

**Peran Layanan *Drive-Thru* dalam Optimalisasi Pelayanan Pertanahan di  
Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi**

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



Disusun Oleh:

**FARIZ IZZATUL MUSLIM**

**NIT. 21303635**

**SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**YOGYAKARTA**

**2025**

## ABSTRACT

*This research explores the role of the Drive-Thru service in optimizing land administration services at the Land Office of Bekasi Regency. The study was motivated by the increasing number of service requests, which resulted in long queues, prolonged processing times, and decreased public satisfaction. In response to these issues, the Drive-Thru service was introduced as a public service innovation aimed at enhancing the efficiency and quality of land services. The research adopts a qualitative descriptive method, with data collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The results reveal that the implementation of the Drive-Thru service significantly contributes to improving service efficiency by reducing waiting time and streamlining administrative procedures. It also improves service quality by offering easier access, reducing physical contact, and increasing transparency. Internally, the innovation has had a positive impact on workflow management, division of duties, and staff performance. From the users' perspective, it has enhanced convenience and satisfaction, especially for those with limited time or mobility.*

*However, the study also identifies several obstacles in the implementation process, including limited human resources, lack of public awareness, and inadequate supporting infrastructure. To address these challenges, the research suggests the need for enhanced staff training, better dissemination strategies, and improvements in system integration and technical facilities. Overall, the Drive-Thru service model demonstrates strong potential as an adaptive and citizen-oriented innovation in land service delivery. It aligns with the strategic goals of the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) to modernize public services and improve community trust and engagement in the land sector.*

**Keywords :** *Drive-Thru service, Public Service Innovation, Efficiency*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Batasan Masalah.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kebaruan Penelitian (Novelty).....	9
B. Landasan Teori .....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Pertanyaan Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Format Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Penetapan dan Jumlah Informan .....	29
D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.....	36

C. Inovasi Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi .....	37
D. Layanan <i>Drive-Thru</i> .....	40
<b>BAB V IMPLEMENTASI LAYANAN <i>DRIVE-THRU</i> DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KUALITAS PELAYANAN...45</b>	
A. Layanan <i>Drive-Thru</i> mempengaruhi efisiensi waktu dalam proses pelayanan.....	45
B. Pengaruh Layanan <i>Drive-Thru</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan .....	53
<b>BAB VI MANFAAT YANG DIPEROLEH KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI DAN MASYARAKAT.....60</b>	
A. Dampak Positif yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan dari sisi internal (SDM, alur kerja, waktu layanan) sejak adanya Layanan <i>Drive-Thru</i>	60
B. Bentuk Kemudahan yang dirasakan oleh Masyarakat dalam mengakses Layanan Pertanahan melalui <i>Drive-Thru</i> .....	65
<b>BAB VII HAMBATAN DAN STRATEGI LAYANAN <i>DRIVE-THRU</i> UPAYA OPTIMALISASI LAYANAN PERTANAHAN .....71</b>	
A. Hambatan yang dihadapi dalam penerapan Layanan <i>Drive-Thru</i> sebagai upaya Optimalisasi Pelayanan Pertanahan.....	71
B. Strategi dalam mengatasi Hambatan pada Penerapan Layanan <i>Drive-     Thru</i> sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Pertanahan .....	74
<b>BAB VIII PENUTUP .....78</b>	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....81</b>	
<b>LAMPIRAN.....84</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu tugas dan peran utama bagi penyelenggaraan negara adalah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai kewajiban bagi aparat pemerintah. Sebagai pelaksana pelayanan publik, pemerintah harus memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik harus selalu tanggap dan sesuai terhadap nilai – nilai dan kepentingan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, harus didukung dengan adanya infrastruktur dan sarana prasarana yang memadai serta sumber daya manusia (NR Sari & TA Oktariyanda, 2023). Melihat perkembangan masyarakat yang relatif dinamis, mendorong adanya keinginan dan tuntunan untuk mendapatkan pelayanan yang sepadan. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya untuk menciptakan sebuah pelayanan yang sesuai dan bisa mengikuti perkembangan dari masyarakat

Kinerja pemerintahan dapat diukur dari seberapa berkualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat berperan dalam memberi penilaian atas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, keberhasilan suatu pelayanan publik dapat mendorong dukungan dan kepercayaan masyarakat yang kuat terhadap kinerja pemerintahan. Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai aktivitas seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhannya. Kemudian Oktariyanda dan Meirinawait (2018) memberikan penjelasan tentang pelayanan publik yaitu suatu bentuk pemberian pelayanan untuk kebutuhan publik yang berkepentingan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dari pengertian tersebut, dapat dikaitkan bahwa pelayanan publik berkaitan langsung dengan organisasi pemerintahan dimana apabila pelayanan publik yang diberikan berkualitas, maka dapat mencerminkan fungsi kewajiban para aparatur pemerintahan yang berkualitas juga (Kurhayadi, 2022).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga pemerintah yang memegang peran penting dalam menyelenggarakan layanan pertanahan di Indonesia. Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum bagi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan layanan publik di bidang pertanahan. Dengan fokus pada pengelolaan dan pengaturan sektor pertanahan, maka dari itu peran Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan layanan publik sangatlah krusial. Salah satu tugas utamanya adalah mengelola pendaftaran tanah, yang merupakan dasar dari sistem pertanahan yang efektif. Dalam konteks ini, Kementerian ATR/BPN bukan hanya bertanggung jawab secara administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan hukum bagi pemilik tanah. Dengan demikian, Kementerian ATR/BPN tidak hanya menjadi penjamin kepastian hukum bagi pemilik tanah, tetapi juga berperan dalam menjaga stabilitas dalam sistem pertanahan Indonesia.

Menurut Bovaird dan Loeffler (2016), penting bagi pemerintah untuk terus melakukan inovasi dan reformasi agar dapat mengatasi tantangan-tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan publik. Sebagai lembaga pemerintah yang menyelenggarakan layanan pertanahan di Indonesia, Kementerian ATR/BPN perlu terus berinovasi untuk menjawab berbagai tantangan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan terus berinovasi, baik dalam hal teknologi maupun proses layanan, Kementerian ATR/BPN dapat mengakomodasi kebutuhan yang berkembang di masyarakat, mempercepat proses pendaftaran tanah, dan meningkatkan ke efisienan terhadap layanan yang disediakan. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dalam berinovasi menjadi esensial bagi Kementerian ATR/BPN untuk menjaga keberlanjutan dan kualitas layanan pertanahan di Indonesia.

Permasalahan dalam layanan pertanahan di Indonesia merupakan bagian penting dari dinamika yang dihadapi oleh Kementerian ATR/BPN. Kementerian ATR/BPN dihadapkan pada tugas yang semakin menantang dalam mengelola dan menyediakan layanan yang memadai bagi masyarakat. Inovasi teknologi dan peningkatan proses layanan menjadi kunci utama dalam mengatasi tantangan ini. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, Kementerian ATR/BPN dapat mempercepat proses pendaftaran tanah, mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat umum (Utama, 2021). Langkah – langkah ini bertujuan untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan pertanahan yang disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan menjadi penting dalam memastikan terciptanya sistem pertanahan yang efisien, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Optimalisasi layanan pertanahan menjadi agenda penting dalam upaya Kementerian ATR/BPN untuk menjawab dinamika yang dihadapi dalam penyediaan layanan pertanahan di Indonesia. Melalui upaya optimalisasi ini, Kementerian ATR/BPN bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, sehingga mampu memberikan respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat terkait kepengurusan tanah. Langkah – langkah dalam optimalisasi layanan dapat meliputi penyederhanaan proses administrasi, penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih, serta peningkatan kualitas layanan konvensional. Hal itu sesuai dengan Pasal 1 ayat 1 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. Dengan demikian, optimalisasi layanan tidak hanya akan mempercepat proses pendaftaran tanah, tetapi juga akan membantu dalam

meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan yang disediakan.

Optimalisasi layanan pertanahan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak. Bagi instansi, upaya ini mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan tujuan dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN 2020–2024, yang menekankan pentingnya peningkatan kinerja layanan publik. Di sisi lain, masyarakat juga memperoleh manfaat berupa kemudahan akses, kecepatan layanan, dan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan pertanahan yang disediakan.

Dalam era modern ini, pelayanan publik terus berkembang untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan akses yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Salah satu inovasi yang muncul dalam sektor pelayanan pertanahan adalah layanan *Drive-Thru*, yang bertujuan memberikan kemudahan bagi pemohon dalam mengurus dokumen pertanahan tanpa harus turun dari kendaraan. Inovasi ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Layanan *Drive-Thru* dalam konteks pertanahan menjadi langkah progresif yang mendukung prinsip pelayanan prima, yaitu mudah, cepat, dan terjangkau (Zeithaml et al., 2013). Konsep ini diadaptasi dari sektor komersial yang terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Penerapan layanan ini diharapkan mampu mempercepat proses pengurusan sertipikat, pengecekan berkas, hingga pengambilan dokumen yang selama ini dikenal rumit dan memakan waktu.

Salah satu bentuk inovasi layanan pertanahan adalah layanan *Drive-Thru*. Layanan *Drive-Thru* pertanahan adalah layanan yang memungkinkan pemohon untuk mengambil produk pertanahan tanpa masuk ke dalam ruangan kantor pertanahan. Pemohon cukup datang dengan kendaraan pribadi dan mengikuti prosedur yang sudah disiapkan di lokasi khusus. Dengan sistem ini, masyarakat dapat lebih efisien dalam mengurus sertifikat tanah tanpa harus antri di dalam kantor. Selain kantor pertanahan Kabupaten Bekasi, beberapa kantor pertanahan juga telah menggunakan inovasi layanan *Drive-Thru* diantaranya Kota Pontianak, Kota Tangerang, Kota Administrasi Jakarta Utara, dan Kabupaten Kendal. Kabupaten Bekasi, sebagai salah satu kabupaten dengan pertumbuhan pesat di sektor industri, perumahan, dan infrastruktur, mengalami lonjakan signifikan dalam jumlah permohonan layanan pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi merupakan salah satu lembaga yang menghadapi tingginya volume permohonan layanan pertanahan. Sebagai daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan aktivitas pembangunan yang tinggi, permohonan layanan seperti pengukuran tanah, sertifikasi, dan balik nama terus meningkat. Dengan adanya layanan *Drive-Thru*, diharapkan proses pelayanan dapat lebih cepat dan mengurangi kepadatan di loket utama. Berdasarkan data Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, jumlah permohonan sertipikat, balik nama, hingga pengecekan tanah terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang serta waktu tunggu yang lama di kantor pertanahan, yang berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rencana strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Tahun 2020-2024 yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan agraria dan tata ruang, dengan fokus pada modernisasi, efisiensi dan inklusivitas. Oleh karena itu, permasalahan yang dikedepankan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi layanan *Drive-Thru* dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan?
2. Apa saja manfaat yang diperoleh bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dan Masyarakat dari inovasi layanan *Drive-Thru* pertanahan?
3. Apa saja hambatan dan strategi dalam penerapan layanan *Drive-Thru* sebagai upaya optimalisasi pelayanan pertanahan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi layanan *Drive-Thru* dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan di Kementerian Agraria Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengidentifikasi implementasi layanan *Drive-Thru* dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.
- b. Menganalisis manfaat yang dapat dihasilkan dari implementasi layanan *Drive-Thru* pertanahan.
- c. Mengidentifikasi hambatan dalam mengimplementasikan layanan *Drive-Thru* pertanahan.

## 2. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan baru dalam bidang manajemen pertanahan dan inovasi layanan publik.
- b. Dengan memperbaiki layanan pertanahan melalui inovasi, masyarakat dapat diuntungkan dengan proses yang lebih cepat, dan efisien dalam pengurusan dokumen dan izin pertanahan.
- c. Memberikan informasi yang berharga kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dalam menyusun skema proses pendaftaran layanan pertanahan untuk kedepannya.

## D. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

Objek Penelitian : Implementasi layanan *Drive-Thru* yang dikelola oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi

Subjek Penelitian : Masyarakat dan Kantor Pertanahan

Lokasi Penelitian : Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi

Inovasi layanan pertanahan mencakup berbagai aspek, seperti digitalisasi, kemudahan akses, dan percepatan proses. Namun, untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan terarah, penelitian ini akan menfokuskan kajiannya pada implementasi layanan *Drive-Thru* yang dikelola oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.

Optimalisasi layanan pada penelitian ini berfokus terkait efisiensi layanan *Drive-Thru* dalam upaya memaksimalkan kualitas layanan yang sudah diterapkan. Layanan *Drive-Thru*, sebagai salah satu inovasi layanan pertanahan yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam kualitas layanan pertanahan. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah layanan *Drive-Thru*. Dengan

demikian, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi yang optimal untuk memaksimalkan kualitas layanan tersebut.

Pembatasan subjek penelitian ini dilakukan agar berfokus pada potensi layanan *Drive-Thru* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi. Dengan membatasi subjek penelitian pada potensi layanan *Drive-Thru*, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang fokus dan bermanfaat. Temuan ini diharapkan dapat membantu Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan yang lebih baik serta memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan pertanahan di Indonesia.

Pembatasan Lokasi penelitian dilakukan untuk memudahkan akses peneliti terhadap sumber data dan informasi yang diperlukan. Sumber data dan informasi dalam penelitian ini dilakukan pada tingkat kantor pertanahan. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang optimalisasi inovasi layanan *Drive-Thru* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pertanahan.

## **BAB VIII**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti dapat menarik kesimpulan implementasi layanan *Drive-Thru* dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan berupa:

1. Implementasi layanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi terbukti meningkatkan efisiensi waktu dan kualitas pelayanan pertanahan. Dari sisi efisiensi, layanan ini menyederhanakan alur, memanfaatkan teknologi digital, memperkuat koordinasi lintas bagian, dan mengoptimalkan SDM, dengan waktu pelayanan rata-rata 3–5 menit. Dari sisi kualitas, layanan ini memenuhi lima indikator utama: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang tercermin dari pelayanan ramah, verifikasi tepat, kenyamanan jalur khusus, serta dukungan Satpam dalam mengarahkan pemohon.
2. Layanan *Drive-Thru* memberikan manfaat signifikan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dan masyarakat. Secara internal, layanan ini mengurangi beban loket utama, mengoptimalkan penjadwalan, meningkatkan efisiensi kerja pegawai, dan memperlancar koordinasi administrasi. Bagi masyarakat, *Drive-Thru* memudahkan akses layanan tanpa harus turun dari kendaraan atau mengantre, membantu pemohon yang sibuk, membawa anak, atau lansia, serta memberikan fleksibilitas jadwal. Layanan ini terbukti mempermudah proses, menghemat waktu, dan meningkatkan kepuasan publik.
3. Layanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi menghadapi hambatan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman prosedur, kendala cuaca, antrean kendaraan, keterbatasan SDM, dan koordinasi internal. Untuk mengatasinya, diterapkan strategi berupa sosialisasi, penempatan Satpam, evaluasi rutin, serta penguatan sistem notifikasi dan penjadwalan. Upaya ini memastikan layanan tetap optimal, meski keberlanjutan dan

efektivitasnya memerlukan penguatan teknis, manajerial, dan teknologi informasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi perlu meningkatkan kapasitas teknis sistem informasi yang mendukung layanan *Drive-Thru*, terutama dalam hal pemutakhiran data dan penyampaian status dokumen secara otomatis kepada pemohon. Hal ini dapat mengurangi kedatangan masyarakat yang belum waktunya mengambil dokumen.
2. Penambahan petugas pelayanan *Drive-Thru* secara proporsional perlu direncanakan, khususnya pada hari-hari dan jam sibuk, guna mempercepat proses pelayanan dan menghindari penumpukan antrean di jalur kendaraan.
3. Sosialisasi kepada masyarakat harus terus dilakukan secara berkala, baik melalui media sosial, pamflet, maupun kanal resmi, agar prosedur dan ketentuan penggunaan *Drive-Thru* dapat dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat.
4. Penerapan sistem antrean daring atau penjadwalan waktu pengambilan dokumen menjadi salah satu langkah yang dapat diterapkan dalam jangka menengah. Hal ini akan membantu mengatur arus kedatangan masyarakat dan memberikan kenyamanan yang lebih terstruktur dalam pelayanan.
5. Inovasi pelayanan seperti *Drive-Thru* dapat terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan lokal, sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi tidak hanya menjadi pelaksana, tapi juga model rujukan bagi kantor pertanahan lain yang ingin menerapkan layanan serupa.

Dengan perbaikan yang berkesinambungan, layanan *Drive-Thru* dapat berkontribusi dalam menciptakan pelayanan pertanahan yang lebih mudah diakses, terorganisir, dan tepat sasaran bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R. dkk. (2023). *Innovation*. New York: Routledge.
- Bovaird, T. dan Loeffler, E. (2016) *Public Management and Governance*. Edisi Ke-3. New York: Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Hansson, A. and A. M. (2023). *Optimization for Learning and Control*. New Jersey: John Wiley.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT.RajaGrafindo Persada.
- Hilda, N. (2014). *Kebijakan dan Manajemen Publik Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. www.bpn.go.id.
- Khawaja, S. (2011). *Good Governance and Result Based Monitoring*. Islamabad: Poorab Academy.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kurhayadi. (2022). *Innovation and Development in Improving Public Service During the New Normal Era in Indonesia*. Journal of Governance, 7(2), 491-499.
- Larsson, G. (2010). *Land Management as Public Policy*. University Press of America.
- Lembaga Pengembangan dan Konsultasi Nasional. (2024) *Mengenal Konsep Efisiensi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Tersedia di: <https://seputarbirokrasi.com/mengenal-konsep-efisiensi-birokrasi-dalam-pelayanan-publik/#:~:text=Efisiensi%20birokrasi%20dalam%20pelayanan%20publik%20adalah%20salah%20satu%20isu%20penting,efisiensi%20birokrasi%20dalam%20pelayanan%20publik> (Akses : 24 Juni 2025)
- NK Riani. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- NR Sari, & TA Oktariyanda. (2023). *Inovasi Layanan Drive-Thru Dalam Pembayaran Pajak Daerah Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo)*. 11(2).
- Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). *Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online*. PERSPEKTIF, 10(1), 47–56. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4017>

- Oktariyanda, T dan Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society*. Routledge.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/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 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 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.
- Phillip Williamson, I., Enemark, S., Rajabifard, A., Williamson, I., & Wallace, J. (2010). *Land Administration for Sustainable Development*. <https://www.researchgate.net/publication/242494736>
- Rahayu, P. (2016). *Kebijakan dan Manajemen Publik*. <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/1815-di->
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Soekanto. (2017). *Sosiologi Sebagai Pengantar*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eskploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan*. Andi Offset: Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

- Utama, L. (2021). *Inovasi Kementerian ATR/BPN dalam Pelayanan Digital Pertanahan*. Available at: <https://www.viva.co.id/digital/digilife/1422307-inovasi-kementerian-atr-bpn-dalam-pelayanan-digital-pertanahan> (Akses: 10 Januari 2025).
- Wibowo, A. (2022). *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Gantu Nama Sertifikat Hak Atas Tanah*. Universitas Medan Area.
- Wulandani, S.A. (2022). *Optimalisasi Target dan Realisasi Pajak Pada E-Filling di Kota Bandung*. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*, Vol.1 (1) 2022: Perpajakan dan Keuangan Publik.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.