

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN INOVASI LAYANG SEPIT “LAYANAN
NGOPI SEPULUH MENIT” DALAM PROGRAM PELAYANAN BIDANG
PERTANAHAN**

(Studi di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh :

YASSAR DINO SUYANTO

NIT. 19283281

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

2023

ABSTRACT

In order to improve the quality of land services according to the direction of the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN), the Karanganyar Regency Land Office has made innovations to speed up the time to complete applications. Facts in the field show that there are many complaints about land services regarding the long completion of applications, inadequate supporting facilities, and lack of ease of application services. The existence of the Layang Sepit innovation is a step for the land office to overcome existing problems by looking at the needs that the community wants. This study aims to look at the effectiveness of the innovations created by the Karanganyar District Land Office from the perspective of service providers and recipients.

The research method uses mixed methods with convergent parallel techniques. Data collection techniques through: interviews, observation, questionnaires, and document study. Data analysis used qualitative and quantitative methods with a descriptive approach. Interviews were carried out by determining sources from officials and the public, then questionnaires were distributed to 52 service user respondents who were then processed to determine the value of the Community Satisfaction Index (IKM).

The results showed that the characteristics of innovation in terms of relative advantage, suitability, complexity, triability, ease of observation were very supportive of each of the indicators studied. Furthermore, looking at public perceptions by researching through a community satisfaction survey, the IKM value was 85.123 with a B or good quality value. Furthermore, an analysis of the constraints and innovative solutions shows that there are only supporting facilities for service providers and application file requirements, both of which have had a good solution by the land office. Then looking at the effectiveness of the implementation of the innovation shows indicators of understanding the program, on time, on target, achieving goals, and real change is considered effective even though there are obstacles but does not interfere with the effectiveness of implementing the Layang Sepit innovation.

Keywords: Effectiveness, Innovation, Service Provider, Service Recipient

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRACT.....	viii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1 Tujuan Penelitian.....	6
2 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Literatur.....	8
B. Kerangka Teoritis.....	10
1. Pelayanan Publik.....	10
2. Efektivitas Pelayanan Publik.....	15
3. Inovasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	17
4. Inovasi Layang Sepit pada Pelayanan Publik Pada Bidang Pertanahan.....	20
5. Persepsi Masyarakat.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Pertanyaan Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Format Penelitian.....	27
B. Lokasi atau Objek Penelitian.....	28
C. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D. Definisi Operasional Konsep atau Variabel.....	30
E. Jenis Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	32

1. Sumber Data	32
2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data	34
A. Analisis Data Kualitatif	34
B. Analisis Data Kuantitatif	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Kabupaten Karanganyar	36
B. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar	38
BAB V PELAKSANAAN INOVASI LAYANG SEPIT “LAYANAN NGOPI SEPULUH MENIT”	46
A. Latar Belakang Inovasi Layang Sepit di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar	46
B. Inovasi Layang Sepit di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar .	47
C. Karakteristik Inovasi Layang Sepit	50
1. <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan relatif	50
2. <i>Compability</i> atau Kesesuaian.....	54
3. <i>Complexity</i> atau Kerumitan	57
4. <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba	58
5. <i>Observability</i> atau Kemudahan diamati.....	59
BAB VI PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TERHADAP PELAKSANAAN INOVASI LAYANG SEPIT	62
A. Karakteristik Responden.....	62
B. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	66
BAB VII KENDALA DAN SOLUSI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR TERHADAP PELAKSANAAN INOVASI LAYANG SEPIT	70
A. Kendala Pelaksanaan Inovasi Layang Sepit	70
1. Kendala terkait proses pengelolaan pelayanan di internal Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.....	70
2. Kendala terkait proses penyampaian pelayanan Inovasi Layang Sepit	71
B. Solusi dari Kendala Pelaksanaan Inovasi Layang Sepit	72
1. Solusi terkait proses pengelolaan pelayanan di internal Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.....	72
2. Solusi terkait proses penyampaian pelayanan Inovasi Layang Sepit	73

BAB VIII EFEKTIVITAS INOVASI LAYANG SEPIT DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR	74
A. Pemahaman Program.....	74
B. Tepat Sasaran.....	77
C. Tepat Waktu	77
D. Tercapainya Tujuan	79
E. Perubahan Nyata.....	80
BAB IX PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia yang lahir pasti membutuhkan bantuan orang lain, karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial. Sejalan dengan hal tersebut manusia selalu membutuhkan pelayanan tidak terkecuali dalam birokrasi pemerintah, peran dari pemerintah untuk bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan barang, jasa, dan administrasi. Melihat dari sisi pelayanan kaitannya dengan pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memiliki tugas/fungsi dalam pelayanan yang disebut pelayanan publik. Pelayanan Publik menjadi penting karena menjadi pusat perhatian dari masyarakat. Pengertian pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan 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.

Sesuai dengan visi misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia, dengan dukungan dari nilai-nilai organisasi “Melayani, Profesional, dan Terpercaya” sehingga pelayanan publik pada Kementerian ATR/BPN menjadi titik berat untuk aparat atau pegawai baik di Kementerian, Kantor Wilayah, dan Kantor Pertanahan Kabupaten/ Kota dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Badan pertanahan Nasional yang bertindak sebagai pelayan publik pada pertanahan banyak mendapat pengaduan dari masyarakat. Baru-baru ini telah dirilis data statistik dari Ombudsman mengenai laporan terhadap pengaduan pada pelayanan publik, Laporan Triwulan I dan II tahun 2022 menyebutkan pengaduan dari masyarakat terhadap Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan pertanahan Nasional termasuk yang paling banyak yaitu 571 pengaduan (Ombudsman 2022). Pengaduan yang masuk diantaranya mengenai perubahan hak atas tanah, pendaftaran tanah pertama kali, penyelesaian

kasus pertanahan dan masih banyak yang lain. Banyaknya kasus pengaduan terhadap pelayanan pertanahan terkait waktu penyelesaian dan kurangnya tanggung jawab dari petugas pelayanan serta didukung dengan ditemukannya oknum yang mencari keuntungan salah satunya dengan cara dikuasakan kepada pihak lain. Hal tersebut seakan-akan citra Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam ranah pelayanan pertanahan memiliki kesan negatif di mata masyarakat. Selain itu dari data Ombudsman juga diketahui Kementerian ATR/BPN berada pada zonasi Kuning atau kualitas sedang pada tahun 2022 dengan nilai 77.42 (Ombudsman 2022). Catatan yang dimiliki Kementerian sebagai evaluasi dari hasil kepatuhan tersebut karena kompetensi pelaksana dan pemenuhan prasarana dan sarana pelayanan, standar pelayanan publik yang diukur dari pemenuhan informasi standar pelayanan, penilaian persepsi maladministrasi dari persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari data tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa BPN memiliki kesan negatif dari sisi pelayanan publik, dengan segala permasalahan dan penilaian kurang baik dari lembaga berwenang.

Pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dinilai baik tapi dengan banyak pertimbangan masalah yang perlu diselesaikan (Sutarno 2021). Penilaian tersebut dilakukan dengan teknik pengambilan data dengan angket pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode skala *likert*. Pelaksanaan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang dilakukan melalui penerapan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) yang berlaku pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 2010 tentang loket pelayanan. Penilaian tersebut hanya terbatas pada pengelolaan di meja loket pelayanan pertanahan. Masalah muncul pada pemrosesan berkas yang masuk, seperti tidak tepatnya waktu penyelesaian berkas yang dimohonkan masyarakat. Kemudian biaya yang dikeluarkan yang tergolong besar dan memberatkan bagi masyarakat yang melakukan permohonan melalui kuasa, dan masih banyak oknum yang mencari keuntungan. Selain itu Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar masih mendapatkan penilaian yang kurang baik dari para responden dalam tiga dimensi utama, yaitu Keandalan (*Reliability*), Empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Pada dimensi Keandalan

(*Reliability*), penilaian terutama berkaitan dengan kemampuan pelayanan bagi para pengguna layanan, ketelitian petugas dalam bekerja, dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas. Semua aspek ini masih dianggap belum mencapai tingkat yang memuaskan oleh responden. Dalam dimensi Empati (*Empathy*), perhatian utama adalah bagaimana petugas pelayanan dapat memberikan kemudahan dan layanan tanpa diskriminasi kepada masyarakat. Namun, hal ini juga dianggap sangat kurang oleh para responden. Dimensi bukti fisik (*Tangible*) menyoroti fasilitas penunjang yang disediakan oleh Kantor Pertanahan. Responden merasa bahwa fasilitas ini masih belum memadai dan perlu ditingkatkan (Sutarno 2021). Dalam keseluruhan, hasil penilaian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar masih perlu meningkatkan kualitasnya untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para pengguna layanan.

Aduan dari masyarakat tersebut menjadi fokus yang perlu diselesaikan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan pertanahan Nasional. Upaya untuk membenahi pelayanan publik agar sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai organisasinya dengan melakukan upaya reformasi pelayanan publik melalui penerapan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) dan peningkatan partisipasi masyarakat. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, mendukung upaya kementerian dalam peningkatan pelayanan publik. Peningkatan Pelayanan Publik melalui mekanisme penciptaan, pengembangan, dan adanya kelembagaan inovasi dapat menuntut tiap-tiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mendorong berinovasi. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan memiliki peran penting untuk menjaga nama baik kementerian melalui pelayanan yang berkualitas. Salah satu inovasi yang dibuat dan dijalankan yaitu Layang Sepit (Layanan Ngopi Sepuluh Menit), merupakan inovasi layanan prioritas berupa penyelesaian permohonan dalam waktu sepuluh menit untuk beberapa layanan pemeliharaan data pertanahan. Inovasi yang diharap menjadi jawaban yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Kementerian ATR/BPN telah banyak membuat inovasi dalam pelayanan pertanahan untuk meningkatkan

kualitas layanan. Kualitas dari pelayanan pertanahan ditentukan salah satunya dari faktor kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan, dan akuntabel merupakan hal yang di maksud dalam pelayanan prima dan dapat menjadi tolak ukur dalam kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyuni 2022) dengan judul Inovasi Se-go Thiwul Dalam Pelayanan Pertanahan Kabupaten Wonogiri, menjelaskan bahwa inovasi layanan pertanahan tersebut dilakukan dengan basis online dengan upaya untuk mempercepat pelayanan pertanahan. Pada pelaksanaannya inovasi ini perlu selalu diperbaiki atau ditingkatkan dalam inovasi dan layanannya untuk menghindari kekecewaan dan ketidakpuasan dari masyarakat pengguna layanan. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, tetapi, sarana layanan informasi yang diberikan dirasa masih kurang karena hanya terdapat satu meja *customer service*, serta SDM yang ada dinilai masih kurang dalam kompetensinya.

Selain di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri, inovasi layanan juga dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, dilakukan penelitian oleh, Wijoyo (2021) dengan judul Penataan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Lastri (Layanan Spesial Tanpa Antri) dan Pangkon (Pojok Angkringan Konsultasi) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, menyebutkan bahwa inovasi yang dilaksanakan berpengaruh positif untuk kenaikan kualitas layanan pertanahan. tingginya tren partisipasi masyarakat di loket pelayanan dan berkurangnya keluhan dan kritik dari masyarakat, walaupun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) yang diterima belum penuh, peningkatan dari nilai tersebut sudah membuktikan bahwa inovasi yang dijalankan dapat memberikan dampak positif pada kualitas layanan pertanahan.

Inovasi Layang Sepit dalam Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar diharapkan dapat menjadi bagian untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan dan dapat memperbaiki citra Kementerian ATR/BPN dalam hal pelayanan pertanahan dari kesan negatif. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dengan inovasi yang tergolong konvensional bukan berarti mengalami ketertinggalan tetapi inovasi yang dihadirkan dapat menjadi pemikiran baru untuk kemudahan dan kelancaran suatu sistem pelayanan publik. Terlebih lagi

Proses digitalisasi data pertanahan yang belum selesai dan masih banyak celah rawan yang dapat menimbulkan masalah menjadi faktor bahwa pelayanan secara konvensional tetap dibutuhkan karena data yang ada masih termasuk data fisik yang mengharuskan pemohon tetap datang ke Kantor pertanahan. Tidak semua inovasi yang terbaru yang dapat menyelesaikan suatu masalah terutama dalam pelayanan publik, inovasi pelayanan publik yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat dan memudahkan masyarakatnya yang menunjukkan inovasi dikatakan berhasil. Hal ini yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN INOVASI LAYANG SEPIT “LAYANAN NGOPI SEPULUH MENIT” DALAM PROGRAM PELAYANAN BIDANG PERTANAHAN (Studi di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar)”**

B. Rumusan Masalah

Inovasi Layang Sepit merupakan inovasi yang masih konvensional atau pemohon perlu datang sendiri ke kantor untuk mengurus permohonan. Pada zaman yang sudah berkembang dengan teknologi, inovasi secara konvensional pasti sudah mulai ditinggalkan. Namun bukan tidak mungkin inovasi layanan secara konvensional dapat dijalankan mengingat database pertanahan yang masih banyak dalam bentuk data fisik yang mengharuskan masyarakat tetap datang ke kantor untuk mengurusnya.

Banyak asumsi dari masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di BPN itu lama yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sehingga citra negatif BPN dalam pelayanan pertanahan. Kenyataan pada pelayanan pertanahan yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar di dilihat dari antrian pada loket, kemampuan servis pada pengguna layanan, ketelitian petugas, dan kecepatan dalam bekerja karena masih dianggap kurang baik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Kemudian dalam hal pelayanan memberikan kemudahan, dan petugas pelayanan memberikan pelayanan tanpa diskriminatif karena masih dianggap sangat kurang baik serta fasilitas penunjang masih dianggap kurang baik.

Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar melalui inovasi pelayanan pertanahan yaitu Layang Sepit (Layanan Ngopi Sepuluh Menit) diharap menjadi

jawaban mengenai permasalahan pelayanan pertanahan yang terjadi. Inovasi layanan prioritas yang ditujukan bagi pemilik yang datang langsung untuk mengurus permohonannya sehingga diharap tidak ada lagi kasus kerugian yang dialami masyarakat karena oknum yang ingin mencari keuntungan melalui kuasa. Selanjutnya Inovasi Layang Sepit dengan tiga layanan pertanahan yaitu roya, ganti nama Hak atas tanah dan hak atas satuan rumah susun, dan peningkatan hak bertujuan dengan memangkas waktu penyelesaian permohonan menjadi 10 menit, diharap dapat menghilangkan asumsi negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pertanahan sehingga citra BPN sebagai pelayanan publik dapat dipandang dan mewujudkan visi, misi, dan nilai-nilai organisasinya. Selain itu inovasi ini menambahkan fasilitas pendukung dengan adanya makanan ringan dan tentunya kopi yang menjadi asal dari nama inovasi tersebut. Fasilitas tersebut diharap dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pengurusan permohonannya.

Oleh karena itu, melihat permasalahan diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti, antara lain :

1. Proses pelaksanaan inovasi Layang Sepit di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.
2. Efektivitas pelaksanaan inovasi Layang Sepit di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui proses pelaksanaan inovasi Layang Sepit (Layanan Ngopi Sepuluh Menit) yang dijalankan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.
- b. Mengetahui efektivitas pelaksanaan inovasi Layang Sepit (Layanan Ngopi Sepuluh Menit) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

2 Kegunaan Penelitian

2.1 Manfaat akademis:

- a. Sebagai bahan dalam menambah keilmuan dalam lingkup inovasi pelayanan publik.

b. Sebagai bahan referensi atau sumber kajian kepada peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian mengenai pelayanan public bidang pertanahan.

2.2 Manfaat praktis bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan pertanahan Nasional (ATR/BPN):

a. Memberikan gambaran efektivitas inovasi layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, sehingga dapat memberikan rekomendasi dan bahan evaluasi untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pertanahan.

b. Memberikan sumber kajian sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dalam pelayanan pertanahan.

BAB IX

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi Layang Sepit yang dijelaskan menggunakan lima indikator dari teori karakteristik inovasi sudah sesuai dan terbukti. Hal ini dibuktikan dengan *Relative Advantage* atau Keuntungan relatif memiliki keuntungan dari inovasi dalam hal waktu penyelesaian, penggunaan, pekerjaan lebih cepat dan mudah, tetapi keuntungan ekonomi yang tidak dirasakan secara langsung oleh kedua pihak. *Compability* atau Kesesuaian memiliki kesesuaian terhadap SPOPP, produk pelayanan terdahulu, dan tuntutan masyarakat. *Complexity* atau Kerumitan memiliki kecenderungan dalam nilai kemudahan untuk dilaksanakan inovasi Layang Sepit. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba terlihat dari kesiapan pelaksanaan dan strategi pada SDM, sarana prasarana, dan sosialisasi dalam pelaksanaan inovasi, *Observability* atau Kemudahan diamati dengan adanya pengurusan yang masuk melalui inovasi Layang Sepit dan kesesuaian inovasi dengan budaya yang ada di masyarakat.
2. Persepsi masyarakat dengan menilai dari survei kepuasan masyarakat melalui kuesioner mendapat nilai SKM 85,123 berkisar di antara 76,61 hingga 88,30 yang merupakan rentang skor untuk nilai mutu B. Nilai survei kepuasan masyarakat terhadap inovasi Layang Sepit tergolong baik, walaupun tidak sempurna dan masih dibawah dari nilai IKM pelayanan pertanahan di Kantor pertanahan Kabupaten Karanganyar, nilai yang didapatkan dari Layang Sepit sudah memberikan rasa kepuasan oleh para penggunanya.
3. Pada pelaksanaan inovasi terdapat kendala baik internal maupun eksternal. Kendala internal adalah berasal dari sarana prasarana yang mendukung inovasi Layang Sepit dan sudah mendapatkan solusinya. Adapun kendala eksternal adalah persyaratan berkas yang dimohonkan, kendala tersebut tidak secara langsung dapat diselesaikan karena bukan kewenangan dari Kantor Pertanahan.

4. Efektivitas pelaksanaan inovasi Layang Sepit dilihat menggunakan teori efektivitas inovasi yang dihasilkan bahwa efektivitas pelaksanaan inovasi Layang Sepit baik dalam pelayanan bidang pertanahan. Hal tersebut dibuktikan dengan tanggapan yang baik dari indikator pemahaman program, tepat waktu, tepat sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata oleh penyedia layanan dan penerima layanan. Walaupun terdapat beberapa kendala yang terjadi pada pelaksanaan Layang Sepit dan lebih sedikitnya nilai SKM antara inovasi Layang Sepit dan layanan pertanahan tidak mengganggu efektivitas inovasi tersebut. Respon baik dari penerima layanan dan perasaan puas dengan adanya inovasi serta tidak ada lagi keluhan mengenai waktu penyelesaian. Hal tersebut dikatakan bentuk berhasilnya inovasi Layang Sepit dalam pelayanan di bidang pertanahan.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar perlu melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk pengembangan inovasi yang lebih baik dan dengan mengutamakan keinginan masyarakat.
2. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar memerlukan peran pengganti pejabat untuk memperlancar proses pelaksanaan inovasi Layang Sepit karena kapasitas petugas yang tidak dapat menjalankan pekerjaan tersebut.
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar di harapkan untuk memulai pelayanan secara digital mengingat sudah memasuki era industri 5.0 dimana mengutamakan akses digital untuk pelayanannya serta diharapkan dapat mempercepat waktu penyelesaian berkas.
4. Kantor Pertanahan diharapkan melakukan sosialisasi secara optimal kepada pengguna ataupun instansi yang berkaitan dengan persyaratan permohonan dan membangun basis sistem jaringan yang bagus untuk memperlancar pekerjaan yang optimal.
5. Kementerian ATR/BPN perlu mengkaji penerapan inovasi Layang Sepit untuk digunakan pada kantor pertanahan yang lain atau dalam skala wilayah maupun nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata, AA 2003, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka.
- Creswell, JW 2016, *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran)*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hardiyansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, ISBN 978-602-7869-71-4
- Haryanti, S (ed.) 2021, *Pengantar Statistika 1*, CV. MEDIA SAINS Indonesia, dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, [https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Vm1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Nurrahmah,+A.,+Rismaningsih,+F.,+Hernaeny,+U.,+Linda+Pratiwi,+Wahyudin,+Abdul+Rukyati,+Fitri+Yati,+Lusiani,+Dinar+Riaddin,+%26+Jan+Setiawan.+\(2021\).+Pengantar+Statistika+1+\(S.+Haryanti,+Ed.\)+CV.+MEDIA+SAINS+INDONESIA&ots=N_Z5gtubCi&sig=aDVv6xuP9cwTTJAIditWMTuyhA8](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Vm1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Nurrahmah,+A.,+Rismaningsih,+F.,+Hernaeny,+U.,+Linda+Pratiwi,+Wahyudin,+Abdul+Rukyati,+Fitri+Yati,+Lusiani,+Dinar+Riaddin,+%26+Jan+Setiawan.+(2021).+Pengantar+Statistika+1+(S.+Haryanti,+Ed.)+CV.+MEDIA+SAINS+INDONESIA&ots=N_Z5gtubCi&sig=aDVv6xuP9cwTTJAIditWMTuyhA8).
- Karim, A & Simamarta, J (eds) 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, dilihat pada tanggal 12 Maret 2023, <https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=ilssEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA69&dq=manajemen+pelayanan+publik&ots=AilGo0dsJ9&sig=NW8WzV1yjNZZ63KeVRSIopUMVvU>.
- Margono 2017, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Simarmata, J (ed.) 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, dilihat pada tanggal 12 Maret 2023, https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=pelayanan+publik&ots=X_fZXLNU3h&sig=D7guQ6y5r4p0Y08N8ny54P1gUTs.
- Sugiyono 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Ikapi, Bandung.
- Sugiyono 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Yamin, M 2008, *Hukum Pendaftaran Tanah*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Zafrina, L (ed.) 2018, *Inovasi*, CV. ANDI OFFSET, dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, [https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Q_BuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=Nasution,+A.+H.,+%26+Kartajaya,+H.+2018,+Inovasi+\(L.+Zafrina,+Ed.\)+CV.+ANDI+OFFSET&ots=qN3JP7j4ZD&sig=KDCUMIEHT5aalvt2i8nWcOFD_EI](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Q_BuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=Nasution,+A.+H.,+%26+Kartajaya,+H.+2018,+Inovasi+(L.+Zafrina,+Ed.)+CV.+ANDI+OFFSET&ots=qN3JP7j4ZD&sig=KDCUMIEHT5aalvt2i8nWcOFD_EI).

Artikel jurnal, Majalah, Koran, dan Newsletter

- Alaslan, A 2017, 'Persepsi Masyarakat Dan Kepemimpinan Perempuan', *Otonomi-STIA Trinitas*, Vol. 10, Dilihat pada tanggal 3 April 2023, <https://osf.io/preprints/89mnq/>.

- Anis, I, Usman, J & Arfah, SR 2021, 'Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Gowa', *jurnal Unismuh*, Vol. 2, Dilihat pada tanggal 7 April 2023, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5429/3902>.
- Azizah, AKN 2021, 'Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang', *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, Vol. 6(2), Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15692>.
- Fitriyansyah, R, Djaenuri, A, & Mansyur 2020, 'Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh' *visioner*, Vol. 12, Dilihat pada tanggal 3 April 2023, <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/329/311>.
- Lufita, IV & Yusiana, R 2021, 'Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bjb Kantor Cabang Pembantu Gedebage Bandung Tahun 2021', *e-Proceeding of Applied Science*, Vol. 7, 1071–1078, Dilihat pada tanggal 1 April 2023, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15447/15161>.
- Mahmudah, L & Meirinawati 2017, 'Inovasi Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu', *Publika*, Vol. 5(1), Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <https://www.mendeley.com/catalogue/e50ae705-1fc6-31c2-abfd-f67ca51ff2c2>.
- Marlinda, P & Yunefri, Y 2021, 'Efektivitas Redefine Rumbai Optimizing Service (Red Rose) Di Kantor Kecamatan Rumbai', *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(1). Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <https://doi.org/10.31539/intecom.v4i1.1835>.
- Mochammad Yanuar, R 2019, 'Inovasi Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4, Dilihat pada tanggal 22 Maret 2023, <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>.
- Parasuraman, Zeithaml, VA & Berry, LL 1988, 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37, Dilihat pada tanggal 22 Maret 2023, https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=SERVQUAL:+A+Multiple-Item+Scale+for+Measuring+Consumer+Perceptions+of+Service+Quality&ots=whmKInMXEZ&sig=Py2RXBLSAUK88eA0AIV__9_yrPo.
- Parjadinata, L, Surati, & Sakti, DPB 2020, 'Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Program One Day Service di Kantor Pertanahan Kota Mataram', Dilihat pada tanggal 24 Maret 2023, <https://doi.org/10.29303/jmm.v>.

- Pramawidya, L 2018, 'Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Persepsi Masyarakat Mengenai Pembangunan Kawasan Industri Candi Di Kelurahan Bambankerep Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang', Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang.
- Praseyo, A 2022, 'Inovasi Layanan Administrasi Pertanahan Perubahan Hak On Location menurut Etika Pelayanan', *ejournal.stisdulamtim.ac.id*, Vol. 2, Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <http://www.ejournal.stisdulamtim.ac.id/index.php/JTI/article/view/48>.
- Putri, NA, Evaway, 2020 'Analisis Pengaruh Jenis Kelamin, Usia, Status Sosial Ekonomi, Pengalaman Kerja Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi Dengan *Love Of Money* Sebagai Variable Intervening'. Dilihat pada 19 Juni 2023, <https://erepository.uwks.ac.id/5925/3/JURNAL.pdf>
- Rahma, TIF 2018, 'Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech)', *At-Tawassuh*, Vol. 3, 642–661, Dilihat pada tanggal 3 April 2023, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth/article/view/1704>.
- Riadi, M 2022, 'Teori Kendala (Theory of Constraint)' web diposting pada, 15 Juli, Dilihat pada tanggal 7 April 2023, [https://www.kajianpustaka.com/2022/07/teori-kendala-theoryofconstraint.html#:~:text=Teori%20Kendala%20\(Theory%20of%20Constraint\)%20adalah%20suatu%20filosofi%20dan%20metode,yang%20disebut%20constraint%20\(kendala\)](https://www.kajianpustaka.com/2022/07/teori-kendala-theoryofconstraint.html#:~:text=Teori%20Kendala%20(Theory%20of%20Constraint)%20adalah%20suatu%20filosofi%20dan%20metode,yang%20disebut%20constraint%20(kendala)).
- Riani, N 2021, 'Strategi Peningkatan Pelayanan Publik', *Jurnal inovasi penelitian*, Vol. 1(11). Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>.
- Riris, O, Wulan, R, Mustam, ., Profesor, J, & Soedarto, H 2017, 'Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang', *ejournal3.undip.ac.id.*, Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16740>.
- Riskasari 2021, 'Inovasi Layanan Seluler Peternakan Terintegrasi (LaSapi) Kabupaten Sinjai', *Jurnal Administrasi publik*, Vol. 7, Dilihat pada tanggal 7 April 2023, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/5662>.
- Sutarno, O 2021, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar', *Jurnal ilmu administrasi publik*, Vol. 10(1), Dilihat pada tanggal 3 Maret 2023, <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/view/5121/3847>.
- Wahyuni, RD 2022, 'Inovasi Sego Thiwul Dalam Pelayanan Pertanahan Kabupaten Wonogiri', *lapago.unaim-wamena.ac.id*, Vol. 2(2). Dilihat pada tanggal 3 Maret 2023, <https://lapago.unaim-wamena.ac.id/index.php/lapago/article/view/14>.

Wijaya, RA, Qurratu'aini, NI, dan Paramastri, B 2019, 'Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2, hlm. 217-227, dilihat pada 18 Juni 2023, <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2922/2252>.

Skripsi, Tesis atau Disertasi

Handhani, WP 2017, 'Layanan Singkat, Akurat, dan Teliti (SAKTI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember (Studi Pada Pengguna Layanan di Wilayah Perumahan Greetan Pesona Patrang)', Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember Dilihat pada tanggal 14 Maret 2023, <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/85061>.

Sudrajat, T 2021, 'Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Loker Virtual Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat', Skripsi pada Diploma IV Pertanahan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Wibowo, A 2022, 'Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah', Universitas Medan Area.

Wijoyo, DK 2021 'Penataan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Lastru (Layanan Special Tanpa Antri) Dan Pangkon (Pojoek Angkringang Konsultasi) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul', Skripsi pada Diploma IV Pertanahan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Publikasi Pemerintah

Badan Pusat Statistik 2023, *Kabupaten Karanganyar dalam Angka tahun 2023*, katalog no. 1102001.3313, BPS, Karanganyar

BPNKaranganyar 2022, 'Layanan Ngopi Sepuluh Menit', diposting pada 26 Juli 2022, dilihat pada 6 Juni 2023, <https://twitter.com/BpnKaranganyar/status/1551811098084446208>

Handbook Inovasi Administrasi Negara, 2014, Pusat Inovasi Layanan Publik Kedeputan Inovasi Administrasi Negara LAN – RI.

KantahKabKaranganyar 2022, 'Penghargaan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sebagai peraih predikat WBK', diposting pada 7 Desember 2022, dilihat pada 15 Juni 2023, https://www.instagram.com/p/C12j1HyLAjg/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

- Ombudsman, 2022, *Laporan Triwulan I Tahun 2022*, Dilihat pada 25 Januari 2023, <https://ombudsman.go.id/produk/produk/?c=19&s=LTR&y=2022&q=laporan>.
- Ombudsman, 2022, *laporan Triwulan II Tahun 2022*, Dilihat pada 25 Januari 2023, <https://ombudsman.go.id/produk/produk/?c=19&s=LTR&y=2022&q=laporan>.
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 31 tahun 2019 tentang pedoman pengembangan budaya kerja
- Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar 2013, dilihat pada 16 Juni 2023, <https://dlh.karanganyarkab.go.id/wp-content/uploads/2014/02/BAB-I.pdf>
- Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan pertanahan.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penghapusan Dokumen Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- 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 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah

Surat Edaran Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional
Nomor 4/SE/I/2015 Tentang Batasan Usia Dewasa Dalam Rangka Pelayanan
Pertanahan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah
Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah.