20 berkas per hari, dapat ditambah jumlahnya.
4. Perlu dilakukan Evaluasi berkelanjutan terhadap inovasi LANTALA, Kantor Pertanahan Kota Surakarta diharapkan membuat Laporan Evaluasi Penerapan LANTALA agar dapat mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan LANTALA.
5. Kantor Pertanahan Kota Surakarta diharapkan menyusun laporan hasil pelaksanaan LANTALA secara periodik dalam skala bulanan atau triwulan, agar masyarakat yang ingin memanfaatkan dapat mengetahui besarnya jumlah permohonan LANTALA. Selain sebagai arsip, Laporan ini juga dapat dijadikan sebagai ajang sosialisasi agar masyarakat tertarik menggunakan inovasi ini.
6. Kementerian ATR/BPN dapat mengkaji potensi penerapan LANTALA untuk diimplementasikan secara nasional agar memperluas pemanfaatan layanan pertanahan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S, Agustang, A, Idkhan, AM, & Rifdan, R 2021, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, vol. 5, no.4, hlm.1482–1486.
- Bahfein,Suhaiela 2022, 'Pendaftaran Tanah di Solo Tembus 99 Persen, Raja Juli: Manuver Mafia Makin Kecil', *Kompas.com*, web diposting pada 17 Oktober 2022, dilihat pada 14 Maret 2023, [Pendaftaran Tanah di Solo Tembus 99 Persen, Raja Juli: Manuver Mafia Makin Kecil \(kompas.com\)](#)
- Christian, A 2022, 'BPN Kota Surakarta: Urus Sertipikat Tanah Cukup 1 Jam dengan Program Lantanla', *Jawa Pos RADAR SOLO*, web diposting pada 29 Maret 2022 , dilihat pada 14 Maret 2023, [BPN Kota Surakarta: Urus Sertipikat Tanah Cukup 1 Jam dengan Program Lantanla | Radar Solo \(jawapos.com\)](#)
- Christensen, K & Levinson, D 2014, 'Community Satisfaction', *Encyclopedia of Community: From the Village to the Virtual World* [Preprint], <https://doi.org/10.4135/9781412952583.n115>.
- Cruz, SS & Paulino, SR 2022, 'Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility', *Journal of Urban Management*, vol.11, no.1, hlm. 108–122.
- Dibra, M. 2015, 'Rogers Theory on Diffusion of Innovation-The Most Appropriate Theoretical Model in the Study of Factors Influencing the Integration of Sustainability in Tourism Businesses', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*,vol. 195, hlm. 1453–1462.
- Effendi, Onong, U 2005, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakri
- Gani, FS 2014, 'Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman', *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, vol. 1, no.1, hlm. 62–71.
- Gardini, S, Mattei, MM & Orelli, RL 2012, 'Gov 2.0 Theory and Practice for Service Delivery', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 62 , no.1971, hlm. 122–127.
- Hadi, P, Dadang, S, Wirman, S 2022, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Hilda, N 2014, 'Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II', *Kebijakan dana Manajemen Publik*, vol.2, no.1, hlm. 1–10, dilihat pada 19 Maret 2023, <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpdd76ece88cfull.pdf>.

- Kantah Kota Surakarta 2022, *LANTALA (Layanan Tanpa Lama) Kantor Pertanahan Kota Surakarta*, video online, 29 Maret 2023, dilihat pada 10 Maret 2023, [LANTALA \(Layanan Tanpa Lama\) Kantor Pertanahan Kota Surakarta - YouTube](#)
- Kementerian Agraria & Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2016, *Inovasi Layanan Pertanahan BPN*, hlm 1-12.
- Kismartini, Priyadi, BS, & Nugraheni, RY 2021, 'Inovasi pelayanan pertanahan pengecekan sertipikat online', *Perspekt*, vol. 10, no.1, hlm.47–56.
- Mahmudah, L & Meirinawati 2017, 'Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik', *Publika*, vol.5, no.1, hlm. 1–7.
- Maslachah, YD, Afifuddin & Abidin, AZ 2019, 'Respon masyarakat desa terhadap pelayanan administrasi pemerintah desa (studi kasus di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang)', *Jurnal Respon Publik*, vol.13, no.2, hlm. 68–74, dilihat pada 15 Maret 2023, <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2126/2029>.
- Menzli, LJ 2022, 'Investigation of open educational resources adoption in higher education using Rogers' diffusion of innovation theory', *Heliyon*, vol.8, no.7, hlm. 1-12.
- Mirnasari, RM 2013, 'Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih', *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol. 1, no.1, hlm. 71–84.
- Moleong, Lexy J 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Aristiono 2020, *Metode Kualitatif Untuk Riset Agraria*, Yogyakarta, Gramasurya
- Pamula, ER, Wismanu, RE, & Mindarti, LI 2018, 'Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)', *Jurnal Universitas*, hlm. 1-7.
- Pangestu, WR 2016, 'Inovasi Pelayanan *One Stop Service* (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)', *Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol.4, no.2, hlm.1–7.
- Pratiwi, CS, Purnamawati, SA, Fauzi, F, & Purbawati, Y 2016, *Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, Jakarta, Lembaga Kajian dan Advokasi untuk Independensi Peradilan (LeIP) Puri Imperium Office Plaza.
- Puspitasari, IN & Widowati, N 2019, 'Kualitas Pelayanan Online “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (Permata)” Di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi

Kasus Pelayanan Balik Nama Sertipikat Hak Atas Tanah)', *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, hlm.1-9.

Rakhmat, Jalaluddin 2004, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, Bandung, Remaja Rosdakarya.

Ryan, Cooper & Tauer 2013, 'Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, hlm. 12–26.

Solechan, S 2019, 'Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik', *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no.3, hlm. 541-557.

Suwarno, Yogi 2008, 'Inovasi Di Sektor Publik', *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara*.

Subandi, Ahmad 1982, *Psikologi Sosial*, Jakarta, Bulan Bintang

Utha, A, Mukmin & Gunawan 2022, 'Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka', *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, vol .13, no.1, hlm. 82–89.