

**PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN
MELALUI INOVASI *DRIVE THRU* DENGAN PELAYANAN MELALUI
LOKET DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KENDAL**

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



Disusun Oleh:

SYAFRIYIN IYUTAMI LUBIS
NIT: 19283327

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

2023

ABSTRACT

Indonesia has two types of services, namely: private services and public services. The purpose of these services is to meet the needs and welfare of the community. But the fact is that services in Indonesia are still having problems, especially in public services. People still feel that public services provided by the government are complicated, unresponsive, not timely, and not satisfactory. Overcoming this problem, in 2014 the Ministry of PANRB initiated a movement *One Agency One Innovation*. This was carried out by one of the land offices in Kendal Regency who made a service innovation to overcome the queue of applicants. This service innovation is called '*Drive Thru*'. The purpose of this study was to determine the effectiveness of land services between services through counters and service *Drive Thru* innovation using the level of interest, satisfaction, trust the applicant. This research is a qualitative research with a comparative approach. The data obtained is data from interviews and observations. The results of this study are that land service through counters is far more effective than using service *Drive Thru* innovation. This is because applicants have more confidence in using services through the counter.

Keywords: Service, Drive Thru Innovation, Interest, Satisfaction, Trust

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR BOX	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kerangka Teoritis.....	13
B.1. Pelayanan Publik dan Pelayanan Pertanahan di Indonesia.....	13
B.2. Paradigma dan Klasifikasi Pelayanan Publik.....	15
B.3. Efektivitas dan Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik	16
B.4. Minat, Kepuasan, dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Format Penelitian	21
B. Pemilihan Lokasi Penelitian	22
C. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	22
D. Definisi Konseptual	23
D.1. Minat.....	23
D.2. Kepercayaan	24
D.3. Kepuasan	24

E.	Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV	KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KENDAL DAN PELAYANAN PERTANAHANNYA	26
A.	Sekilas Kabupaten Kendal	26
B.	Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.....	27
C.	Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal	30
C.1.	Pelayanan Pertanahan Melalui Locket	30
C.2.	Pelayanan Pertanahan Melalui Inovasi <i>Drive Thru</i>	32
BAB V	PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI INOVASI <i>DRIVE THRU</i> DAN PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI LOKET	39
A.	Perbandingan Tingkat Minat Pemohon Terhadap Pelayanan Pertanahan Melalui Inovasi <i>Drive Thru</i> dan Pelayanan Pertanahan Melalui Locket..	39
B.	Perbandingan Tingkat Kepuasan Pemohon Terhadap Pelayanan Pertanahan Melalui Inovasi <i>Drive Thru</i> dan Pelayanan Pertanahan Melalui Locket	45
C.	Perbandingan Tingkat Kepercayaan Pemohon Terhadap Pelayanan Pertanahan Melalui Inovasi <i>Drive Thru</i> dan Pelayanan Pertanahan Melalui Locket	50
BAB VI	PENUTUP.....	56
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai gagasan/ ide kreatif orisinal atau adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kriteria inovasi yang harus dipenuhi, yaitu: adanya sifat kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer atau direplikasi, dan berkelanjutan. Inovasi yang belum sesuai dengan kriteria akan berdampak munculnya kendala atau hambatan pada saat pelaksanaan inovasi tersebut (Peyusinta dan Setyawan, 2018). Inovasi pelayanan publik dinilai sebagai upaya strategis untuk dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Sejak tahun 2014, Kementerian PANRB menginisiasi gerakan *One Agency One Innovation*. Melalui gerakan ini, setiap instansi pemerintah diwajibkan membuat satu inovasi dalam setiap tahunnya. Selain itu, Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia juga semakin memotivasi birokrasi dalam berinovasi.

Inovasi merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. Diah (2014) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan akan memiliki arti yang berbeda, apabila kata pelayanan didampingi oleh kata publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005). Lebih lanjut, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah. Pemerintah bertanggung jawab kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Tanggungjawab pemerintah tersebut tercantum pada pancasila sila ke-2 yakni kemanusiaan yang adil dan beradab, sila ke-5 yakni keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia. Dalam hal ini pemerintah bertugas memberikan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan yang harus menjunjung tinggi keadilan bagi masyarakat untuk mencapai *good governance*. Adapun prinsip *good governance* mencakup: partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, dan peduli pada *stakeholder*. *Stakeholder* dalam hal ini adalah lembaga-lembaga yang berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan dan berorientasi pada konsensus (Siti *et al.*, 2016).

Inovasi di sektor publik dapat meningkatkan peran, profesionalisme dan *visibility* dari pelayanan publik dengan tiga kategori dasar, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan pelayanan publik (Mandiri View dkk, 2008). Reformasi Birokrasi berperan penting dalam mengambil langkah-langkah yang mendasar, komprehensif, dan sistematis agar tercapai tujuan yang efektif dan efisien. Hal ini didukung dengan munculnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, mendorong instansi pemerintah untuk membuat inovasi pelayanan publik demi terciptanya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan pertanahan, inovasi pelayanan publik juga dilakukan sebagai salah satu agenda strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan termasuk di dalamnya untuk membangun citra lembaga. Beberapa contoh inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan ternyata juga belum menimbulkan dampak perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan yang

signifikan. Hal ini disebabkan karena munculnya berbagai kendala dalam penerapan inovasi tersebut. Purnama (2015) menyebutkan adanya kendala dalam penerapan inovasi, salah satunya adalah keterjangkauan lokasi. Pada akhirnya inovasi pelayanan tersebut belum dapat diterapkan secara optimal. Selain itu, kendala inovasi pelayanan bukan hanya ditemukan pada substansi inovasi saja, melainkan dapat ditemukan pada sumberdaya pelaksananya. Kendala tersebut ditemukan pada Layanan Rakyat untuk Sertipikasi Tanah (LARASITA) yang tidak berjalan efektif karena penyampaian yang tidak tepat pada substansi inovasinya. Sementara itu, dalam tulisan Wahyuni dkk (2016) menunjukkan adanya kendala dalam penerapan pelayanan ‘One Day Service’. Persoalan yang dihadapi adalah kendala pada teknis komputerisasi dan koneksi internet yang tidak mendukung.

Salah satu inovasi yang diperkenalkan dalam pelayanan pertanahan adalah inovasi “*Drive Thru*”. Inovasi pelayanan *Drive Thru* adalah inovasi pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat pengambilan produk sertipikat yang telah selesai diproses sebagai langkah digitalisasi seluruh pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal (Agus, 2022). Adapun beberapa hal yang harus dilakukan masyarakat apabila hendak mengambil produk sertipikat yaitu masyarakat harus melengkapi berkas dan melakukan pembayaran terlebih dahulu. Masyarakat membuat janji dengan petugas apabila telah menyelesaikan tahapan pengurusan lalu sertipikat tanah dapat diambil secara *Drive Thru*.

Ragam inovasi pelayanan publik yang sudah dihasilkan dan fakta bahwa belum ada peningkatan kualitas pelayanan yang efektif pasca implementasi inovasi pelayanan publik, menunjukkan pentingnya kajian lebih lanjut terkait inovasi pelayanan publik. Prabowo dkk (2022) menjelaskan bahwa praktik inovasi sudah biasa dilakukan di sektor swasta. Namun inovasi bukan hal yang mudah diterapkan di sektor publik. Hal tersebut dikarenakan inovasi masih memiliki berbagai hambatan. Lembaga publik sering diragukan karena kualitas layanan dan tingkat efisiensinya dinilai tidak menguntungkan dibandingkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sektor swasta yang bekerja di bidang serupa.

David dalam Djamrut (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang menawarkan cara-cara inovatif harus memiliki sifat menggantikan cara yang lama. Pelayanan publik yang berbasis inovasi tersebut harus memuat isi, konsep serta prinsip baru. David dalam Djamrut (2016) menyebutkan bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang memiliki unsur kebermanfaatan. Pelayanan publik yang menawarkan inovasi seharusnya memiliki unsur kekhasan/ khusus dan kebaruan. Inovasi tersebut juga tidak boleh hanya sekedar inovasi, melainkan inovasi harus sudah terencana dengan baik dan mengarahkan pada tujuan tertentu. Hal ini berkaitan dengan kemanfaatan dari inovasi itu sendiri, sehingga inovasi mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa baik dari segi biaya, waktu dan mutu. Pelayanan berbasis inovasi akan berbeda dengan pelayanan publik pada umumnya. Moenir (2006) menyebutkan bahwa dalam pelayanan publik pada umumnya, pengguna jasa seringkali masih merasakan pelayanan yang tidak memuaskan, seperti: penyelesaian masalah yang berlarut-larut, kelalaian dalam penggunaan jasa, produk yang kurang atau tidak memenuhi standar, dan tidak adanya tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

B. Rumusan Masalah

Kepercayaan publik dapat mendorong minat melakukan investasi karena biaya transaksi dalam investasi dan pengembangan usaha dapat ditekan melalui pengembangan layanan berbasis kepercayaan (Daraba, 2019). Pengembangan layanan berbasis kepercayaan dapat dibangun dengan pelayanan berbasis inovasi. Inovasi yang baik mensyaratkan beberapa hal yaitu: menimbulkan minat/ perasaan senang, partisipasi, perhatian, keaktifan, dan kehendak untuk mentaati peraturan atau aturan main yang terkait dengan masyarakat (Suharyat, 2022). Salah satu ciri khas inovasi pelayanan adalah pelayanannya yang memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi diupayakan untuk dapat menarik minat masyarakat terhadap suatu layanan. Melalui inovasi serupa ini layanan manual yang cenderung lama, berbelit-belit tidak akan dijumpai lagi. Pada kenyataannya, adanya kebijakan pemerintah terkait inovasi pelayanan

publik masih memunculkan pro dan kontra. Hal ini dapat dilihat pada implementasi layanan berbasis *online* yang dilakukan oleh pemerintah. Mengatasi hal tersebut diperlukan kesinambungan antara pelayanan publik dengan arahan kinerja yang diberikan kepada masyarakat guna menghindari potensi konflik yang dapat terjadi akibat kebijakan tersebut (Andriani, 2022).

Kepercayaan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik masih tergolong rendah. Hal ini dapat dicermati dari ketidaksesuaian struktur dan tupoksi pelayanan yang berujung pada pelayanan yang kurang optimal. Dalam hal ini penting untuk mengoptimalkan struktur dan tupoksi pelayanan. Dwiyanto (2008) menyebutkan bahwa restrukturisasi birokrasi pemerintah sangat penting. Struktur birokrasi perlu dirampingkan, guna menyesuaikan dengan kebutuhan agar tupoksi dapat dilaksanakan secara optimal. Dengan cara seperti ini birokrasi pemerintah dapat menjadi lebih efisien dan responsif (Dwiyanto, 2008). Restrukturisasi organisasi dilakukan untuk tujuan efisiensi dalam sebuah organisasi. Lebih lanjut, restrukturisasi dilakukan untuk meminimalkan *range* dan kompleksitas struktur organisasi, mendorong pelaksanaan delegasi atau pelimpahan wewenang, serta mendorong inisiasi dan *shareholder*. Hal tersebut dapat menaikkan keuntungan dalam organisasi pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Dwiyanto, 2011).

Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik perlu diperhatikan. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pengguna jasa untuk melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu, kepuasan pengguna jasa tersebut juga berdampak pada pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pengguna jasanya (Suandi, 2019). Hariany dan Matondang (2014) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada suatu instansi. Kepuasan masyarakat juga dapat memberikan perbaikan dalam manajemen pelayanan yang berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi tersebut (Nurriszka, 2011). Merujuk pada KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

kepuasan penerima layanan juga menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan pelayanan di bidang pertanahan yaitu pelayanan loket dan inovasi pelayanan *Drive Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui perbandingan tingkat minat pemohon terhadap pelayanan pertanahan melalui inovasi *Drive Thru* dan pelayanan pertanahan melalui loket;
2. Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan pertanahan melalui inovasi *Drive Thru* dan pelayanan pertanahan melalui loket;
3. Mengetahui perbandingan tingkat kepercayaan pemohon terhadap pelayanan pertanahan melalui inovasi *Drive Thru* dan pelayanan pertanahan melalui loket.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini memberikan kegunaan, diantaranya:

1. Memperkaya wawasan peneliti selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta sekaligus sebagai sumber referensi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan perbandingan pelayanan loket dengan inovasi pelayanan pertanahan;
2. Memberikan gambaran kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal serta mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *Drive Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian layanan pertanahan melalui loket dengan layanan *Drive Thru* ditemukan bahwa tingkat minat pemohon menggunakan layanan melalui loket lebih tinggi daripada pemohon yang menggunakan layanan *Drive Thru*. Adapun unsur minat yang menunjukkan pemohon lebih berminat menggunakan layanan melalui loket adalah unsur kognisi/ mengenal dan unsur konasi/ kehendak. Pemohon merasa layanan melalui loket sudah dikenal dan pemohon sudah terbiasa menggunakan layanan tersebut. Terlebih pemohon sudah mengetahui prosedur pelayanan yang ada di loket.

Selanjutnya tingkat kepuasan pemohon menggunakan layanan melalui loket lebih rendah daripada pemohon yang menggunakan layanan *Drive Thru*. Unsur kepuasan yang menunjukkan pemohon merasa lebih puas menggunakan layanan *Drive Thru* daripada layanan melalui loket terlihat dari unsur kecepatan waktu pelayanannya. Pelayanan yang memuaskan tersebut dikarenakan petugas kantor yang dalam memberikan pelayanan sangat cepat dan tidak berbelit-belit.

Bila dibanding antara layanan pertanahan melalui loket dengan layanan *Drive Thru*, tingkat kepercayaan pemohon jauh lebih tinggi menggunakan layanan melalui loket daripada menggunakan layanan *Drive Thru*. Hal ini disebabkan adanya unsur kepercayaan yang menunjukkan pemohon merasa lebih percaya menggunakan layanan melalui loket daripada menggunakan layanan *Drive Thru*. Unsur kepercayaan tersebut adalah unsur kognisi/ mengenal dan unsur perilaku petugas. Alasan pemohon percaya dengan pelayanan melalui loket karena petugasnya memberikan layanan cukup informatif dan baik sehingga menciptakan hubungan yang erat antara pemohon.

Secara umum perbandingan efektifitas layanan pertanahan melalui loket dengan pelayanan *Drive Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal apabila diukur dari tingkat minat, tingkat kepuasan dan tingkat kepercayaan menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan melalui loket jauh lebih efektif

dibandingkan pelayanan *Drive Thru*. Hal ini ditandai dengan tingkat minat dan kepercayaan pemohon lebih dominan kepada layanan melalui loket. Pada akhirnya para pemohon lebih memilih mengantri dalam menggunakan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis terhadap penelitian perbandingan dari dua pelayanan ini adalah perlu dilihat kembali unsur urgensi dan kebermanfaatan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pada Inovasi pelayanan *Drive Thru* dan pelayanan melalui loket yang ditujukan untuk mengurangi antrian pemohon. Ada beberapa hal yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan antrian pemohon. Pertama yang harus dilakukan adalah mengetahui asal pemohon yang mengantri di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Asal pemohon yang dimaksud adalah pemohon berasal dari notaris dan PPAT atau berasal dari umum. Kedua, mengidentifikasi pelayanan yang sebelumnya, perlu untuk dioptimalkan atau justru dialihkan ke perencanaan inovasi pelayanan terbaru. Apabila dialihkan ke perencanaan inovasi pelayanan terbaru, maka tugas penyelenggara mengukur efektifitas pelayanan dari unsur minat, kepuasan, dan kepercayaan pemohon. Ketiga, memikirkan cara untuk mengatasi kendala yang ditimbulkan apabila suatu inovasi tersebut tidak berjalan sesuai rencana. Sebagai contoh apabila jumlah pemohon yang menggunakan layanan *Drive Thru* terlalu banyak, hal ini berakibat pada timbulnya antrian yang sangat panjang. Tugas penyelenggara pelayanan adalah memikirkan cara mengatasi kemacetan lalu lintas yang diakibatkan oleh inovasi pelayanan tersebut.

Pentingnya peran penyelenggara inovasi pelayanan publik dalam memikirkan kondisi dan situasi pelayanannya. Hal tersebut dapat mencegah kemungkinan timbulnya kendala dalam pelayanan. Keempat, adanya unsur ketertarikan yang kuat dari pemohon untuk tetap menggunakan layanan. Melihat dari kenyataan bahwa dengan adanya pelayanan *Drive Thru* tidak mengurangi jumlah antrian pemohon. Hal ini menunjukkan belum berhasilnya inovasi *Drive*

Thru dalam mengatasi permasalahan antrian pemohon. Permasalahan antrian pemohon tersebut dapat terselesaikan apabila pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal lebih memfokuskan pada pelayanan melalui loket.

Selain itu, perlunya berkaca pada pola pikir perusahaan swasta yang berhasil dalam menawarkan inovasi- inovasi yang mendukung pada kualitas pelayanan mereka. Perusahaan swasta dapat berhasil dalam menawarkan inovasi pelayanan karena mereka lebih memperhatikan kualitas daripada kuantitas, sehingga perusahaan swasta memperhatikan perencanaan secara lebih mendetail. Pemerintah harus mengubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi sama dengan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan swasta. Hal ini menjadi perhatian agar hilangnya doktrin masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, 2022. Inovasi *Drive Thru* Bikin Kagum, Menteri ATR BPN: Ini Bisa Ditiru Semua Cabang| Gaya Hidup. Tersedia pada: <https://www.gatra.com/news-547412-gaya-hidup-inovasi-drive-thru-bikin-kagum-menteri-atr-bpn-ini-bisa-ditiru-semua-cabang.html> (Diakses: 28 Maret 2023).
- Ahmadi, Abu. 2003. Psikologi Umum. *PT.Rineka Cipta*. Jakarta.
- Andriani, Y. 2022. Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Agetan. Tersedia pada: http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/18289%0Ahttp://etheses.iainponorogo.ac.id/18289/1/401180335_Yayank_Andriani_Ekonomi_Syariah.pdf.
- Asiah, S. 2016. Efektivitas Kinerja Guru. *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), hal. 1–11.
- Ayu, D. 2013. Difusi Inovasi Dalam Komunikasi Pemasaran Politik Indonesia. *Ilmu Komunikasi Padjajaran Bandung Press*. Bandung
- Azizah, dkk. 2019. Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling. *Jurnal mahasiswa Universitas Negeri Surabaya* 7(2): 1–7. Tersedia pada: <https://core.ac.uk/download/pdf/230614535.pdf>.
- Daraba, D. 2019. Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Leisyah*.
- Diah, N.F. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 2(2): 1–10. Tersedia pada: <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddf.pdf>.
- Djamrut, D.E. 2016. Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda 3(3): 1–23.
- Djamarah, dkk. 2002. Strategi Belajar Mengajar. *PT Rineka Cipta*. Jakarta

- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Gadjah Mada University Press*. Yogyakarta.
- Deng, dkk. 2010. Understanding Customers Satisfaction and Loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*.
- Eid, M. I. 2011. Determinants of e-commerce customer satisfaction, trust and loyalty in Saudi Arabia. *Journal of Electronic Commerce Research*.
- Endah, K. 2018. Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 4(1): 141–151. Tersedia pada: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088>.
- Gunawan, I. 2013. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, PT. Bumi Aksara. Tersedia pada: [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=AqSAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Iman+Gunawan,+Metode+Penelitian+Kualitatif+Teori+dan+Praktik,++\(Jakarta:+PT+Bumi+Aksara,+2013\)&ots=m11vmv5_sM&sig=hdDGVEVcwLNaO2W6s21cdSRKza4&redir_esc=y#v=onepage&q=Iman Gunawan \(Diakses: 18 Juni 2023\)](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=AqSAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Iman+Gunawan,+Metode+Penelitian+Kualitatif+Teori+dan+Praktik,++(Jakarta:+PT+Bumi+Aksara,+2013)&ots=m11vmv5_sM&sig=hdDGVEVcwLNaO2W6s21cdSRKza4&redir_esc=y#v=onepage&q=Iman Gunawan (Diakses: 18 Juni 2023)).
- Haqie, Z.A, dkk. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, Tersedia pada: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>.
- Hariany, Z. dan Matondang. R. 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri*
- Hilglar, 2007. Usaha Guru dalam Mengembangkan Minat dan Bakat Anak. Diakses 30 Juni 2021.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Google Scholar*. Yogyakarta. Tersediapada: https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Mahmudi.+2005.+Manajemen+Kinerja+Sektor+Publik.+Yogyakarta%3A+Akadem

[i+Manajemen++Perusahaan+YKPN.+&btnG=](#) (Diakses: 28 Maret 2023).

Mandiri View, dkk. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. Tersedia pada: <https://www.researchgate.net/publication/328202667> (Diakses: 28 Maret 2023).

Mansyur, S. 2013. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* hal 05.

Monoarfa, H. 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu* 5(01). Tersedia pada: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891> (Diakses: 30 Maret 2023).

Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Bumi Aksara*. Jakarta.

Muhibbinsyah. 2010. Psikologi Pendidikan. *Remaja Rosdakarya*. Bandung.

Nabilah, dkk. 2018. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Terkait Pemberian Insentif Pajak Dalam Pp Nomor 23 Tahun 2018. *Energies* 6(1): 1–8. Tersedia pada: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>.

Nasution, 2003. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. *Tarsito*. Bandung.

Niswa, E., dkk. 2019. Implementasi Permenkumham Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Formasi Jabatan Notaris dan PPAT Dan Penentuan Kategori Daerah Di Provinsi Jawa Tengah. *Notarius* 12(1): 278–295.

Nurwahyu, B. 2017. Suatu Gambaran Bayangan Konsep Dan Definisi Konsep Turunan. *Knm* 1(July 2012): 2–9.

- Nurritzka RH. dan Saputra .W. 2011. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Oliver, R. I. 2010. Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer. McGrawHill. New York.
- Parinding, R.G. 2017. Komitmen Afektif 2 ‘Analisis Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Dan Komitmen Normatif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ketapang. *Magistra Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Prabowo, dkk. 2022. Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. Revisi Ter. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Peyusinta, T.M. dan Setyawan, D. 2018. Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7(1): 59–69.
- Rijali, A. 2019. Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17(33). Tersedia pada: <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Riyani, D., Larashat, I. dan Juhana, D. 2021. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK* 14(2). Tersedia pada: <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.
- Rizkiawan, I.K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Tersedia pada: <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/70845>.
- Sari, D. 2019. Analisis Inovasi Pelayanan Publik ‘Kelas Perahu’ Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)* 3(3). Tersedia pada: <https://doi.org/10.30998/sap.v3i3.3596>.
- Sarosa, S. 2021. Analisis Data Penelitian Kualitatif. *PT. Kanisus*. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=YY9LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=analisis+data+penelitian&ots=gzEd3P->

2Pf&sig=FvGoUmWbIwFn411Y-
keYEFWkt5g&redir_esc=y#v=onepage&q=analisis data
penelitian&f=false (Diakses: 20 Juni 2023).

Silalahi, U. 2011. Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru. *Ilmu Akuntansi Negara* 11(2): 167–179.

Siti, N. *et al.* 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI(1).

Sitomorang, S. 2010. *Analisis Data*. USUpress. Medan. Tersedia pada:
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=ZjUWxHJWO4AC&oi=fnd&pg=PR3&dq=penjelasan+data+sekunder+dan+data+primer&ots=8AZHTHC3Gz&sig=OAmovc5hzcQhtEpCXzSO73o0aWM&redir_esc=y#v=onepage&q=penjelasan data sekunder dan data primer&f=false.

Suandi, S. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI* 1(2): 13–22. Tersedia pada:
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.

Syamsudin, Amir. 2015. Pengembangan Instrumen Evaluasi Non Tes (Informal) Untuk Menjaring Data Kualitatif Perkembangan Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan* 3(1)

Slameto, 2003. Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. *Rineka Cipta* Jakarta.

Sarosa, 2021. Analisis Data Penelitian Kualitatif. *PT. Kanisius*. Yogyakarta.

Sumarwan, U. 2012. Riset Pemasaran dan Konsumen. *IPB Press*. Bogor.

Sulistiani, Heni. 2018. Pengukuran Efektifitas Strategi Pemasaran Secara Online.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. *PT Rineka Cipta*. Jakarta.

Veronica, D. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development* 5(1): 55–69. Tersedia pada:
<https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>.

- Weisberg, 2011. Past purchase and intention to purchase in e-commerce. *Internet Research*.
- Wijoyo, D.K. 2021. Penataan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Lastri (Layanan Spesial Tanpa Antri) dan Pangkon (Pojok Angkringan Konsultasi) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. *Skripsi di bidang pelayanan pertanahan*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. Yogyakarta
- Winarno, K. 2015. Memahami Etnografi Ala Spradley. *Smart* 1(2): 257–265. Tersedia pada: <https://doi.org/10.18784/smart.v1i2.256>.
- Yayat, Suharyat. 2022. Hubungan Antara Sikap, Minat Dan Perilaku Manusia. *Region*: 1-19.
- Yanty, G. 2014. Hubungan tingkat pengetahuan dan sikap petugas kesehatan igd terhadap tindakan triage berdasarkan prioritas. Skripsi, p. 2. Available at: <http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMPSIK/article/download/3530/3425>.,”
Ilmu Keperawatan.

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal 2023, Kabupaten Kendal Dalam Angka 2023, katalog no. 1102001.3324, BPS, Kabupaten Kendal