

**ANALISIS EFEKTIVITAS INOVASI RUMAH LAYANAN BERSAMA
DALAM PELAYANAN PERTANAHAN DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

SRI LESTARI

NIT. 22314481

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

The large volume of land service requests that must be handled by the Semarang City Land Office has implications for queue density at the main office, increased workload of officers, and the potential for suboptimal fulfillment of service time standards. In response to these problems, the Semarang City Land Office has developed various service innovations, one of which is the Joint Service House. The purpose of establishing the Rumah Layanan Bersama is to bring land service access closer to the community, distribute the service load, and reduce queue buildup at the main office. In its implementation, Rumah Layanan Bersama is held in three locations, namely Puspowarno, Banyumanik, and Gayamsari, the Joint Service House is in one location with the PBB Service Post. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of Rumah Layanan Bersama innovation using indicators of service accessibility, service time efficiency, and public satisfaction, by placing public experience and perceptions as the basis for assessment. The research format used by the researcher is a descriptive quantitative approach by applying survey research and descriptive statistical analysis. The results showed that the service accessibility indicator had a mean score of 4.28, categorized as very effective; the service time efficiency indicator had a mean score of 4.49, categorized as very effective; and the public satisfaction indicator had a mean score of 4.52, categorized as very effective. Overall, the effectiveness of Rumah Layanan Bersama innovation in land services in Semarang City had a mean score of 4.43, categorized as very effective.

Keywords: *effectiveness, Rumah Layanan Bersama, Land Services, public perception*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
INTISARI.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
1.1 Tujuan Umum	4
1.2 Tujuan Khusus.....	4
2. Manfaat Penelitian	5
1.1 Manfaat Teoritis	5
1.2 Manfaat Praktis	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Teoritis.....	6
1. Konsep Pelayanan Publik.....	6
1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	6
1.2 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik.....	6
1.3 Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	7

1.4 Pelayanan Publik dalam Perspektif Efektivitas	8
2. Pelayanan Pertanahan.....	8
2.1 Pengertian Pelayanan Pertanahan	8
2.2 Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional (BPN).....	9
2.3 Karakteristik Pelayanan Pertanahan.....	11
2.4 Permasalahan dalam Pelayanan Pertanahan.....	12
3. Konsep Inovasi.....	14
3.1 Pengertian Inovasi.....	14
3.2 Inovasi dalam Sektor Publik	15
3.3 Jenis-jenis Inovasi	16
3.4 Inovasi Proses dalam Pelayanan Publik.....	17
4. Konsep Efektivitas Pelayanan.....	18
4.1 Pengertian Efektivitas	18
4.2 Pendekatan Efektivitas	19
4.3 Indikator Efektivitas Pelayanan Publik.....	21
4.4 Hubungan Inovasi dengan Efektivitas Pelayanan	25
5. Konsep Rumah Layanan Bersama	26
5.1 Pengertian Rumah Layanan Bersama	26
5.2 Tujuan dan Karakteristik Rumah Layanan Bersama.....	27
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN.....	40
A. Format Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sample.....	41
1. Populasi Penelitian.....	41
2. Sampel Penelitian.....	42
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	43
D. Variabel penelitian	44

E. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	45
1. Definisi Konseptual.....	45
2. Definisi Operasional.....	46
F. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	47
G. Jenis Data.....	49
H. Teknik Pengumpulan Data.....	49
I. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV	59
GAMBARAN UMUM	59
A. Gambaran Umum Kota Semarang.....	59
1. Letak Geografis.....	59
2. Wilayah Administratif.....	60
3. Kondisi Demografis dan sosial-ekonomi.....	61
B. Profil Kantor Pertanahan Kota Semarang.....	62
1. Lokasi dan Administrasi.....	62
2. Struktur Organisasi.....	63
3. Pelayanan Pertanahan pada Kantor	65
C. Gambaran Umum.....	68
1. Sejarah Singkat dan Dasar Hukum Pembentukan Rumah Layanan	68
2. Lokasi dan Sebaran Rumah Layanan Bersama Kota Semarang	68
3. Struktur Organisasi Rumah Layanan Bersama	70
4. Pelayanan Pertanahan pada Rumah	73
5. Mekanisme kerja dan alur pelayanan di Rumah Layanan Bersama	74
6. Data Pendukung Kinerja Rumah Layanan.....	75
BAB V.....	78
HASIL DAN ANALISIS DATA	78
A. Pengantar Analisis	78
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	78
1. Jenis Kelamin.....	78
2. Usia	79
3. Domisili/ Kecamatan.....	80

4. Pendidikan Terakhir	82
5. Pekerjaan	85
7. Lokasi Rumah Layanan.....	90
C. Analisis Efektivitas Inovasi Rumah Layanan Ditinjau dari Aksesibilitas Pelayanan.....	93
D. Analisis Efektivitas Inovasi Rumah Layanan Ditinjau dari Efisiensi Waktu Pelayanan.....	98
E. Analisis Efektivitas Inovasi Rumah Layanan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat	102
F. Efektivitas Inovasi Rumah Layanan dalam Pelayanan Pertanahan di Kota Semarang	106
BAB VI	109
KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Semarang merupakan wilayah perkotaan dengan tingkat aktivitas pertanahan yang sangat tinggi. Tingginya dinamika administrasi pemerintahan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik berdampak langsung pada intensitas pelayanan pertanahan. Kondisi tersebut tercermin dari besarnya volume permohonan pelayanan pertanahan yang harus ditangani oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang. Berdasarkan Laporan Kinerja (LKj) Kantor Pertanahan Kota Semarang Tahun 2025, rata-rata permohonan mencapai sekitar ± 15.000 bidang per bulan atau sekitar 650–750 bidang per hari kerja, dengan jumlah penerimaan berkas pelayanan pertanahan sebanyak 138.733 berkas per tahun.

Tingginya volume permohonan tersebut berdampak langsung pada kinerja pelayanan pertanahan. Laporan Kinerja Kantor Pertanahan Kota Semarang Tahun 2024 mengidentifikasi sejumlah permasalahan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana gedung kantor, tingginya volume layanan yang tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan, serta luasnya wilayah administrasi Kota Semarang yang harus dilayani. Permasalahan tersebut berimplikasi pada terjadinya kepadatan antrean di kantor induk, meningkatnya beban kerja petugas, serta potensi tidak optimalnya pemenuhan standar waktu pelayanan. Dengan karakter pelayanan pertanahan yang menuntut ketelitian dan kepastian hukum, kondisi ini menjadi tantangan serius dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan merata (Wulan & Mustam, 2021).

Merespons permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Semarang mengembangkan berbagai inovasi pelayanan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target kinerja organisasi. Inovasi tersebut antara lain pemanfaatan aplikasi layanan digital seperti NEW LENTERA, Mitra ATR/BPN, Sentuh Tanahku, dan INTAN, serta penguatan layanan tatap muka melalui Loker Prioritas. Berbagai inovasi ini dirancang untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Namun demikian, meskipun inovasi pelayanan berbasis digital dan loket khusus telah dikembangkan, beban pelayanan pertanahan masih cenderung terpusat di kantor induk. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi yang bersifat digital dan terpusat belum sepenuhnya mampu menjawab permasalahan pemerataan akses pelayanan dan kepadatan antrean, khususnya bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor induk atau memiliki keterbatasan akses terhadap layanan digital (Djarmiko dkk., 2025).

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Semarang mengembangkan inovasi pelayanan berupa Rumah Layanan Bersama. Rumah Layanan Bersama merupakan perpanjangan tangan Kantor Pertanahan Kota Semarang yang diselenggarakan di luar kantor induk dan ditempatkan di beberapa lokasi strategis di wilayah Kota Semarang. Rumah Layanan Bersama diposisikan sebagai inovasi pelayanan yang bersifat spasial dan lebih dekat dengan masyarakat, dengan tujuan mendistribusikan beban pelayanan, mengurangi penumpukan antrean di kantor induk, serta meningkatkan akses pelayanan pertanahan secara lebih merata. Dalam implementasinya, Rumah Layanan diselenggarakan di tiga lokasi, yaitu Gayamsari, Puspowarno, dan Banyumanik, serta ditempatkan dalam satu lokasi dengan Pos Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Meskipun Rumah Layanan telah dikembangkan sebagai salah satu solusi atas permasalahan kepadatan pelayanan, dalam praktiknya masih dijumpai masyarakat yang berdomisili di wilayah yang telah tersedia Rumah Layanan Bersama namun tetap melakukan pendaftaran pelayanan pertanahan di kantor induk. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan inovasi pelayanan tidak secara otomatis menjamin tercapainya tujuan pelayanan (Mahpudin, 2022). Dengan kata lain, keberhasilan inovasi Rumah Layanan masih perlu dibuktikan secara empiris, khususnya terkait sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan akses pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai inovasi pelayanan pertanahan dan pelayanan publik menunjukkan kecenderungan fokus pada aspek digitalisasi layanan, tata kelola organisasi, serta implementasi sistem internal sebagai

indikator keberhasilan inovasi. Studi mengenai pemanfaatan aplikasi layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang menekankan efektivitas sistem digital dalam mendukung proses pelayanan dan pengurangan antrean (Bimantara, 2023), sementara penelitian lain menyoroti praktik *good governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan yang berfokus pada transparansi, akuntabilitas, dan kesiapan sumber daya manusia (Istiqomah dkk., 2022). Kajian kepuasan pengguna pada Mal Pelayanan Publik juga lebih menekankan perilaku pemberi layanan sebagai faktor penentu kepuasan (Rizqiya & Hanani, 2024). Adapun penelitian mengenai Rumah Layanan Pertanahan masih relatif terbatas dan umumnya dilakukan pada konteks wilayah perdesaan atau skala kecil, sehingga belum merepresentasikan kondisi wilayah perkotaan dengan beban pelayanan yang tinggi (Mahmudah & Meirinawati, 2017).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus analisis efektivitas inovasi Rumah Layanan Bersama sebagai unit pelayanan pertanahan yang bersifat spasial dan dekat dengan masyarakat, dengan menempatkan pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai dasar penilaian efektivitas pelayanan. Penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas Rumah Layanan Bersama dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang pada periode penelitian tertentu, dengan menggunakan indikator aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini tidak menilai inovasi dari sisi sistem internal organisasi, melainkan dari hasil pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan yang dikembangkan benar-benar mampu menjawab permasalahan kinerja pelayanan pertanahan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari aksesibilitas pelayanan?
2. Bagaimana efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari efisiensi waktu pelayanan?
3. Bagaimana efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari kepuasan masyarakat?
4. Bagaimana efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang.

1.2 Tujuan Khusus

- a. Mengukur efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat.
- b. Mengukur efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari efisiensi waktu pelayanan.
- c. Mengukur efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang ditinjau dari Kepuasan Masyarakat.
- d. Mengukur tingkat efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang berdasarkan aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Penelitian

1.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik dan efektivitas pelayanan pertanahan.
- b. Menambah referensi empiris mengenai analisis efektivitas inovasi Rumah Layanan sebagai model pelayanan pertanahan berbasis titik layanan.
- c. Menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji efektivitas inovasi pelayanan publik di sektor administrasi pertanahan.

1.2 Manfaat Praktis

- a) Sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pertanahan melalui inovasi Rumah Layanan Bersama.
- b) Memberikan masukan bagi Kementerian ATR/BPN dalam pengembangan dan replikasi inovasi pelayanan pertanahan berbasis Rumah Layanan Bersama di daerah lain.
- c) Memberikan informasi bagi masyarakat mengenai pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan Bersama sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan layanan.

BAB V

HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Pengantar Analisis

Dalam penelitian ini, analisis difokuskan pada satu variabel utama, yaitu efektivitas inovasi Rumah Layanan Bersama dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan mengacu pada tiga indikator utama, yaitu aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, instrumen kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada **Lampiran 1**. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap kondisi pelayanan yang dirasakan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang merupakan pengguna layanan yang memenuhi kriteria selama periode pengambilan data. Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden disajikan pada **Lampiran 2**.

Pengolahan data dilakukan dengan menyajikan nilai rata-rata (*mean*) untuk mengetahui tingkat penilaian responden terhadap setiap indikator penelitian. Nilai *mean* tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan kategori efektivitas Rumah Layanan Bersama sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, sehingga dapat menilai sejauh mana inovasi pelayanan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

B. Karakteristik Responden Penelitian

1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk menggambarkan sebaran pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Data tersebut diperlukan untuk mengetahui keterlibatan masyarakat dalam penggunaan layanan pertanahan melalui Rumah Layanan. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 15. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	28	56%
2	Laki-laki	22	44%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 15, responden perempuan dalam penelitian ini berjumlah 28 orang (56%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 22 orang (44%). Distribusi tersebut menunjukkan bahwa layanan pertanahan pada Rumah Layanan diakses oleh masyarakat dari kedua kelompok gender, meskipun responden perempuan sedikit lebih dominan. Kondisi ini menggambarkan bahwa Rumah Layanan dimanfaatkan oleh masyarakat secara umum dalam memperoleh pelayanan pertanahan di Kota Semarang.

2. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia digunakan untuk menggambarkan kelompok umur pengguna layanan dalam penelitian ini. Pengelompokan usia dilakukan berdasarkan rentang usia responden yang diperoleh selama penelitian. Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 16. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	Presentase
1	≤ 25 Tahun	6	12%
2	26–35 Tahun	24	48%
3	36–45 Tahun	12	24%
4	46–55 Tahun	6	12%
5	> 56 Tahun	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 16, responden penelitian didominasi oleh kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 24 orang (48%). Sementara itu, jumlah responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia >56 tahun sebanyak 2 orang (4%). Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan pertanahan melalui

Rumah Layanan didominasi oleh masyarakat pada rentang usia produktif. Kondisi ini juga selaras dengan kondisi demografis Kota Semarang yang didominasi oleh penduduk usia produktif, sehingga kelompok usia tersebut lebih banyak ditemukan sebagai pengguna layanan pertanahan melalui Rumah Layanan.

3. Domisili/ Kecamatan

Karakteristik responden berdasarkan domisili digunakan untuk menggambarkan wilayah tempat tinggal pengguna layanan dalam penelitian ini. Pengelompokan domisili dilakukan berdasarkan kecamatan tempat tinggal responden yang melakukan pelayanan melalui Rumah Layanan. Distribusi responden berdasarkan domisili dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 17. Distribusi Responden Berdasarkan Domisili/ Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah	Presentase
1	Banyumanik	7	14%
2	Candisari	2	4%
3	Gayamsari	4	8%
4	Genuk	4	8%
5	Mranggan	2	4%
6	Ngaliyan	6	12%
7	Pedurungan	2	4%
8	Semarang Barat	14	28%
9	Semarang Selatan	1	2%
10	Tembalang	8	16%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 17, responden penelitian didominasi oleh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Semarang Barat sebanyak 14 orang atau 28%, sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari Kecamatan Semarang Selatan sebanyak 1 orang atau 2%. Perbedaan jumlah responden pada masing-masing kecamatan menunjukkan adanya variasi pemanfaatan layanan pada setiap wilayah domisili masyarakat.

Sebaran domisili responden menunjukkan bahwa pengguna layanan pertanahan melalui Rumah Layanan berasal dari berbagai wilayah di Kota Semarang. Domisili responden tersebut berkaitan dengan akses menuju layanan, khususnya terkait jarak antara tempat tinggal responden dengan lokasi Rumah Layanan. Oleh karena itu, dilakukan tabulasi silang menggunakan item pertanyaan 1 (Q1) terkait jarak lokasi rumah dengan lokasi Rumah Layanan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden berdasarkan domisili responden. Tabulasi silang tersebut disajikan pada Tabel berikut.

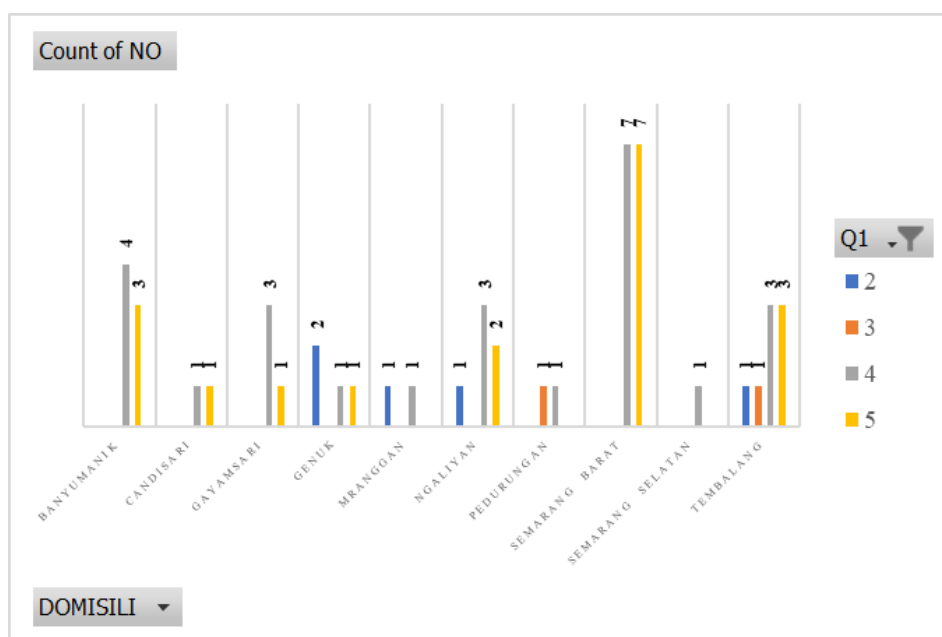
Tabel 18. Tabulasi Silang Domisili dan Jarak Lokasi Rumah Layanan

No	Domisili/ Kecamatan	Frekuensi Jawaban					Jumlah
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1	Banyumanik	0	0	0	4	3	7
2	Candisari	0	0	0	1	1	2
3	Gayamsari	0	0	0	3	1	4
4	Genuk	0	2	0	1	1	4
5	Mranggan	0	1	0	1	0	2
6	Ngaliyan	0	1	0	3	2	6
7	Pedurungan	0	0	1	1	0	2
8	Semarang Barat	0	0	0	7	7	14
9	Semarang Selatan	0	0	0	1	0	1
10	Tembalang	0	1	1	3	3	8
Jumlah		0	5	2	25	18	50

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memperjelas hasil tabulasi silang pada Tabel 18, data disajikan kembali dalam bentuk diagram untuk memudahkan pembaca dalam memahami persepsi responden terkait jarak lokasi Rumah Layanan berdasarkan domisili responden.

Gambar 3. Diagram Jarak Lokasi Rumah Layanan Berdasarkan Domisili



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 3, jawaban responden terkait jarak lokasi Rumah Layanan menunjukkan hasil yang cukup beragam. Mayoritas responden yang domisili di Kecamatan Semarang Barat, Banyumanik, dan Tembalang didominasi oleh jawaban setuju dan sangat setuju terhadap kedekatan jarak lokasi Rumah Layanan dengan tempat tinggal mereka. Sementara itu, beberapa responden yang berada di Kecamatan Genuk, Mranggen, dan Ngaliyan masih memberikan jawaban netral dan tidak setuju terkait kedekatan jarak lokasi Rumah Layanan terhadap tempat tinggal mereka. Perbedaan penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh jarak tempuh, lokasi tempat tinggal responden, serta kemudahan akses menuju lokasi pelayanan. Semakin dekat lokasi Rumah Layanan dengan domisili responden, maka persepsi terhadap kemudahan akses layanan cenderung lebih positif.

4. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan untuk mengetahui sebaran tingkat pendidikan masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui Rumah Layanan. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 19. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	SMA/Sederajat	10	20%
2	Diploma (D1-D3)	5	10%
3	Sarjana (S1/D4)	32	64%
4	Pascasarjana (S2)	3	6%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 19, responden penelitian didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1/D4) sebanyak 32 orang (64%), sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari tingkat pendidikan Pascasarjana (S2) sebanyak 3 orang (6%).

Sebaran tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa penggunaan layanan pertanahan melalui Rumah Layanan berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa pelayanan pertanahan pada Rumah Layanan dimanfaatkan oleh masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan di Kota Semarang.

Perbedaan tingkat pendidikan dapat memengaruhi cara responden menerima dan memahami informasi yang diberikan petugas, sehingga berpengaruh terhadap persepsi terhadap kejelasan informasi pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dilakukan tabulasi silang menggunakan item pertanyaan 18 (Q18) terkait kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan informasi pelayanan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden berdasarkan tingkat pendidikan. Tabulasi silang tersebut disajikan pada Tabel 20 berikut.

Tabel 20. Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan dan Kejelasan Informasi Pelayanan

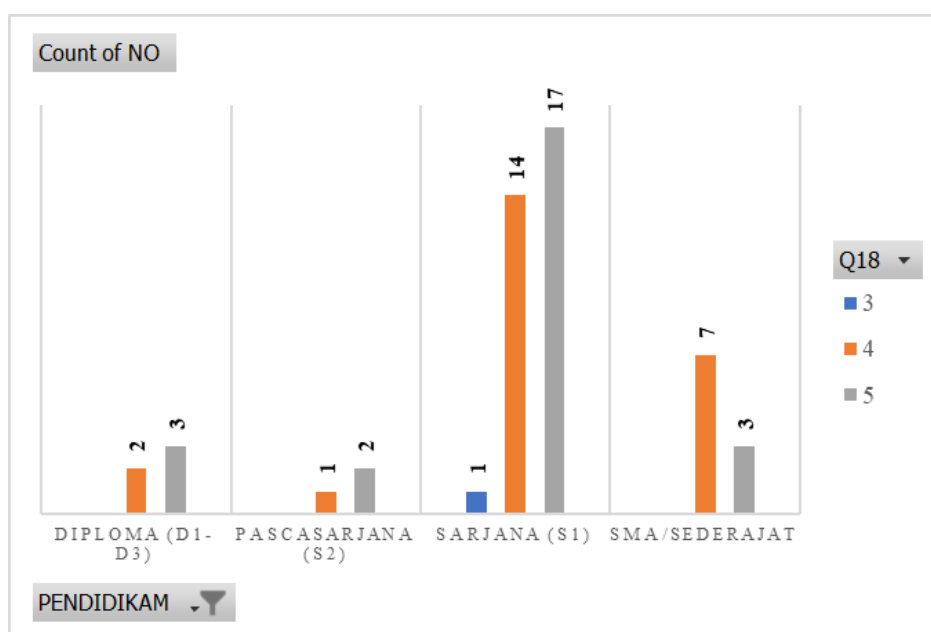
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi Jawaban					Jumlah
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1	SMA/Sederajat	0	0	0	2	3	5

2	Diploma (D1-D3)	0	0	0	1	2	3
3	Sarjana (S1/D4)	0	0	1	14	17	32
4	Pascasarjana (S2)	0	0	0	7	3	10
Jumlah		0	0	1	24	25	50

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memperjelas hasil tabulasi silang pada Tabel 20, disajikan diagram batang agar perbedaan kecenderungan jawaban pada setiap tingkat pendidikan lebih mudah dilihat dan dibandingkan. Sehingga, pembaca dapat memahami persepsi responden terkait kejelasan informasi pelayanan berdasarkan tingkat Pendidikan dengan jelas.

Gambar 4. Diagram Kejelasan Informasi Pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 4, mayoritas responden pada seluruh tingkat pendidikan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan informasi pelayanan. Responden dengan pendidikan Sarjana (S1) mendominasi jawaban sangat setuju sebanyak 17 orang dan setuju sebanyak 14 orang. Sementara itu, responden dengan pendidikan SMA/ sederajat juga didominasi oleh jawaban setuju sebanyak 7 orang dan sangat setuju sebanyak 3 orang. Secara umum,

hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi pelayanan yang disampaikan petugas Rumah Layanan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan.

5. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan untuk mengetahui sebaran jenis pekerjaan masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui Rumah Layanan. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 21. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	ASN	7	14%
2	IRT	6	12%
3	KARYAWAN SWASTA	35	70%
4	WIRASWASTA	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 21, responden penelitian didominasi oleh karyawan swasta sebanyak 35 orang (70%), sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari kelompok wiraswasta sebanyak 2 orang (4%). Sebaran jenis pekerjaan responden menunjukkan bahwa pengguna layanan pertanahan melalui Rumah Layanan berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan pada Rumah Layanan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan latar belakang pekerjaan yang beragam.

Jenis pekerjaan responden berkaitan dengan persepsi terhadap efisiensi waktu pelayanan yang diberikan, karena setiap pekerjaan memiliki tingkat aktivitas dan kebutuhan waktu yang berbeda. Oleh karena itu, dilakukan tabulasi silang menggunakan item pertanyaan 16 (Q16) terkait manfaat penghematan waktu pelayanan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden berdasarkan jenis pekerjaan. Tabulasi silang tersebut disajikan pada Tabel 22 berikut.

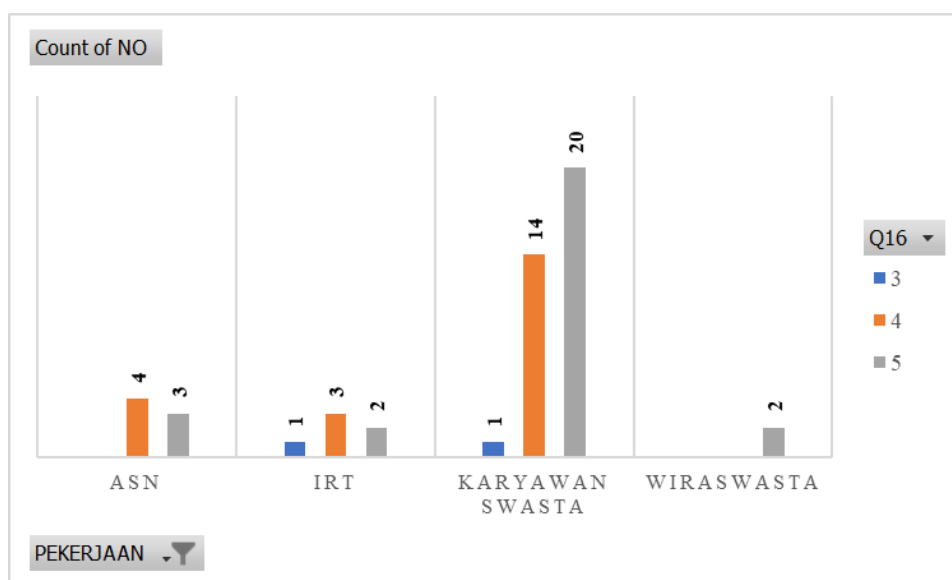
Tabel 22. Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan dan Manfaat Penghematan Waktu Pelayanan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi Jawaban					Jumlah
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1	ASN	0	0	0	4	3	7
2	IRT	0	0	1	3	2	6
3	KARYAWAN SWASTA	0	0	1	14	20	35
4	WIRASWASTA	0	0	0	0	2	2
Jumlah		0	0	2	21	27	50

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memperjelas hasil tabulasi pada Tabel 22, selanjutnya data disajikan dalam bentuk diagram batang agar perbedaan kecenderungan jawaban pada setiap jenis pekerjaan lebih mudah dilihat dan dibandingkan. Penyajian diagram diharapkan memudahkan pembaca dalam memahami persepsi responden terkait manfaat penghematan waktu pelayanan berdasarkan jenis pekerjaan.

Gambar 5. Diagram Manfaat Penghematan Waktu Pelayanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 5, mayoritas responden pada seluruh jenis pekerjaan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap manfaat

penghematan waktu pelayanan. Responden yang bekerja sebagai karyawan swasta mendominasi jawaban sangat setuju sebanyak 20 orang dan setuju sebanyak 14 orang. Sementara itu, responden yang berprofesi ASN dan IRT juga didominasi oleh jawaban setuju dan sangat setuju. Adapun responden yang berprofesi sebagai wiraswasta seluruhnya memberikan jawaban sangat setuju terhadap manfaat penghematan waktu pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pada Rumah Layanan Bersama dinilai mampu memberikan manfaat penghematan waktu bagi berbagai kelompok pekerjaan, khususnya karyawan swasta yang umumnya memiliki aktivitas dan mobilitas kerja yang relatif tinggi.

6. Jenis Layanan yang Diakses

Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan yang diakses disajikan untuk mengetahui jenis pelayanan pertanahan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat melalui Rumah Layanan. Distribusi responden berdasarkan jenis layanan yang diakses dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 23. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diakses

No	Jenis Layanan	Jumlah	Presentase
1	Roya	23	46%
2	Peningkatan Hak	13	26%
3	SKPT	5	18%
4	Pengukuran Kadastral/ Ulang	5	10%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 23, jenis layanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah layanan roya sebanyak 23 orang (46%), diikuti layanan peningkatan hak sebanyak 13 orang (26%). Sementara itu, jenis layanan dengan jumlah responden paling sedikit yaitu pengukuran kadastral/ulang sebanyak 5 orang (10%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan layanan roya dan peningkatan hak. Kedua jenis

layanan tersebut merupakan layanan dengan waktu penyelesaian sekitar satu hari kerja sesuai ketentuan pelayanan pada Rumah Layanan, sehingga masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan pengambilan hasil layanan melalui Rumah Layanan tanpa harus datang langsung ke kantor induk.

Berdasarkan distribusi usia responden dan jenis layanan yang diakses, selanjutnya dilakukan tabulasi silang untuk mengetahui kecenderungan penggunaan layanan pertanahan berdasarkan kelompok usia responden. Tabulasi silang tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kelompok usia yang paling banyak memanfaatkan jenis layanan tertentu pada Rumah Layanan. Tabulasi silang tersebut disajikan pada Tabel 21 berikut.

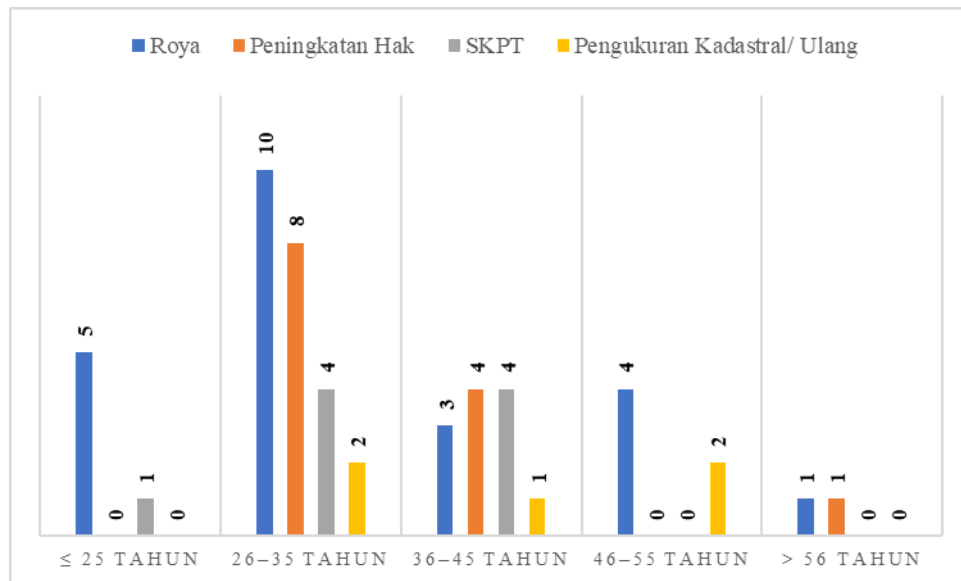
Tabel 24. Tabulasi Silang Usia Responden dan Jenis Layanan yang Diakses

No	Kelompok Usia	Jenis Layanan				Jumlah
		Roya	Peningkatan Hak	SKPT	Pengukuran Kadastral/ Ulang	
1	≤ 25 Tahun	5	0	1	0	6
2	26–35 Tahun	10	8	4	2	24
3	36–45 Tahun	3	4	4	1	12
4	46–55 Tahun	4	0	0	2	6
5	> 56 Tahun	1	1	0	0	2
	Jumlah	23	13	5	5	50

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memperjelas hasil tabulasi silang pada Tabel 24, data disajikan kembali dalam bentuk diagram batang agar perbedaan jumlah pengguna layanan pada setiap kelompok usia lebih mudah dilihat dan dibandingkan. Penyajian diagram dimaksud untuk memudahkan pembaca dalam memahami kecenderungan jenis layanan yang diakses berdasarkan kelompok usia responden.

Gambar 6. Diagram Jenis Layanan Berdasarkan Kelompok Usia



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 6, penggunaan layanan pertanahan pada Rumah Layanan didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya usia 26–35 tahun dengan jumlah pengguna sebanyak 24 orang. Pada kelompok usia ≤ 25 tahun, layanan yang paling banyak diakses yaitu layanan roya. Sementara itu, kelompok usia 26–35 tahun menjadi kelompok yang paling dominan dalam mengakses layanan roya dan peningkatan hak. Tingginya penggunaan layanan roya pada usia produktif menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut memiliki aktivitas ekonomi yang relatif lebih aktif, terutama yang berkaitan dengan kredit atau pembiayaan dengan jaminan tanah. Layanan roya sendiri digunakan untuk penghapusan hak tanggungan setelah pelunasan utang kepada kreditur. Selanjutnya, pada kelompok usia 36–45 tahun penggunaan layanan masih tergolong cukup tinggi, terutama pada layanan peningkatan hak dan SKPT. Adapun pada kelompok usia 46–55 tahun hingga ≤ 56 tahun, jumlah pengguna layanan cenderung lebih sedikit dibandingkan kelompok usia produktif lainnya.

Secara umum, tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan pada Rumah Layanan cenderung dimanfaatkan oleh masyarakat pada usia produktif karena kelompok usia tersebut memiliki kebutuhan

administrasi pertanahan dan aktivitas ekonomi yang relatif lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya.

7. Lokasi Rumah Layanan

Karakteristik responden berdasarkan lokasi Rumah Layanan disajikan untuk mengetahui sebaran responden berdasarkan tempat pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini. Distribusi responden berdasarkan lokasi Rumah Layanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 25. Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi Rumah Layanan

No	Lokasi Rumah Layanan	Jumlah	Presentase
1	Puspowarno	20	40%
2	Banyumanik	20	40%
3	Gayamsari	10	20%
Total		50	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

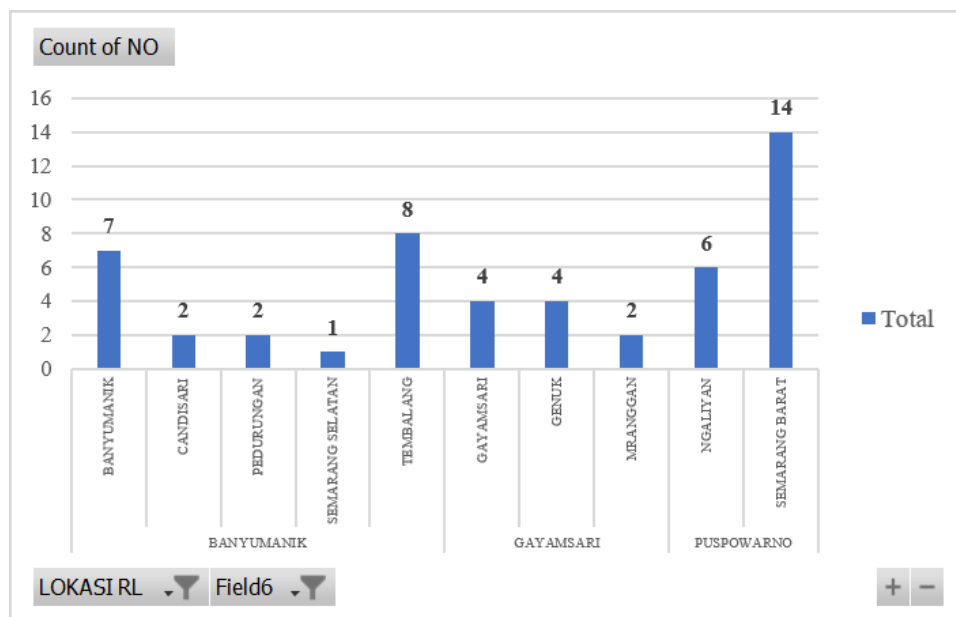
Berdasarkan Tabel 25, jumlah responden pada Rumah Layanan Puspowarno dan Banyumanik masing-masing sebanyak 20 orang (40%), sedangkan Rumah Layanan Gayamsari sebanyak 10 orang (20%). Sebaran responden tersebut menunjukkan adanya tingkat penggunaan layanan pada setiap lokasi Rumah Layanan. Kondisi tersebut juga selaras dengan data rekap jumlah pemohon layanan pertanahan pada **Tabel 11**, yang menunjukkan bahwa Rumah Layanan Banyumanik dan Puspowarno memiliki jumlah pemohon yang lebih banyak dibandingkan Rumah Layanan Gayamsari.

Berdasarkan distribusi domisili responden dan lokasi Rumah Layanan yang digunakan, selanjutnya dilakukan tabulasi silang untuk mengetahui kecenderungan pemanfaatan Rumah Layanan berdasarkan wilayah domisili masyarakat. Tabulasi silang tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai keterjangkauan layanan serta pemanfaatan Rumah Layanan sesuai dengan wilayah kerja pelayanan yang telah ditetapkan. Tabulasi silang tersebut disajikan pada Tabel 26 berikut.

Tabel 26. Tabulasi Silang Domisili Responden dan Lokasi Rumah Layanan

No	Domisili Responden	Lokasi Rumah Layanan		
		Puspowarno	Banyumanik	Gayamsari
1	Banyumanik	-	7	-
2	Candisari	-	2	-
3	Gayamsari	-	-	4
4	Genuk	-	-	4
5	Mranggan	-	-	2
6	Ngaliyan	6	-	-
7	Pedurungan	-	2	-
8	Semarang Barat	14	-	-
9	Semarang Selatan	-	1	-
10	Tembalang	-	8	-
Jumlah		20	20	10

Sumber: Olahan Peneliti, 2026



Berdasarkan Tabel 26, responden yang menggunakan Rumah Layanan Puspowarno mayoritas berasal dari Kecamatan Semarang Barat sebanyak 14 orang dan Kecamatan Ngaliyan sebanyak 6 orang. Selanjutnya, responden yang menggunakan Rumah Layanan Banyumanik didominasi oleh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tembalang sebanyak 8 orang dan

Kecamatan Banyumanik sebanyak 7 orang. Sementara itu, responden pada Rumah Layanan Gayamsari mayoritas berasal dari Kecamatan Gayamsari dan Genuk yang masing-masing sebanyak 4 orang.

Sebaran domisili responden menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan Rumah Layanan yang berada dekat dengan wilayah tempat tinggal mereka. Hal tersebut terlihat dari penggunaan Rumah Layanan oleh responden yang umumnya sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan pada masing-masing lokasi Rumah Layanan. Keberadaan Rumah Layanan juga membantu masyarakat memperoleh pelayanan pertanahan pada lokasi yang lebih dekat dengan domisili tempat tinggal responden sehingga mendukung aksesibilitas pelayanan pertanahan bagi masyarakat Kota Semarang.

C. Analisis Efektivitas Inovasi Rumah Layanan Ditinjau dari Aksesibilitas Pelayanan

Analisis efektivitas inovasi Rumah Layanan ditinjau dari aksesibilitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui tingkat kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan di Kota Semarang. Pengukuran aksesibilitas pelayanan dilakukan melalui lima sub indikator, yaitu kemudahan menjangkau lokasi, kemudahan memperoleh informasi, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian waktu pelayanan, dan manfaat aksesibilitas pelayanan.

Pengukuran indikator aksesibilitas pelayanan dilakukan melalui sembilan item pernyataan yang disusun berdasarkan lima sub indikator penelitian. Pada sub indikator kemudahan menjangkau lokasi digunakan beberapa item pernyataan karena pengukurannya mencakup beberapa aspek, yaitu jarak lokasi, waktu perjalanan, biaya transportasi, kemudahan memperoleh transportasi, serta kejelasan lokasi pelayanan. Sementara itu, sub indikator lainnya menggunakan satu item pernyataan karena pengukuran difokuskan pada satu aspek pelayanan yang lebih spesifik. Hasil pengolahan data indikator Aksesibilitas Pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 27. Hasil Penilaian Tiap Pernyataan Indikator Aksesibilitas Pelayanan

No	Sub Indikator	Kode	Frekuensi Jawaban					Skor Total	Rata-rata (Mean)
			STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)		
1	Kemudahan menjangkau lokasi	Q1	0	5	2	25	18	206	4,12
		Q2	0	5	3	25	17	204	4,08
		Q3	1	4	2	28	15	202	4,04
		Q4	0	0	4	28	18	214	4,28
		Q5	0	0	3	22	25	222	4,44
2	Kemudahan memperoleh informasi	Q6	0	0	1	27	22	221	4,42

No	Sub Indikator	Kode	Frekuensi Jawaban					Skor Total	Rata- rata (Mean)
			STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)		
3	Kemudahan prosedur pelayanan	Q7	0	0	1	29	20	219	4,38
4	Kesesuaian waktu pelayanan	Q8	0	1	1	29	19	216	4,32
5	Manfaat aksesibilitas	Q9	0	0	0	29	21	221	4,42

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 27, frekuensi jawaban responden terhadap indikator aksesibilitas pelayanan didominasi oleh kategori setuju dan sangat setuju pada seluruh item pernyataan (Q1-Q9). Pada pernyataan mengenai lokasi dan petunjuk arah Rumah Layanan yang jelas (Q5), sebanyak 22 responden menjawab setuju dan 25 responden menjawab sangat setuju. Selain itu, pada pernyataan mengenai kemudahan memperoleh informasi pelayanan (Q6), sebanyak 27 responden menjawab setuju dan 22 responden menjawab sangat setuju.

Frekuensi jawaban positif juga terlihat pada pernyataan mengenai manfaat keberadaan Rumah Layanan dalam mempermudah pengurusan pelayanan pertanahan (Q9), dimana sebanyak 29 responden menjawab setuju dan 21 responden menjawab sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas pelayanan melalui Rumah Layanan.

Sementara itu, pada pernyataan Q1, Q2, dan Q3 masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban tidak setuju, meskipun jumlahnya relatif kecil dibandingkan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju. Hasil distribusi frekuensi pada Tabel 27 menunjukkan kecenderungan penilaian positif responden terhadap seluruh item pernyataan aksesibilitas pelayanan. Namun, distribusi frekuensi belum dapat menunjukkan tingkat efektivitas masing-masing sub indikator secara keseluruhan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lebih lanjut

menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk setiap sub indikator yang disajikan pada Tabel 28.

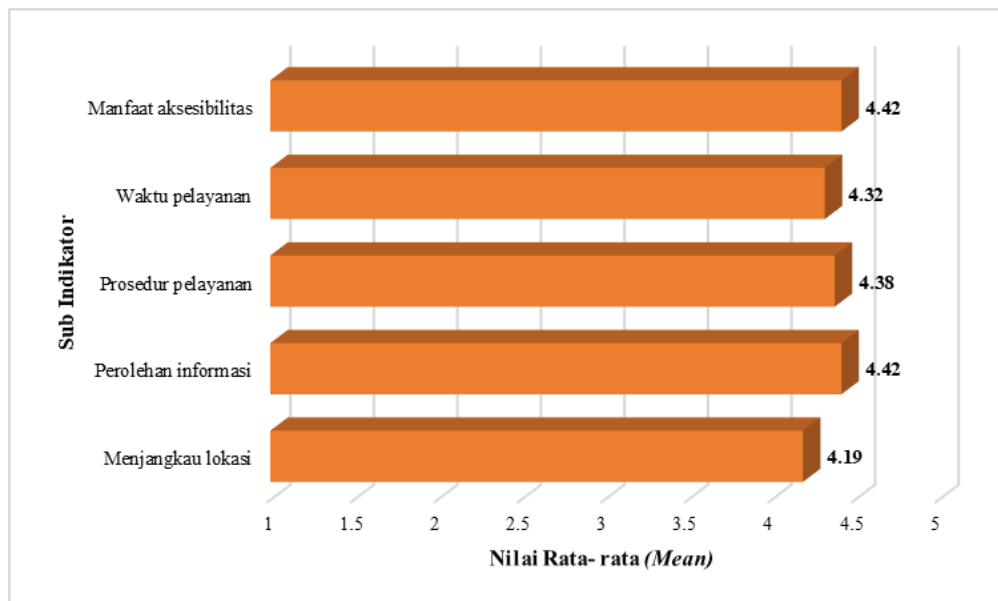
Tabel 28. Rekapitulasi Sub Indikator Aksesibilitas Pelayanan

No	Sub Indikator	Rata- rata (<i>Mean</i>)	Kategori
1	Kemudahan menjangkau lokasi	4,19	Efektif
2	Kemudahan memperoleh informasi	4,42	Sangat Efektif
3	Kemudahan prosedur pelayanan	4,38	Sangat Efektif
4	Kesesuaian waktu pelayanan	4,32	Sangat Efektif
5	Manfaat aksesibilitas	4,42	Sangat Efektif
Rata- Rata Nilai Aksesibilitas Pelayanan		4,27	Sangat Efektif

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil pada Tabel 28, data kemudian disajikan secara visual ke dalam bentuk diagram batang pada Gambar 7 sehingga perbandingan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap sub indikator aksesibilitas pelayanan lebih mudah dilihat dan dibandingkan.

Gambar 7. Diagram Batang Nilai Mean Sub Indikator Aksesibilitas Pelayanan



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 28 dan Gambar 7, sub indikator kemudahan memperoleh informasi dan manfaat aksesibilitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi, yaitu sebesar 4,42 dan termasuk kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi pelayanan pertanahan mudah diperoleh dan keberadaan Rumah Layanan memberikan manfaat dalam mempermudah pengurusan pelayanan pertanahan.

Sub indikator kemudahan prosedur pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,38 dan termasuk kategori sangat efektif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai alur pelayanan di Rumah Layanan cukup mudah dipahami dan tidak membingungkan dalam proses pengurusan pelayanan pertanahan.

Selanjutnya, sub indikator kesesuaian waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,32 dan termasuk kategori sangat efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa jam pelayanan Rumah Layanan dinilai cukup sesuai dengan waktu yang dimiliki masyarakat untuk mengakses pelayanan.

Sementara itu, sub indikator kemudahan menjangkau lokasi memperoleh nilai rata-rata (*mean*) paling rendah yaitu sebesar 4,19 meskipun masih termasuk kategori efektif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa lokasi Rumah Layanan secara umum telah mudah dijangkau masyarakat. Namun demikian, beberapa item pernyataan seperti waktu perjalanan menuju lokasi pelayanan sebesar 4,08 dan biaya transportasi sebesar 4,04 memperoleh nilai lebih rendah dibanding item lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan Rumah Layanan belum sepenuhnya menghasilkan tingkat kemudahan akses yang sama bagi seluruh masyarakat, mengingat lokasi tempat tinggal dan jarak tempuh masing-masing pengguna layanan berbeda-beda. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap kemudahan menjangkau lokasi dapat bervariasi sesuai dengan kondisi dan domisili responden.

Secara keseluruhan, indikator aksesibilitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,28 dan termasuk kategori sangat efektif. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah pertama bahwa inovasi Rumah Layanan dinilai efektif dalam membeikan kemudahan akses pelayanan pertanahan bagi masyarakat, yang ditunjukkan dari kemudahan memperoleh informasi,

kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian waktu pelayanan, dan kemudahan akses menuju lokasi pelayanan. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa inovasi Rumah Layanan efektif ditinjau dari aspek aksesibilitas pelayanan dapat terdukung.

D. Analisis Efektivitas Inovasi Rumah Layanan Ditinjau dari Efisiensi Waktu Pelayanan

Analisis efektivitas inovasi Rumah Layanan ditinjau dari efisiensi waktu pelayanan dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi waktu yang dirasakan masyarakat dalam mengakses pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan di Kota Semarang. Pengukuran dilakukan melalui enam sub indikator, yaitu waktu tunggu pelayanan, kecepatan pelayanan awal, kepastian waktu pelayanan, efisiensi jumlah kunjungan, manfaat penghematan waktu, dan penilaian umum efisiensi pelayanan.

Pengukuran indikator efisiensi waktu pelayanan dilakukan melalui delapan item pernyataan yang disusun berdasarkan sub indikator penelitian. Pada sub indikator kepastian waktu pelayanan digunakan dua item pernyataan karena pengukurannya mencakup kejelasan informasi waktu pelayanan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan informasi yang disampaikan petugas. Sementara itu, sub indikator lainnya menggunakan satu item pernyataan karena pengukuran difokuskan pada satu aspek pelayanan yang lebih spesifik. Hasil pengolahan data indikator efisiensi waktu pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 29. Hasil Penilaian Tiap Pernyataan
Indikator Efisiensi Waktu Pelayanan**

No	Sub Indikator	Kode	Frekuensi Jawaban					Skor Total	Rata-rata (Mean)
			STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)		
1	Waktu tunggu pelayanan	Q10	0	0	0	21	29	229	4,58
		Q11	0	0	0	26	24	224	4,48
2	Kecepatan pelayanan awal	Q12	0	0	3	17	30	227	4,54
3	Kesesuaian waktu pelayanan	Q13	0	0	0	25	25	225	4,50
		Q14	0	0	2	28	20	218	4,36
4	Efisiensi jumlah kunjungan	Q15	0	0	1	26	23	222	4,44

No	Sub Indikator	Kode	Frekuensi Jawaban					Skor Total	Rata-rata (<i>Mean</i>)
			STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)		
5	Manfaat penghematan waktu	Q16	0	0	2	21	27	225	4,50
6	Penilaian umum efisiensi	Q17	0	0	2	22	26	224	4,48

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 29, frekuensi jawaban responden terhadap indikator efisiensi waktu pelayanan didominasi oleh kategori setuju dan sangat setuju pada seluruh item pernyataan (Q10-Q17). Pada pernyataan mengenai waktu menunggu pelayanan yang tidak lama (Q10), sebanyak 21 responden menjawab setuju dan 29 responden menjawab sangat setuju. Selain itu, pada pernyataan mengenai proses pelayanan yang berlangsung cepat (Q12), sebanyak 17 responden menjawab setuju dan 30 responden menjawab sangat setuju.

Frekuensi jawaban positif juga terlihat pada pernyataan mengenai kejelasan informasi waktu pelayanan (Q13), dimana masing-masing sebanyak 25 responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sementara itu, pada pernyataan mengenai manfaat penghematan waktu pelayanan (Q16), sebanyak 21 responden menjawab setuju dan 27 responden menjawab sangat setuju. Dominasi jawaban setuju dan sangat setuju serta minimnya jawaban tidak setuju pada sebagian besar item pernyataan menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap efisiensi waktu pelayanan melalui Rumah Layanan. Selanjutnya, dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk setiap sub indikator yang disajikan pada Tabel 30.

Tabel 30. Rekapitulasi Sub Indikator Efisiensi Waktu Pelayanan

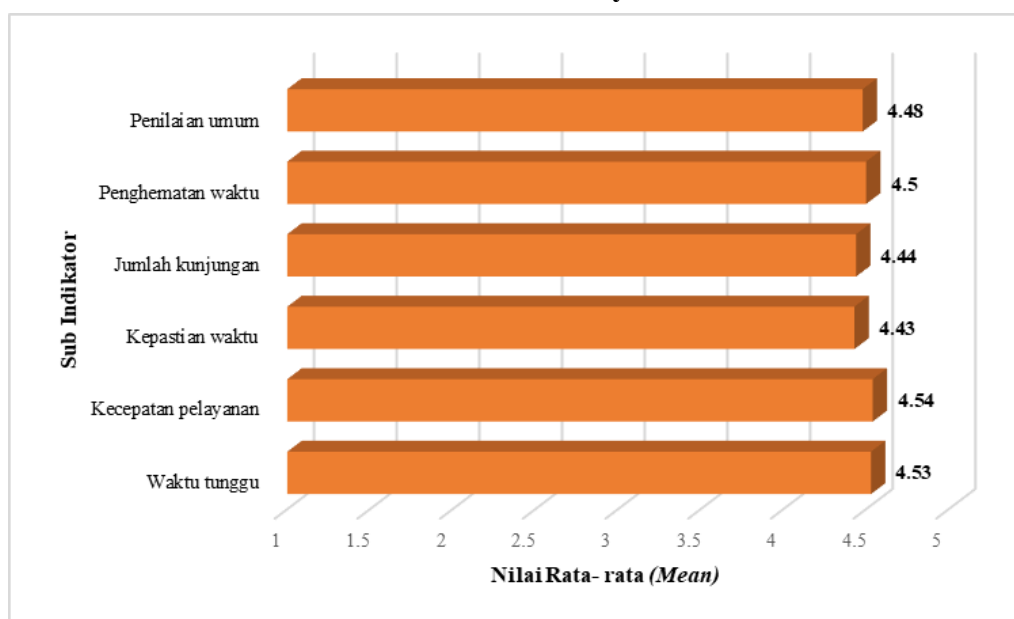
No	Sub Indikator	Rata-rata (<i>Mean</i>)	Kategori
1	Waktu tunggu pelayanan	4,53	Sangat Efektif
2	Kecepatan pelayanan awal	4,54	Sangat Efektif
3	Kepastian waktu pelayanan	4,43	Sangat Efektif
4	Efisiensi jumlah kunjungan	4,44	Sangat Efektif

No	Sub Indikator	Rata- rata (<i>Mean</i>)	Kategori
5	Manfaat penghematan waktu	4,50	Sangat Efektif
6	Penilaian umum efisiensi	4,48	Sangat Efektif
Rata- Rata Nilai Efisiensi Waktu Pelayanan		4,49	Sangat Efektif

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil pada Tabel 30, data kemudian disajikan secara visual ke dalam bentuk diagram batang pada Gambar 8 sehingga perbandingan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap sub indikator efisiensi waktu pelayanan lebih mudah dilihat dan dibandingkan.

Gambar 8. Diagram Batang Nilai Rata-Rata Sub Indikator Efisiensi Waktu Pelayanan



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 30 dan Gambar 8, sub indikator kecepatan pelayanan awal memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi yaitu sebesar 4,54 dan termasuk kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai proses pelayanan pertanahan di Rumah Layanan berlangsung cepat. Sub indikator waktu tunggu pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,53 dan termasuk kategori sangat efektif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai waktu tunggu pelayanan relatif singkat dan antrean pelayanan berjalan dengan tertib.

Selanjutnya, sub indikator manfaat penghematan waktu memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,50 dan termasuk kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan melalui Rumah Layanan dinilai membantu masyarakat menghemat waktu dalam mengurus pelayanan pertanahan. Sub indikator penilaian umum efisiensi memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,48, sedangkan efisiensi jumlah kunjungan memperoleh nilai sebesar 4,44. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan melalui Rumah Layanan dinilai mampu memberikan kemudahan dari sisi waktu pelayanan serta mengurangi frekuensi kunjungan masyarakat ke kantor pertanahan.

Sementara itu, sub indikator kepastian waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) paling rendah yaitu sebesar 4,43 meskipun masih termasuk kategori sangat efektif. Pada sub indikator tersebut, item mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan informasi yang disampaikan petugas memperoleh nilai sebesar 4,36, lebih rendah dibanding item kejelasan informasi waktu pelayanan sebesar 4,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kesesuaian informasi waktu pelayanan relatif lebih rendah dibanding aspek kejelasan informasi waktu pelayanan.

Secara keseluruhan, indikator efisiensi waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,49 dan termasuk kategori sangat efektif. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah kedua bahwa inovasi Rumah Layanan dinilai efektif dalam mendukung efisiensi waktu pelayanan pertanahan bagi masyarakat, yang ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kelancaran proses pelayanan, serta kemampuan pelayanan dalam membantu menghemat waktu masyarakat. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa inovasi Rumah Layanan efektif ditinjau dari aspek efisiensi waktu pelayanan dapat terdukung.

E. Analisis Efektivitas Inovasi Rumah Layanan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat

Analisis efektivitas inovasi Rumah Layanan ditinjau dari kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan di Kota Semarang. Pengukuran dilakukan melalui lima sub indikator, yaitu kejelasan informasi pelayanan, sikap dan pelayanan petugas, kenyamanan layanan, kepuasan umum terhadap pelayanan, dan kemanfaatan layanan.

Pengukuran indikator kepuasan masyarakat dilakukan melalui delapan item pernyataan yang disusun berdasarkan sub indikator penelitian. Pada sub indikator sikap dan pelayanan petugas digunakan dua item pernyataan karena pengukuran dilakukan terhadap beberapa aspek pelayanan petugas yang meliputi keramahan, kecepatan tanggapan pelayanan, dan kesediaan petugas dalam membantu kendala pelayanan. Sementara itu, sub indikator lainnya menggunakan satu item pernyataan karena pengukuran difokuskan pada satu aspek pelayanan yang lebih spesifik. Hasil pengolahan data aspek efisiensi waktu pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 31. Hasil Penilaian Tiap Pernyataan Indikator Kepuasan Masyarakat

No	Sub Indikator	Kode	Frekuensi Jawaban					Skor Total	Rata-rata (<i>Mean</i>)
			STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)		
1	Kejelasan informasi pelayanan	Q18	0	0	1	24	25	224	4,48
2	Sikap dan pelayanan petugas	Q19	0	0	0	20	30	230	4,60
		Q20	0	0	1	22	27	226	4,52
		Q21	0	0	0	26	24	224	4,48
3	Kenyamanan layanan	Q22	0	0	0	24	26	226	4,52
		Q23	0	0	2	25	23	221	4,42
4	Kepuasan umum	Q24	0	0	1	23	26	225	4,50

No	Sub Indikator	Kode	Frekuensi Jawaban					Skor Total	Rata-rata (<i>Mean</i>)
			STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)		
5	Kemanfaatan layanan	Q25	0	0	0	18	32	232	4,64

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 31, frekuensi jawaban responden terhadap kepuasan masyarakat didominasi oleh kategori setuju dan sangat setuju pada seluruh item pernyataan (Q18–Q25). Dominasi jawaban setuju dan sangat setuju menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan.

Pada pernyataan mengenai keramahan dan kesopanan petugas (Q19), sebanyak 20 responden menjawab setuju dan 30 responden menjawab sangat setuju. Selain itu, pada pernyataan mengenai kemanfaatan Rumah Layanan bagi masyarakat (Q25), sebanyak 18 responden menjawab setuju dan 32 responden menjawab sangat setuju. Frekuensi jawaban positif juga terlihat pada pernyataan mengenai kenyamanan ruang pelayanan (Q22), dimana sebanyak 24 responden menjawab setuju dan 26 responden menjawab sangat setuju. Sementara itu, pada pernyataan mengenai ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan (Q23), masih terdapat 2 responden yang memberikan jawaban ragu. Selanjutnya, dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk setiap sub indikator yang disajikan pada Tabel 32.

Tabel 32. Rekapitulasi Sub Indikator Kepuasan Masyarakat

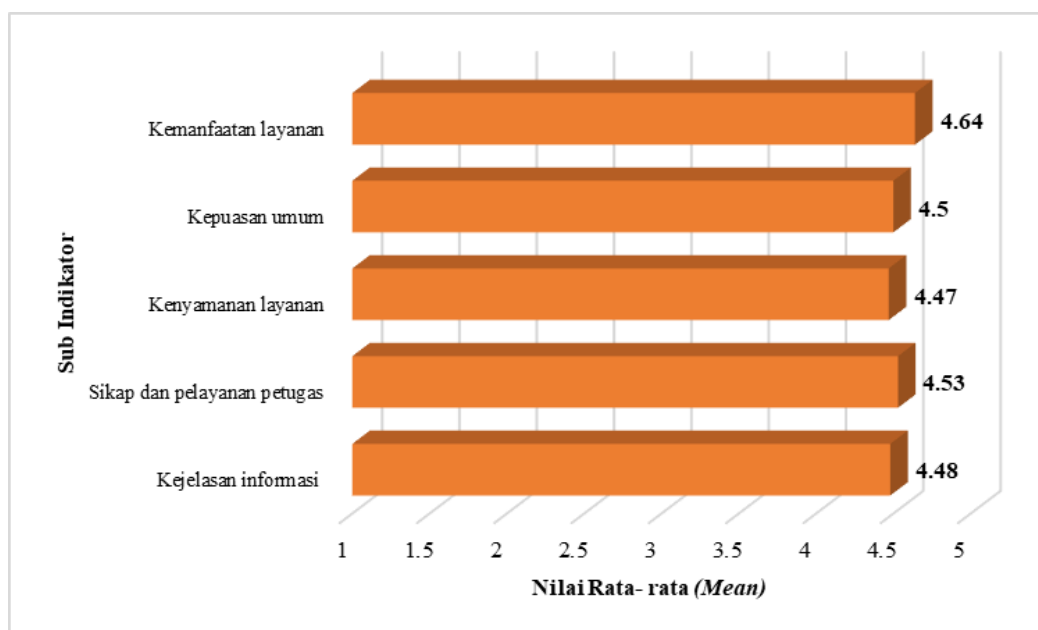
No	Sub Indikator	Rata-rata (<i>Mean</i>)	Kategori
1	Kepuasan terhadap kejelasan informasi pelayanan	4,48	Sangat Efektif
2	Kepuasan terhadap sikap dan pelayanan petugas	4,53	Sangat Efektif
3	Kepuasan terhadap kenyamanan layanan	4,47	Sangat Efektif

No	Sub Indikator	Rata- rata (<i>Mean</i>)	Kategori
4	Kepuasan umum terhadap pelayanan	4,50	Sangat Efektif
5	Kemanfaatan layanan	4,64	Sangat Efektif
Rata- Rata Nilai Kepuasan Masyarakat		4,52	Sangat Efektif

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil pada Tabel 32, data kemudian disajikan secara visual ke dalam bentuk diagram batang pada Gambar 9 sehingga perbandingan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap sub indikator kepuasan masyarakat lebih mudah dilihat dan dibandingkan.

Gambar 9. Diagram Batang Nilai Rata-Rata Sub Indikator Kepuasan Masyarakat



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 32 dan Gambar 9, sub indikator kemanfaatan layanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi yaitu sebesar 4,64 dan termasuk kategori sangat efektif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Rumah Layanan dinilai memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan pertanahan. Sub indikator kepuasan terhadap sikap dan pelayanan petugas memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,53 dan termasuk kategori

sangat efektif. Nilai tersebut didukung oleh tingginya penilaian pada aspek keramahan, kesopanan, kecepatan tanggapan pelayanan, dan kesediaan petugas dalam membantu kendala pelayanan.

Selanjutnya, sub indikator kepuasan umum terhadap pelayanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,50 dan sub indikator kejelasan informasi pelayanan memperoleh nilai sebesar 4,48. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan telah memberikan pelayanan yang baik dan informasi pelayanan yang mudah dipahami. Sementara itu, sub indikator kenyamanan layanan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) paling rendah yaitu sebesar 4,47 meskipun masih termasuk kategori sangat efektif. Pada sub indikator tersebut, item mengenai fasilitas pendukung pelayanan memperoleh nilai sebesar 4,42, lebih rendah dibanding kenyamanan ruang pelayanan sebesar 4,52. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap fasilitas pendukung pelayanan relatif lebih rendah dibanding aspek kenyamanan ruang pelayanan.

Secara keseluruhan, indikator kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,52 dan berada pada kategori sangat efektif. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah ketiga bahwa inovasi Rumah Layanan dinilai efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan, yang ditunjukkan melalui kualitas pelayanan petugas, kenyamanan fasilitas pelayanan, serta manfaat pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa inovasi Rumah Layanan efektif ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat dapat terdukung.

F. Efektivitas Inovasi Rumah Layanan dalam Pelayanan Pertanahan di Kota Semarang

Efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang dianalisis berdasarkan hasil penelitian pada indikator aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan efektivitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan melalui Rumah Layanan.

Hasil penelitian pada masing-masing indikator selanjutnya dianalisis secara terpadu untuk mengetahui tingkat efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang. Rekapitulasi hasil penelitian pada setiap indikator disajikan pada tabel berikut.

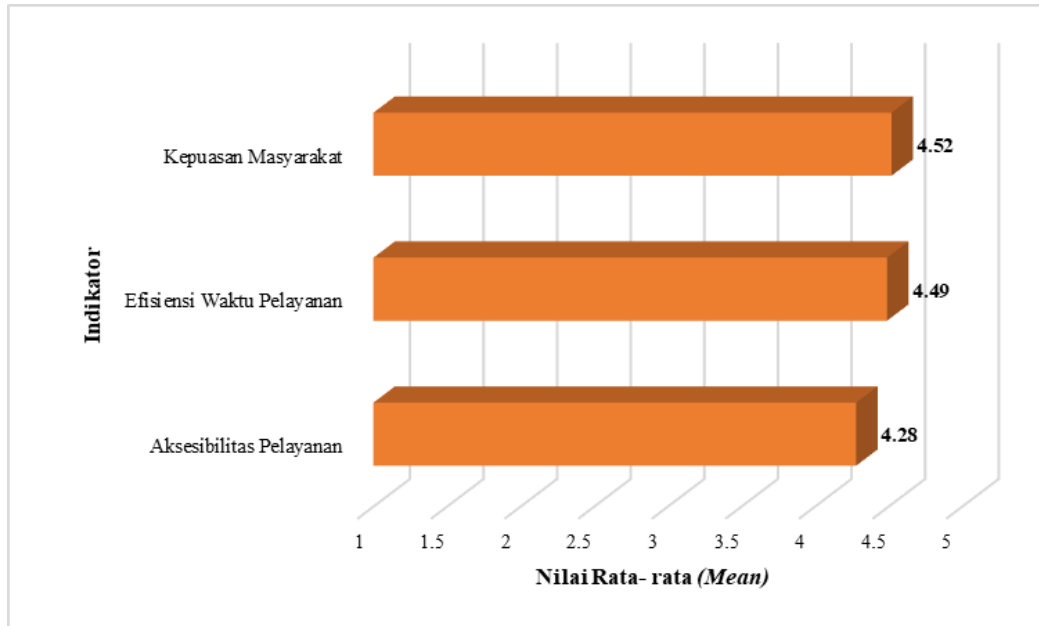
Tabel 33. Rekapitulasi Hasil Penelitian

No	Indikator Penelitian	Rata- rata (Mean)	Kategori
1	Aksesibilitas Pelayanan	4,28	Sangat Efektif
2	Efisiensi Waktu Pelayanan	4,49	Sangat Efektif
3	Kepuasan Masyarakat	4,52	Sangat Efektif
Rata- Rata		4,43	Sangat Efektif

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil pada Tabel 33, data kemudian disajikan secara visual ke dalam bentuk diagram batang pada Gambar 10 sehingga perbandingan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator penelitian lebih mudah dilihat dan dibandingkan.

Gambar 10. Diagram Batang Nilai Rata-Rata Indikator Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 33 dan Gambar 10, seluruh indikator penelitian memperoleh nilai rata-rata (*mean*) pada kategori sangat efektif. Indikator kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi sebesar 4,52, diikuti efisiensi waktu pelayanan sebesar 4,49, dan aksesibilitas pelayanan sebesar 4,28.

Nilai aksesibilitas pelayanan sebesar 4,28 menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan dinilai mudah diakses oleh masyarakat, baik dari aspek kemudahan memperoleh informasi terkait layanan, kemudahan prosedur pelayanan, maupun akses menuju lokasi pelayanan. Selain itu, nilai efisiensi waktu pelayanan sebesar 4,49 menunjukkan bahwa pelayanan melalui Rumah Layanan dinilai mampu memberikan efisiensi waktu pelayanan bagi masyarakat. Tingginya nilai aksesibilitas pelayanan dan efisiensi waktu pelayanan juga diikuti dengan tingginya nilai kepuasan masyarakat sebesar 4,52. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan.

Rumah Layanan ditempatkan di beberapa wilayah di Kota Semarang dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan tersebut secara umum telah tercapai yang

ditunjukkan oleh tingginya nilai pada indikator aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat yang seluruhnya memperoleh kategori sangat efektif.

Meskipun seluruh indikator penelitian memperoleh kategori sangat efektif, masih terdapat beberapa item pernyataan yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding item lainnya. Pada indikator aksesibilitas pelayanan, item mengenai biaya transportasi menuju lokasi pelayanan dan waktu perjalanan memperoleh nilai lebih rendah dibanding item lainnya pada indikator yang sama. Pada indikator efisiensi waktu pelayanan, item mengenai kesesuaian waktu pelayanan juga memperoleh nilai lebih rendah dibanding item lainnya. Sementara itu, pada indikator kepuasan masyarakat, item mengenai fasilitas pendukung pelayanan memperoleh nilai paling rendah meskipun masih berada pada kategori sangat efektif. Perbedaan nilai pada beberapa item pernyataan tersebut menunjukkan adanya variasi penilaian responden terhadap pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan pada setiap indikator penelitian.

Secara keseluruhan, efektivitas inovasi Rumah Layanan dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,43 dan termasuk kategori sangat efektif. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah keempat bahwa efektivitas inovasi Rumah Layanan ditinjau dari aksesibilitas pelayanan, efisiensi waktu pelayanan, dan kepuasan masyarakat dapat dinilai sangat efektif berdasarkan penilaian responden terhadap pelayanan pertanahan melalui Rumah Layanan. Dengan demikian, hipotesis keempat dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa inovasi Rumah Layanan efektif dalam pelayanan pertanahan di Kota Semarang dapat terdukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto | OPAC Perpustakaan Nasional RI. Dalam Jakarta: Rineka Cipta.*
- Bimantara. (2023). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi LENTERA di Kantor Pertanahan Kota Semarang . Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.*
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 4th Edition. Thousand Oaks: Sage Publications. Dalam Thousand Oaks: Sage Publications.*
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration, 94*(1). <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review, 75*(5). <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Dewi Ginting, F., Manurung, K., E Sitorus, M., Nababan, D., & Lina Tarigan, F. (2025). Analysis of Waiting Time in Prescription Services for Outpatients in the Pharmacy Installation of dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Regional Hospital in 2023. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i1.780>
- Djamba, Y. K., & Neuman, W. L. (2002). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Teaching Sociology, 30*(3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Djarmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability (Switzerland), 17*(7). <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Djawa, D. L., & Puput Oktamianti. (2023). Efisiensi Waktu Pelayanan Pasien dengan Metode Lean Management : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6*(12). <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4059>
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik, Inklusif, dan Kolaborasi. UGM Press.*
- Dwiyanto, Agus, D. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: UGM press. Dalam Jurnal Ilmiah Civis.*
- Ewan, Ferlie, Pettigrew, A., Ashburner, L., & Fitzgerald, L. (1997). The new public management in action. *Long Range Planning, 30*(1). [https://doi.org/10.1016/s0024-6301\(97\)86612-5](https://doi.org/10.1016/s0024-6301(97)86612-5)

- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1).
<https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS. *Semarang: BP Universitas Diponegoro*.
- Hajer, J., & Chen, B. (2024). New public management marketizers versus Neo-Weberian state modernizers? Institutional configurations of social impact bond utilization among 18 OECD countries. *Public Management Review*, 26(9). <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2369789>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01). <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Hermanto, T. A., Moelyati, T. A., & Fitantina, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim. *MOTIVASI*, 7(1).
<https://doi.org/10.32502/mti.v7i1.4124>
- Ilmi Jayanti, F., & Dewi, D. I. K. (2015). Presepsi Pengguna Taman Tekamtik Kota Bandung Terhadap Aksesibilitas dan Pemanfaatannya. *Ruang*, 1(1).
- Istiqomah, Djumiarti, & Afrizal. (2022). Analisis Praktik Good Governance dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Management and Public Policy*, 11(4).
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047).
- Jannataeni, K., Arif, A. D., & Iryani, J. (2025). Studi Efisiensi Waktu Pelayanan Setelah Implementasi Sistem Antrian Online di Klinik Nurul Bulukumba. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2).
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1038>
- Kamaruddin, I., Firmansah, D., Zulkifli, Amane, A. P. O., Nasarudin, Samad, M. A., & Haerudin. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Dalam D. P. Sari (Ed.), *Pt. Global Eksekutif Teknologi*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Lubis, H., & Huseini, M. (1987). Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. *Pusat Antar Ilmu-ilmu Sosial UI: Jakarta*.
- Mahmudah, L., & Meirinawati. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan

- Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. *Publika*, 5(1).
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN*, Yogyakarta.
- Mahpudin. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Jurnal Inovasi Kebijakan Marta Pembaruan*, 107–117.
- Maria S. Sumardjono. (2018). Tanah dalam perspektif hak ekonomi, sosial, dan budaya - Maria S. Sumardjono - Google Books. Dalam *Buku Kompas*, Jakarta.
- Maulani, W. (2024). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(3).
<https://doi.org/10.71128/e-gov.v2i3.123>
- Moore, M. H. (2021). Creating public value: The core idea of strategic management in government. Dalam *International Journal of Professional Business Review* (Vol. 6, Nomor 1).
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219>
- Mulgan, G. and Albury, D. (2003). Innovation in Tha Public Sector. *This paper has been prepared to stimulate discussion:It is not a statement of government policy*.
- Nabila Nashwa Zahira, Vicha Aisyah, & Adinda Dwi Astuti. (2024). Strategi Manajemen Waktu untuk Optimalisasi Efisiensi dan Kinerja. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1192.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2012). Managing change and innovation in public service organizations. Dalam *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. <https://doi.org/10.4324/9780203391129>
- Pennings, J. M., & Steers, R. M. (1977). Organizational Effectiveness: A Behavioral View. *Administrative Science Quarterly*, 22(3).
<https://doi.org/10.2307/2392190>
- Rahmadana, M. F. (2020). Pelayanan Publik. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Dalam *MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA Gerry* (Vol. 4).

- Rizqiya, Y. S., & Hanani, R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku organisasi Organizational behavior (16th edition). *Jakarta: McGraw Hill dan Salemba Empat, 16th Editi.*
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations, 5th Edition - Everett M. Rogers - Google Libros. Dalam 5.
- Santoso, U. (2006). Hukum Agraria&Hak-hak Atas Tanah. *Hukum Agraria&Hak-hak Atas Tanah.*
- Sari, P. N. (2025). Influence of Service Waiting Time and Service Quality on Patient Satisfaction and Its Impact on Patient Loyalty: A Case Study at the Pediatric Polyclinic. *Journal La Bisecoman*, 6(2).
<https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v6i2.2174>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 7th Edition, Wiley & Sons, West Sussex. Dalam *Open Access Library Journal* (Vol. 5, Nomor 10).
- Sianipar, A. H., Lubis, Y. A., & Simamora, B. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(4). <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i4.2639>
- Simonton, D. K., West, M. A., & Farr, J. L. (1992). Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies. *Administrative Science Quarterly*, 37(4). <https://doi.org/10.2307/2393481>
- Sinambela. (2014). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK* (7 ed., Vol. 169). Bumi Aksara.
- Sudarwan, W. E., Zahra, S., & Tabrani, M. B. (2021). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Sawarna Kabupaten Lebak. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1). <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.29>
- Sudjana. (2016). Metoda Statistika (7th Edition). Dalam *Metoda statistika.*
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi) Pengarang Prof Sugiyono. Dalam *Bandung: Alfabeta Cv.*

- Sugiyono. (2017). Metode Kuantitatif. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (pp. 13–19).f. Dalam *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(5).
- Supriyanti, T., & Fatimah, S. (2018). Pengaruh Aksesibilitas Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah: Studi Pada Anggota Komunitas Difabel Blora Mustika. *Jurnal MD*, 4(2). <https://doi.org/10.14421/jmd.2018.42-07>
- Suryadana, M. L. dan O. V. (2015). Pengantar Pemasaran Pariwisata. *Pengantar Pemasaran Pariwisata. Bandung*, 30(9).
- Sutedi, A. (2010). Peralihan hak atas tanah dan pendaftarannya. Dalam *Peralihan hak atas tanah dan pendaftarannya*.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik* (Cetakan Pertama). UMJ Pers.
- Tidd, J., & Bassant, J. (2013). Managing innovation; integrating technological, market and organizational change, 5th ed. (online access included). *Reference & Research Book News VO* - 28.
- Tjiptono, F. (2020). Mewujudkan Layanan Prima. Dalam *Service Management*.
- Tjiptono, F. (2023). Pemasaran Jasa - Prinsip dan Penerapan. Dalam *Penerbit Erlangga* (Vol. 4).
- Wahyu Kusuma, K., Agung Mulyaningsih, E., Pitriawati, D., & Rachmadhani, Y. (2025). Strategic Optimization of Hospital Health Services under the National Health Insurance (JKN) Era. *International Journal of Law Social Sciences and Management*, 2(2). <https://doi.org/10.69726/ijlssm.v2i2.113>
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 2(2). <https://doi.org/10.2307/2139277>
- Wirayuda, A. R., & Ernawati, I. (2022). Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tanggerang Berbasis Web. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 13(2a). <https://doi.org/10.47927/jikb.v13i2a.411>
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang. <http://www.fisip.undip.ac.id> e.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Pokok Agraria

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 177 Tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Presiden Nomor 176 Tahun 2024 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan