

**EFEKTIVITAS INOVASI ROYA LAYANAN LIMA MENIT (RALALI) DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKOHARJO**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DIFA RAHMANISFUL LAILI

NIT. 22314098

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
2026**

ABSTRACT

Mortgage discharge (roya) is one of the land services with a consistently high volume of applications among the public. To accelerate this process, the Sukoharjo District Land Office implemented the Five-Minute Mortgage Discharge Service (RALALI), an innovation that removes the mortgage right (Hak Tanggungan) within a five-minute target time, counted from the moment the Non-Tax State Revenue (PNBP) payment is received. This study aims to describe the implementation of the RALALI innovation and to measure its level of effectiveness based on service users' assessments. The research employed a descriptive approach using a mixed-methods design, combining qualitative analysis to describe service implementation with descriptive quantitative analysis based on a Likert-scale questionnaire to measure effectiveness. Informants were selected through purposive sampling, while questionnaire respondents were determined using saturated sampling of all RALALI service users during the research period. The findings show that RALALI implementation has run in accordance with the established mechanism, beginning with document submission, document verification, PNBP payment, media transfer, and concluding with electronic signing and issuance of the electronic certificate and is supported by the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. However, obstacles remain, particularly electronic system disruptions. Effectiveness measurement based on five indicators (program comprehension, target accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change) yielded an overall average score of 3.275, or 81.89%, placing the service in the "effective" category, with timeliness recording the lowest score (78.55%). These results indicate that the RALALI innovation has been effective in accelerating and improving the quality of mortgage discharge services at the Sukoharjo District Land Office, although further improvements are still needed in electronic system stability to achieve more optimal service delivery.

Keywords: *effectiveness, public service innovation, mortgage discharge (roya), RALALI, land services*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Literatur	7
B. Kerangka Teoritis	12
C. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Format Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	27
C. Subjek, Penetapan dan Jumlah Responden	27
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	30
F. Uji Kualitas Instrumen	35
G. Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM	45
A. Gambaran Umum Kabupaten Sukoharjo	45

B. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo	50
C. Karakteristik Responden Penelitian	54
BAB V PELAKSANAAN ROYA LAYANAN LIMA MENIT (RALALI) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKOHARJO	60
A. Gambaran Umum Inovasi Roya Layanan Lima Menit (RALALI)	60
B. Persyaratan, Alur dan Mekanisme Roya Layanan Lima Menit (RALALI)	65
C. Implementasi Roya Layanan Lima Menit (RALALI)	75
BAB VI EFEKTIVITAS ROYA LAYANAN LIMA MENIT (RALALI) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKOHARJO	89
A. Pemahaman Program	89
B. Ketepatan Sasaran	94
C. Ketepatan Waktu	99
D. Ketercapaian Tujuan	105
E. Perubahan Nyata	110
F. Tingkat Efektivitas Pelayanan Roya Layanan Lima Menit (RALALI) ...	116
BAB VII PENUTUP	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	128

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan bahwa pelayanan dapat diakses dengan mudah, dilaksanakan secara transparan, serta memberikan kepastian bagi masyarakat. Ketentuan tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada efektivitas pelayanan, akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum (Putu & Widanti, 2022).

Salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan pertanahan. Pelayanan ini berkaitan erat dengan pemberian kepastian hukum hak atas tanah yang dimiliki masyarakat serta mendukung berbagai aktivitas sosial dan ekonomi. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dituntut memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan pertanahan menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kepastian prosedur, kejelasan biaya, ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta upaya mewujudkan tertib administrasi pertanahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Ramadhan, 2025). Penelitian oleh Putri & Mutiarin (2018) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dalam mendukung tata kelola pertanahan yang efektif dan berintegritas.

Meskipun pelayanan pertanahan memiliki peran yang strategis dan dituntut untuk diselenggarakan secara berkualitas, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai permasalahan yang menghambat efektivitas pelayanan. Permasalahan tersebut antara lain prosedur pelayanan yang relatif panjang, kepastian waktu penyelesaian yang belum optimal, serta tingginya beban administratif yang harus dipenuhi oleh pemohon (Khair & Assyahri, 2024). Kondisi ini kerap menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan pertanahan. Penelitian oleh Nugraha & Aziz (2024) menegaskan bahwa beban administratif yang tinggi menjadi salah satu hambatan signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pertanahan. Selain itu, kompleksitas proses administrasi juga berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan serta meningkatkan risiko keterlambatan dan kesalahan administrasi (Utami, 2023). Oleh karena itu, diperlukan upaya pembenahan melalui inovasi pelayanan yang mampu menyederhanakan prosedur dan mempercepat waktu penyelesaian layanan.

Salah satu layanan pertanahan yang memiliki tingkat kebutuhan cukup tinggi di masyarakat adalah pelayanan roya, yaitu proses pencoretan Hak Tanggungan pada sertifikat tanah setelah seluruh kewajiban debitur kepada kreditur telah lunas. Tingginya kebutuhan pelayanan roya tercermin dari data Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang menunjukkan bahwa pada tahun 2025 pelayanan roya termasuk dalam empat besar jenis pelayanan pertanahan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, dengan total permohonan mencapai 788.855 permohonan secara nasional. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan roya merupakan salah satu layanan pertanahan yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi di masyarakat. Kondisi ini menuntut penyelenggaraan layanan yang mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tertib administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya pembenahan melalui inovasi pelayanan yang berorientasi pada percepatan waktu, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan efektivitas pelayanan.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) mengembangkan berbagai inovasi pelayanan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Royo Layanan Lima Menit (RALALI), yaitu layanan penghapusan Hak Tanggungan (Roya) yang ditargetkan selesai dalam waktu lima menit. Program ini diluncurkan oleh Lampri selaku Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Tengah pada 2 Juni 2025 dan diterapkan di seluruh Kantor Pertanahan di Provinsi Jawa Tengah. Waktu pelayanan dihitung sejak pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) diterima dan hasil layanan dapat diperoleh pada hari yang sama. Melalui inovasi ini, jangka waktu penyelesaian roya yang sebelumnya memerlukan 3-5 hari dipersingkat menjadi sekitar lima menit, dengan syarat berkas telah lengkap, tervalidasi, dan melalui proses alih media, serta permohonan diajukan langsung oleh pemohon tanpa kuasa. Melalui inovasi tersebut, ATR/BPN berupaya mempercepat penyelesaian pelayanan roya sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun, keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik pada dasarnya ditentukan oleh kemampuannya dalam mewujudkan tujuan yang telah direncanakan, bukan hanya oleh kecepatan proses pelayanan yang dihasilkan (Deby dkk., 2018). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi percepatan layanan tidak selalu berjalan optimal. Penelitian oleh Ameliani (2024) mengenai *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan mengungkapkan bahwa pelaksanaan layanan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain kurang optimalnya sosialisasi, lemahnya pengawasan, serta keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut menyebabkan tujuan pelayanan belum dapat dicapai secara maksimal. Penelitian lain oleh Syalom dkk. (2024) mengenai Program Sukra Mesari di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar juga menunjukkan bahwa meskipun percepatan layanan mampu meningkatkan kinerja, implementasinya masih menghadapi kendala teknis sistem dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan inovatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi

pelayanan tidak hanya bergantung pada singkatnya waktu penyelesaian layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, ketersediaan sumber daya, serta dukungan sistem yang memadai.

Salah satu kantor pertanahan di Provinsi Jawa Tengah yang menerapkan inovasi Royo Layanan Lima Menit (RALALI) adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo. Kantor ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu unit kerja yang telah menerapkan RALALI sejak awal peluncurannya. Berdasarkan data Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo Tahun 2025, jumlah permohonan pelayanan pertanahan yang diterima mencapai 52.291 permohonan. Dari jumlah tersebut, 6.909 permohonan merupakan pelayanan roya, atau sekitar 13,21% dari keseluruhan permohonan pelayanan pertanahan. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pelayanan roya merupakan salah satu jenis pelayanan dengan jumlah permohonan yang cukup tinggi. Tingginya jumlah permohonan tersebut menjadi tantangan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dalam memberikan pelayanan roya yang cepat. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya mengkaji bagaimana pelaksanaan inovasi Royo Layanan Lima Menit (RALALI) serta sejauh mana inovasi tersebut efektif dalam mendukung pelayanan roya kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dipilih sebagai lokasi penelitian.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan, seperti *One Day Service* dan Sukra Mesari, yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan kepada masyarakat. Namun, hingga penelitian ini dilaksanakan, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas inovasi Royo Layanan Lima Menit (RALALI). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi RALALI serta menilai sejauh mana inovasi tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Analisis efektivitas dalam penelitian ini menggunakan indikator efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2010), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan, dan perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai

pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Inovasi Roya Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.”**

B. Rumusan Masalah

Pelayanan roya di Kantor Pertanahan masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain lamanya waktu penyelesaian layanan, prosedur yang dinilai belum sepenuhnya sederhana, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang belum optimal. Kondisi tersebut mendorong perlunya inovasi pelayanan yang mampu memberikan percepatan, kepastian waktu, dan kemudahan bagi masyarakat. Inovasi Roya Layanan Lima Menit (RALALI) dihadirkan sebagai upaya untuk menjawab permasalahan tersebut. Namun demikian, percepatan waktu pelayanan belum tentu mencerminkan keberhasilan program secara keseluruhan, sehingga perlu dikaji sejauh mana inovasi RALALI dilaksanakan secara efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Roya Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo?
2. Bagaimana efektivitas Roya Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan Roya Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.
- b. Untuk mengetahui efektivitas Roya Layanan Lima Menit (RALALI) berdasarkan penilaian dari pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

- 1) Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik dan efektivitas pelayanan pertanahan.
- 2) Menambah referensi ilmiah mengenai implementasi inovasi percepatan layanan pada sektor pertanahan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka evaluasi dan pengembangan pelaksanaan Rona Layanan Lima Menit (RALALI) guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai prosedur dan manfaat layanan RALALI sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.
- 3) Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana pengembangan kemampuan akademik dalam menganalisis efektivitas inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Royo Layanan Lima Menit (RALALI) telah berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ditetapkan dan didukung oleh penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik. Pelaksanaan pelayanan dimulai dari pemohon datang langsung ke loket prioritas dengan membawa berkas yang telah divalidasi, dilanjutkan dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen, entry dokumen, pembayaran PNB, proses alih media, pencatatan roya, penandatanganan elektronik, hingga penerbitan sertifikat elektronik. Pelaksanaan pelayanan RALALI melibatkan beberapa pihak, yaitu petugas loket, petugas back office, petugas alih media surat ukur dan buku tanah, serta petugas penandatanganan elektronik yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adanya pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa pelayanan RALALI telah dilaksanakan secara terstruktur untuk mendukung percepatan pelayanan roya. Selain itu, pelaksanaan RALALI juga didukung oleh aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edwards III. Komunikasi terlihat melalui penyampaian informasi kepada masyarakat dan koordinasi antarpetugas, sumber daya didukung oleh ketersediaan petugas, sarana prasarana, dan sistem pelayanan elektronik, disposisi tercermin dari komitmen petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan struktur birokrasi terlihat dari adanya pembagian tugas, kewenangan, serta mekanisme monitoring dan evaluasi pelayanan. Selain itu, penerapan alih media sertifikat dari bentuk analog ke elektronik menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan pelayanan RALALI. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen pemohon, antrean pelayanan, serta gangguan sistem elektronik dan jaringan internet yang menyebabkan

pelayanan tidak selalu dapat diselesaikan sesuai target waktu lima menit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan RALALI masih memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek teknis dan stabilitas sistem pelayanan elektronik.

2. Berdasarkan hasil pengukuran efektivitas menggunakan lima indikator menurut Edy Sutrisno, pelayanan RALALI secara keseluruhan memperoleh rata-rata skor sebesar 3,275 dengan persentase sebesar 81,89%, sehingga termasuk dalam kategori efektif. Indikator pemahaman program memperoleh persentase sebesar 84,93%, ketepatan sasaran sebesar 83,95%, ketepatan waktu sebesar 78,55%, ketercapaian tujuan sebesar 81,98%, dan perubahan nyata sebesar 80,02%, yang seluruhnya termasuk dalam kategori efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memahami program RALALI dengan baik, pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, mampu mendukung percepatan pelayanan roya, serta memberikan dampak positif berupa kemudahan, kecepatan, dan kepastian pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Royo Layanan Lima Menit (RALALI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo telah berjalan efektif dan mampu mencapai tujuan program dalam memberikan pelayanan roya yang lebih cepat dan mudah bagi masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa hambatan teknis yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo perlu meningkatkan stabilitas sistem pelayanan elektronik dan kualitas jaringan internet agar proses pelayanan RALALI dapat berjalan lebih lancar dan konsisten sesuai target waktu pelayanan.
2. Evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan RALALI perlu dilakukan, terutama terkait kendala teknis, antrean pelayanan, dan pencapaian target waktu pelayanan.

3. Pemisahan dan penataan loket pelayanan antara pelayanan RALALI dan pelayanan reguler perlu dilakukan secara lebih jelas agar pelayanan prioritas dapat berjalan lebih efektif, mengurangi antrean, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan..
4. Pengembangan inovasi pelayanan pertanahan berbasis digital perlu terus dioptimalkan tidak hanya roya tetapi semua pelayanan pertanahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi kerja, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameliani, R. (2024). Efektivitas Inovasi One Day Service Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan (JPP)*, 6(2), 105–111.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*. Airlangga University Press.
- Asmarani, M., & Rande, S. (2024). Implementasi Kebijakan Perlindungan Anak Korban Tindak Kekerasan Oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik*, 12.
- Azfaruddin, M. F. (2024). *Pengungkapan Kebenaran Jawaban Partisipan Pada Self- Report*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Azizah Nur, C. (2024). Uji Validitas dan Uji reliabilitas Instrumen Penelitian pemahaman Konsep dasar aljabar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9 Nomor 1.
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
<https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.928>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Bimantara, A. S. (2023). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Lentera*.
- Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). Hubungan efektivitas pengelolaan program raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(2).
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia.
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423–5443.

- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). *Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Dompak, T., & Supratama, N. A. (2018). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- Habsana, T. Y. P., Kencono, D. S., & Fridayani, H. D. (2026). Implementation Challenges of Indonesia's Electronic-Based Government System: An Edwards III Perspective. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 7(2), 168–180. <https://doi.org/10.18196/jpk.v7i2.29243>
- Hildayanti, A., Parawangi, A., & Rasdiana. (2022). Implementasi Sistem Informasi Publik Berbasis Website di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6). <https://doi.org/10.26618/kimap.v3i6.10447>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047).
- Jumroh, M. S., & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Insan Cendekia Mandiri.
- Khair, V. M., & Assyahri, W. (2024). Optimalisasi Administrasi Pertanahan di Indonesia: Tantangan dan Strategi Menuju Kepastian Hukum. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2, 55–62. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>
- Laary, Y., Tulusan, F. M. G., & Dengo, S. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Ketertiban Di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(120), 60–67. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP>
- Lay, A. B. (2021). *Manajemen pelayanan*. PBMR Andi.
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). Manajemen kinerja sektor publik. Dalam *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Meira, K., Ranita, I., Putu, N., & Prabawati, A. (2024). Efektivitas Program Klampid New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1). <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika>

- Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Dalam *Malang: Bayumedia Publishing*.
- Nasution, S. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif (Bandung). Tarsito. *Library. Fis. Uny. Ac. Id/Opac/Index. Php*.
- Nauseny, A. F. (2025). *Analisis Problematika Dan Solusi Dalam Layanan Roya Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Ni Made Isabel Victoria Syalom B, & I Putu Dharmanu Yudharta. (2024). Efektivitas Program Sukra Mesari dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1). <https://doi.org/10.61292/eljbn.139>
- Norani, M., Amirullah, A. H., & Darwis, M. (2015). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. *Jurnal Office*, 1(1), 1–7.
- Nugraha, M. A., & Aziz, M. N. (2024). Tinjauan Terhadap Beban Administrasi Badan Pertanahan Nasional: Efisiensi dan Inovasi dalam Peningkatan Kinerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 467–475. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12537166>
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Efektivitas Aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (Kkp) Dalam Validasi Pengelolaan Data Buku Tanah Di Kantor Bpn Kabupaten Kolaka. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 3, 21–27. <https://jurnal.unusultra.ac.id/index.php/jisdik/article/view/575>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. CV Remaja Rosdakarya.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*. <https://doi.org/10.55606/jurrih.v4i1.4438>
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Dalam *Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jurnal.abdimas.id/index.php/peradaban/article/view/47>
- Rahayuni, W., & Rusli, Z. (2021). Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung

- Toar. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).
<https://doi.org/10.31602/as.v6i2.4630>
- Rahmawati, A., Halimah, N., Karmawan, K., & Setiawan, A. A. (2024). Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 4(2), 135–142.
- Ramadhan, M. K. (2025). Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Pertanahan: Analisis Pelaksanaan Proses Pembuatan Sertipikat Tanah Di Kabupaten Siak. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*.
www.sagandonginstitute.com
- Ramdani, R. S., Nurhannis, & Abdi, F. S. (2025). Implementasi Kebijakan Penataan Pedagang Kreatif Lapangan Di Pasar Masomba Kota Palu. *Jurnal Studi Inovasi Pemerintahan*, Vol 1 No. 2.
<https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jsip/index>
- Ramdhan, M. (2019). Ramdhan, M. (2021). Metode penelitian. Cipta Media Nusantara. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).
- Rogers, E. M. . (2003). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Setiawan, N., & Surya, I. (2024). Implementasi Masterplan Smart City Dalam Menghadirkan Pelayanan Berbasis Digital Di Kecamatan Samarinda Utara
 Implementation Of Smart City Master Plan In Providing Digital-Based Services In Samarinda Utara Sub District. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(4), 161–171. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIP>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Dalam *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.). www.cvalfabeta.com

- Suseno, M. N. (2012). Statistika : teori dan aplikasi untuk penelitian ilmu sosial dan humaniora. Dalam *Yogyakarta: Ash-Shaff, t.t.*
- Sutrisno, E. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam *Kencana Prenada Media Group* (Nomor 3). Kencana Prenada Media Group.
- Suyanto, Y. D. (2023). *Efektivitas Pelaksanaan Inovasi Layang Sepit “Layanan Ngopi Sepuluh Menit” Dalam Program Pelayanan Bidang.*
https://repository.stpn.ac.id/4177/1/Yassar%20Dino%20Suyanto_19283281_1.pdf
- Umar, H. (2011). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua. Dalam *Jakarta: Rajawali Press.*
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Papatung*, 6.
<https://ejournal.goacademica.com/index.php/japp/article/view/726>
- Yuslim, Iswandi, & Fendi, A. (2023). Pelaksanaan Pencoretan Hak Tanggungan (Roya) Pada Sertipikat Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Kepastian Hukum. *Unes Law Review*, 5(4). <https://review-unes.com/index.php/law>