

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PELATARAN  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**M. FARHAN ZARMI NIKARDO**

**NIT.22314416**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**POLITEKNIK AGRARIA STPN**

**YOGYAKARTA**

**2026**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service innovation on community satisfaction, the effect of service innovation on service quality, and the effect of service quality on community satisfaction in the Weekend Land Service Program (Pelataran) at the Land Office of Surabaya City I. The study was conducted at the Land Office of Surabaya City I using a quantitative approach through a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to Pelataran service users, with a total of 80 respondents analyzed. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0. The results show that service innovation has a positive and significant effect on community satisfaction with a coefficient of 0.322, t-statistic of 2.040, and p-value of 0.021. Service innovation has a positive and significant effect on service quality with a coefficient of 0.672, t-statistic of 10.208, and p-value < 0.001. Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction with a coefficient of 0.478, t-statistic of 3.299, and p-value < 0.001. These findings indicate that service innovation not only directly impacts community satisfaction, but also plays a role in improving service quality. However, community satisfaction does not occur automatically merely through innovation, but requires reliable, responsive, and community-oriented service quality.*

**Keywords:** *Service Innovation, Service Quality, Community Satisfaction, Pelataran Program*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</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>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</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 .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Literatur .....	7
B. Kerangka Teoritis.....	15
1. Pelayanan Publik .....	15
2. Inovasi Pelayanan .....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	19
4. Kepuasan Masyarakat.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Format Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian .....	33
1. Variabel Inovasi Pelayanan (IP) .....	33

2.	Variabel Kualitas Pelayanan (KP).....	34
3.	Variabel Kepuasan Masyarakat (KM).....	35
E.	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
1.	Jenis Data.....	37
2.	Sumber Data .....	37
3.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
F.	Analisis Data.....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>		<b>45</b>
A.	Gambaran Umum Kota Surabaya .....	45
B.	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Surabaya I.....	47
C.	Deskripsi Data Responden .....	50
D.	Statistik Deskriptif .....	57
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>64</b>
A.	Analisis Outer Model.....	64
1.	Uji Validitas.....	64
2.	Uji Reliabilitas .....	69
B.	Analisis Inner Model.....	69
C.	Uji Hipotesis .....	71
D.	Pembahasan.....	74
1.	<b>Hipotesis 1 (H1) : Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>74</b>
2.	<b>Hipotesis 2 (H2) : Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>77</b>
3.	<b>Hipotesis 3 (H3) : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>79</b>
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>		<b>84</b>
A.	Kesimpulan .....	84
B.	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>90</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan amanat negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang (UU) ini menegaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik dalam Undang-undang ini mencakup pelayanan barang, jasa, dan administratif, dengan asas-asas utama seperti kepentingan umum, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, profesionalitas, non diskriminasi, serta kecepatan dan kemudahan. Kehadiran UU ini menuntut setiap instansi pemerintah untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan masyarakat yang semakin berkembang. Dalam konteks pertanahan, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat strategis karena menyangkut pemenuhan hak masyarakat atas tanah yang berdampak pada aktivitas ekonomi, sosial, dan hukum.

Kementerian ATR/BPN menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk tingginya volume permohonan layanan, keterbatasan waktu layanan reguler, dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan efisien. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan pertanahan sering kali dihadapkan pada kendala seperti antrean panjang, prosedur yang dianggap berbelit, serta waktu penyelesaian layanan yang tidak selalu sesuai harapan masyarakat. Kantor Pertanahan sebagai instansi pemerintah yang bertugas mengelola hak-hak atas tanah sering kali dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang efisien, cepat, dan berkualitas di tengah keterbatasan waktu kerja masyarakat yang sibuk. Masalah seperti antrian panjang, prosedur yang berbelit-belit, dan keterlambatan penyelesaian sertifikat sering menjadi keluhan masyarakat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Hermawan et al., 2016).

Sebagai respon terhadap kebutuhan tersebut, ATR/BPN kemudian menghadirkan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat memperoleh

layanan pertanahan di luar jam kerja reguler, yaitu pada hari Sabtu dan Minggu. Layanan ini didasarkan pada kebijakan internal BPN yang mendorong optimalisasi pelayanan serta percepatan administrasi pertanahan, terutama bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus dokumen pada hari kerja. Pelataran muncul sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan akses waktu, meningkatkan pemerataan pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan.

Inovasi pelayanan publik menjadi solusi penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan adalah Pelataran. Inovasi ini mirip dengan konsep *Weekend Service* yang telah diterapkan di beberapa kantor pertanahan, seperti di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik, yang bertujuan untuk mempercepat layanan pertanahan tertentu dan membantu masyarakat dengan keterbatasan waktu. Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dimulai juli 2022, diharapkan dapat memberikan kemudahan akses, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pendekatan inovatif yang mengintegrasikan teknologi dan fleksibilitas waktu. (Rachmadani & Meirinawati, 2016).

Inovasi pelayanan publik dalam konteks ini merujuk pada pengembangan ide-ide baru atau penerapan metode yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti layanan akhir pekan yang memanfaatkan waktu luang masyarakat. Inovasi ini diukur melalui indikator seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Indikator-indikator ini didasarkan pada teori difusi inovasi oleh Rogers (1962), yang menjelaskan karakteristik inovasi yang memengaruhi adopsi oleh masyarakat. Pada Program Pelataran, inovasi ini diharapkan dapat mengatasi hambatan waktu kerja masyarakat, sehingga pelayanan pertanahan menjadi lebih mudah diakses (Muzaki & Martini, 2023; Pritami I F & Syamsir, 2023).

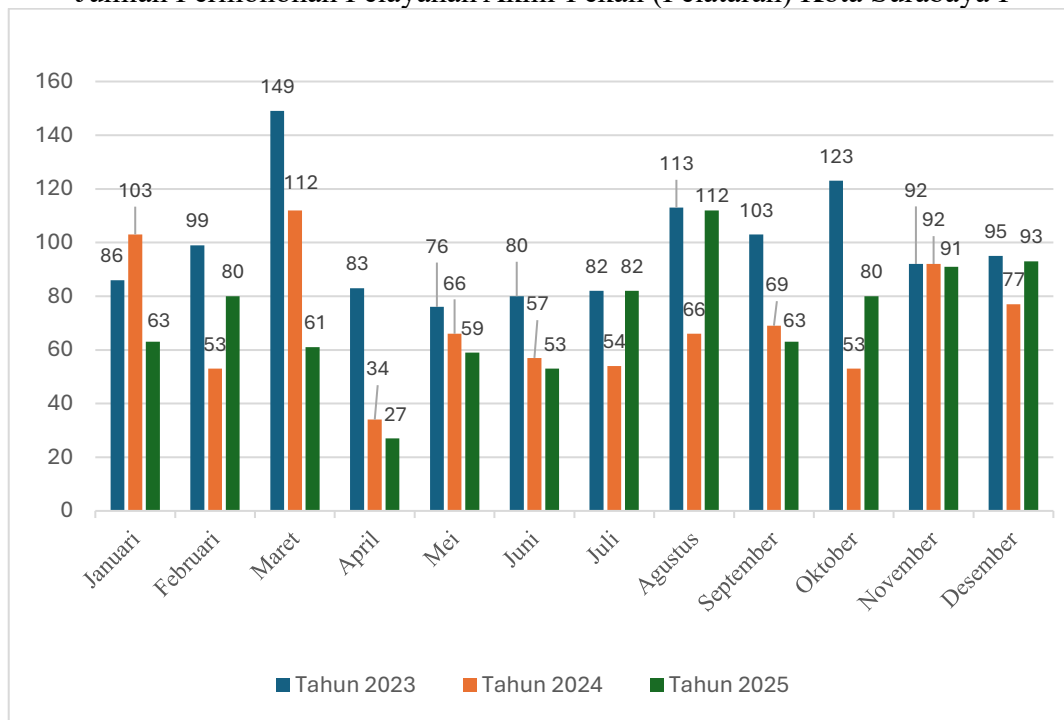
Selain inovasi, kualitas pelayanan juga menjadi faktor kunci dalam mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), sebagaimana dikemukakan dalam berbagai penelitian terkait pelayanan pertanahan. Dimensi-dimensi ini didasarkan pada model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang mengukur persepsi

konsumen terhadap kualitas jasa berdasarkan kesenjangan antara harapan dan kinerja. Inovasi pelayanan seperti Pelataran diharapkan dapat meningkatkan dimensi-dimensi kualitas ini, yang pada gilirannya akan memengaruhi kepuasan masyarakat (Hermawan et al., 2016; Sutarno, 2021).

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, yang dipengaruhi oleh inovasi dan kualitas pelayanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik, seperti *drive thru* di Samsat atau layanan akhir pekan, berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan tingkat pemenuhan kebutuhan administrasi tanah, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap Kantor Pertanahan. Konsep kepuasan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat sebagai bentuk penilaian publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara (Dompak et al., 2018; Prakarsa & Hikmah, 2023).

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Inovasi pelayanan diukur melalui indikator seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati (Manik F et al., 2024; Pritami I F & Syamsir, 2023), sementara kualitas pelayanan merujuk pada dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman & Zeithaml (1988) (Hermawan et al., 2016). Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan publik.

Jumlah Permohonan Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran) Kota Surabaya I



Gambar 1 Jumlah Permohonan Pelataran Kantor Pertanahan Kota Surabaya I  
Sumber: Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Berdasarkan data permohonan Pelataran tahun 2023-2025, terlihat adanya fluktuasi jumlah permohonan pelayanan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 tercatat total 1.181 permohonan, kemudian mengalami penurunan signifikan pada tahun 2024 menjadi 836 permohonan, dan sedikit meningkat kembali pada tahun 2025 menjadi 864 permohonan. Selain itu, jumlah permohonan setiap bulan juga menunjukkan ketidakstabilan, dengan beberapa bulan mengalami penurunan drastis (misalnya April dan Juni), sementara bulan lain mengalami peningkatan cukup tinggi (Agustus dan Oktober). Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pelataran belum sepenuhnya konsisten, meskipun program ini merupakan inovasi pelayanan pertanahan. Fluktuasi tersebut diduga dipengaruhi oleh tingkat inovasi pelayanan yang diterapkan serta kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, seperti kemudahan prosedur, kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan sikap petugas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada program Pelataran.

Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mendalami lebih lanjut mengenai Pelayanan Akhir Pekan (Pelataran). Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar

belakang di atas, penulis tertarik untuk memilih penelitian tentang **”Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I”**

## **B. Rumusan Masalah**

Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses dan kualitas layanan pertanahan bagi masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada program tersebut, maka diperlukan penelitian yang terukur dan sistematis. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?
2. Apakah Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.
2. Untuk menganalisis pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan pada Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terdiri dari dua manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen publik dan administrasi pertanahan, khususnya dalam memperkaya

pemahaman konseptual mengenai hubungan antara inovasi pelayanan pertanahan, kualitas pelayanan administrasi pertanahan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan. Selain itu, kajian ini memperkuat konsepsi manajemen pertanahan dengan menempatkan inovasi pelayanan sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggaraan administrasi pertanahan di sektor publik.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ini adalah:

### a. Bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Memberikan gambaran mengenai efektivitas inovasi pelayanan Pelataran dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan juga menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.

### b. Bagi Masyarakat

Meningkatkan pemahaman mengenai efektivitas pelayanan Pelataran sebagai alternatif layanan pada akhir pekan dan juga memberikan harapan peningkatan pelayanan pertanahan yang lebih mudah diakses dan berkualitas.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi acuan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan variabel, pendekatan, atau lokasi yang berbeda untuk memperkuat hasil kajian.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan atau Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 80 orang yang merupakan pengguna layanan Pelataran. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil pengujian outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hal ini berarti semakin baik inovasi pelayanan yang diterapkan melalui Program Pelataran, seperti kemudahan akses layanan, kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, serta manfaat yang dirasakan secara langsung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Namun, pengaruh langsung inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih berada pada kategori kecil, yang berarti kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh inovasi pelayanan, tetapi juga dapat dipengaruhi melalui variabel lain, salah satunya kualitas pelayanan.

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dan hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Inovasi Pelayanan memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan perubahan pada Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Program Pelataran sebagai bentuk inovasi tidak hanya memperluas akses layanan dari segi waktu, tetapi juga mampu meningkatkan mutu pelayanan yang dirasakan masyarakat melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Kualitas Pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Indikator Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana menjadi aspek yang memperoleh penilaian tertinggi dari responden, yang menunjukkan bahwa sikap petugas yang ramah dan sopan, serta fasilitas pelayanan yang memadai, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pelataran.

Secara keseluruhan, Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, serta Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan adanya inovasi Program Pelataran, tetapi juga perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan Program Pelataran ke depannya.

### **1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I**

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, Program Pelataran secara umum telah memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat. Namun, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I tetap perlu memperhatikan beberapa aspek yang mendapatkan nilai paling rendah. Pada variabel Inovasi Pelayanan, indikator *Complexity* dengan nilai 80,31% menunjukkan bahwa alur pelayanan, persyaratan, dan petunjuk prosedur perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami, baik melalui banner, brosur, maupun media digital.

Pada variabel Kualitas Pelayanan, indikator *Reliability* memperoleh nilai 80,63%, sehingga perlu adanya peningkatan pada konsistensi prosedur, ketepatan waktu pelayanan, dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan Program Pelataran. Selain itu, indikator Produk Spesifikasi

Jenis Layanan dengan nilai 81,25% juga perlu diperhatikan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai jenis layanan, hasil layanan, serta status penyelesaian berkas. Dengan adanya perbaikan tersebut, Program Pelataran diharapkan dapat menjadi layanan yang lebih mudah dipahami, lebih andal, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

## 2. Bagi Kementerian ATR/BPN

Hasil penelitian pada Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Kementerian ATR/BPN dalam mengoptimalkan pelaksanaan Pelataran di kantor-kantor pertanahan lainnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga Program Pelataran perlu terus dipertahankan dengan tetap memperhatikan standar pelayanan yang seragam, kejelasan prosedur, kesiapan petugas, serta konsistensi waktu penyelesaian layanan. Dengan demikian, hasil evaluasi di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat menjadi acuan perbaikan agar pelaksanaan Pelataran di berbagai daerah semakin efektif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan pertanahan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang relevan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat dikembangkan dengan melakukan analisis pengaruh tidak langsung, misalnya dengan menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi antara inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian tidak hanya melihat pengaruh langsung antarvariabel, tetapi juga dapat menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian berikutnya juga dapat dilakukan pada kantor pertanahan lain atau membandingkan beberapa kantor pertanahan sekaligus dengan jumlah responden yang lebih besar, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pelaksanaan Program Pelataran di berbagai daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model Author(s): Anol Bhattacharjee Source. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://www.jstor.org/stable/3250921>
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Serving not steering* (4th ed.). Routledge. <https://books.google.co.id/books?id=aMQqBwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Dompok, T., Sianturi, S., & Supratama, N. A. (2018). Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan samsat drive thru. *ejournal.upbatam.ac.id*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v3i1.657>
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen. In *Direktur AGF Consulting*. <http://www.scu.edu.au/schools/gcm/ar/art/c>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hermawan, W., Budiman, D., & Hutagaol, P. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten Bogor. *journal.ipb.ac.id*, 9(1), 65–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.24156/jikk.2015.9.1.65>
- Ismail, M. H. (2016). Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *Jurnal Review Politik*, 06(02), 195–224. <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/jrp.2016.6.2.195-224>
- Krahara, Y. D., Jannah, M., Abbas, M. A., Waskita, G. S., & Chakim, M. h. (2025). *Manajemen Kualitas Konsep, Strategi dan Implementasi* (R. Wulandari, Ed.). PT Sada Kurnia Pustaka. <https://repository.sadapenerbit.com/index.php/books/catalog/book/296>
- Manik F, Surbakti, E., Husna, M., Siregar, I., & Haro, J. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *ejournal3.undip.ac.id*, 2(4), 269–287. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v2i4.2481>
- Mokoagow, G., Rahmisyari, & Muh. Sabir. (2025). Pengaruh Profesionalisme dan Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *journal.ilmudata.co.id*, 4(2), 1624–1633. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.700>
- Muhlis, & Rahmania, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Pendaftaran Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Elibrary.Ru*, 13(1), 2615–8078. [https://www.researchgate.net/publication/314719028\\_ANALISIS\\_KEPUASAN\\_MASYARAKAT\\_TERHADAP\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_DALAM\\_PENDAFTARAN\\_TANAH\\_PERTAMA\\_KALI\\_PADA\\_KANTOR\\_PERTANAHAN\\_KABUPATEN\\_BOGOR/fulltext/694b17240c98040d4820c187/ANALISIS-KEPUASAN-MASYARAKAT-TERHADAP-KUALITAS-PELAYANAN-DALAM-](https://www.researchgate.net/publication/314719028_ANALISIS_KEPUASAN_MASYARAKAT_TERHADAP_KUALITAS_PELAYANAN_DALAM_PENDAFTARAN_TANAH_PERTAMA_KALI_PADA_KANTOR_PERTANAHAN_KABUPATEN_BOGOR/fulltext/694b17240c98040d4820c187/ANALISIS-KEPUASAN-MASYARAKAT-TERHADAP-KUALITAS-PELAYANAN-DALAM-)

PENDAFTARAN-TANAH-PERTAMA-KALI-PADA-KANTOR-PERTANAHAN-KABUPATEN-BOGOR.pdf

- Muslikan, B. A. (2023). *Law, Development & Justice Review*. 6(1), 65–80. [https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/lj/article/view/18973/9181?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/lj/article/view/18973/9181?utm_source=chatgpt.com)
- Muzaki, M., & Martini, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *jurnal.itsm.ac.id*, 19(2), 247–267. <https://doi.org/https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856>
- Nisrina, F. A., Suharno, & Kristianto, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. *ejurnal.unisri.ac.id*, 15(1), 48–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jasti.v15i1.3666>
- Oakland, J. s, Oakland, R. J., & Turner, M. A. (2021). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (5th ed.). Routledge. [https://www.researchgate.net/publication/342294297\\_Total\\_Quality\\_Management\\_and\\_Operational\\_Excellence\\_Text\\_with\\_Cases](https://www.researchgate.net/publication/342294297_Total_Quality_Management_and_Operational_Excellence_Text_with_Cases)
- Oliver, R. L. (2010). *satisfaction a behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://books.google.co.id/books?id=TzrfBQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)
- Prakarsa, K. N. D., & Hikmah. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Ejournal.Kahuripan.Ac.Id*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8940>
- Pritami I F, & Syamsir. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215–116226. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8940>
- Rachmadani, S., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. *Journal Publika*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v4n4.p%25p>
- Rogers, E. M. . (1962). *Diffusion of innovations* (3rd/Revised edition). The Free Press. <https://teddykw2.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf>
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public Administration Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector* (9th ed.). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781003198116>

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1543971>
- Sutarno. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. *ejurnal.unisri.ac.id*, 10(1), 213–220.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jp.v10i1.5121>
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. (2021). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian PT. Pegadaian (Persero) Karombasan. *ejournal.unsrat.ac.id*, 9(2), 404–412.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.9.2.2021.33476>

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik