

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *Drive-Thru* DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

MARIA MUFIDAH

NIT. 22314247

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

2026

ABSTRACT

The Bekasi Regency Land Office has introduced an innovative Drive-Thru service as an effort to improve the efficiency and speed of land services, particularly in collecting land certificates. As the number of applicants increases, evaluating the quality of this service is crucial to ensure that the Drive-Thru service meets public expectations. This study aims to measure public satisfaction and determine the effect of Drive-Thru service quality on public satisfaction at the Bekasi Regency Land Office.

The study used a quantitative method with a survey approach involving 36 respondents using an accidental sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire with a score of 1–4 based on the Servqual and SKM indicators (Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Decree No. 14 of 2017). Data were then analyzed using validity, reliability, normality, and Spearman correlation tests.

The results showed that public satisfaction was in the high category with a mean score of 82.58. The instrument was declared valid and highly reliable (Cronbach's Alpha = 0.969). The Spearman correlation test yielded a correlation coefficient of 0.819 with a significance level of $0.000 < 0.05$, indicating a very strong and positive relationship between the quality of drive-thru services and public satisfaction. The better the quality of service provided, the higher the level of public satisfaction with the land service.

Keywords: *Public Satisfaction, Drive-Thru Services, Public Services, Land, Spearman Correlation Test*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA.....	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Praktis.....	6
2. Manfaat Akademis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Literatur	7
B. Kerangka Teoritis	10
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2. Pengertian Kepuasan Masyarakat	12
3. Evaluasi	14
4. Inovasi Layanan Pertanahan.....	14
5. Layanan Drive-Thru Pertanahan	15

C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Format Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian	21
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	23
E. Teknik Analisis Data	23
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
A. Gambaran Umum Kabupaten Bekasi	30
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi	31
C. Inovasi Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Statistik Deskriptif	39
B. Statistik Inferensial	46
BAB VI PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan ialah suatu kegiatan usaha untuk memberikan bantuan untuk mencukupi kebutuhannya masyarakat dalam rangka pelaksanaannya ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwasannya pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk kegiatan layanan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan pelayanan dengan tujuannya untuk mencukupi kebutuhannya masyarakat. Pelayanan publik menjadi fondasi penting untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan (S. Agus Santoso, 2022).

Pelayanan publik ialah salah satu dari tugas utamanya pemerintah dalam mencukupi kebutuhannya dan kepentingan masyarakat. Dalam sektor pemerintah pelayanan publik merupakan fungsi dari aparatur pemerintah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik bisa memberikannya sebuah pelayanan yang baik serta berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan aspek penting bagi pemerintah dalam menjalin hubungan dengan masyarakat. Dalam era modern sekarang masyarakat menuntut pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. (Akhyar, 2023).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) ialah lembaga instansi pemerintah yang diberikan wewenang untuk menyelenggarakannya layanan dalam bidang pertanahan di Indonesia. Di seluruh kantor pertanahan di Indonesia diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dalam menangani terkait bidang pertanahan. Peran Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakannya pelayanan publik sangatlah penting. Salah satu dari tugas utama kantor pertanahan yaitu mengelola administrasi pertanahan secara efektif dan efisien, seperti pelayanan pendaftaran tanah. Oleh karena itu, keberhasilan

Kementerian ATR/BPN dalam memberikan kepastian hukum sangat bergantung pada kualitas pelayanan pertanahan, karena pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat. (Aslamiah dkk., 2025).

Pelaksanaan pelayanan publik dalam Kementerian ATR/BPN merupakan hal yang krusial, karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum atas kepemilikan hak atas tanah. Pelayanan pertanahan merupakan salah satu instansi pemerintah yang direformasi, karena peran pertanahan bagi masyarakat merupakan kebutuhan yang bernilai ekonomis. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh kementerian ATR/BPN sebagai upaya dalam memperbaiki layanan di seluruh kantor pertanahan di Indonesia. Kualitas pelayanan pertanahan diharuskan selalu ditingkatkan, dengan cara memperkuat administrasi pertanahan yang modern, akurat dan terintegrasi secara digital. Oleh karena itu, usaha yang dilakukan secara terus menerus dalam menciptakan inovasi sangat penting agar dapat mempertahankan kelangsungan dan mutu pelayanan pertanahan di Indonesia (Andani & Setyowati, 2019).

Pelayanan pertanahan ialah salah satu dari pelayanan publik yang memiliki berbagai kendala atau masalah di Indonesia. Pada tahun 2017-2019 kementerian ATR/BPN menduduki posisi yang pertama dalam kategori Instansi lembaga yang total pelaporan masyarakat terbanyak di Indonesia. Pengaduan tersebut terkait dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitasnya pelayanan pertanahan. Salah satu dari keluhan tersebut mengacu pada indikator pelayanannya yang diberikan belum maksimal oleh pihak pegawai dari kantor pertanahan. Sehingga hal tersebut dapat menjadi tantangan bagi Kementerian ATR/BPN dalam melaksanakan program layanan pertanahan dengan baik. Upaya yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan membuat regulasi untuk mewujudkan reformasi birokrasi pada lingkup pertanahan. Regulasi tersebut diterbitkan dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Road Map Reforma Birokrasi 2020-2024. (Putri dkk., 2022).

Peran masyarakat dalam pelayanan pertanahan sebagai pengguna atau penerima sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Agar pelayanan berjalan dengan efektif, instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN) harus menyediakan layanan yang transparan, bertanggung jawab dan sesuai dengan kriteria pelayanan yang dapat memberikan perlakuan yang adil. Melalui keterlibatan masyarakat yang pro-aktif memberikan saran dan keluhan terhadap peningkatan kualitas pelayanan akan mendorong inovasi yang bisa mencukupi kebutuhan masyarakat lebih baik dan benar (Salbiah dkk., 2019).

Pelayanan publik di Indonesia terus mengalami perkembangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin akses pelayanan yang lebih cepat, baik serta transparan. Dalam pelayanan di bidang pertanahan, sebuah peningkatan layanan menjadi prioritas utama untuk mendorong kualitas melalui inovasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pertanahan. Inovasinya ini selaras dengan upayanya pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Salah satu inovasi yang ada dalam bidang layanan pertanahan ialah program layanan *Drive-Thru*. Program layanan tersebut dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan berbagai kebutuhan layanan pertanahan tanpa perlu menunggu lama di loket pelayanan.

Layanan *Drive-Thru* merupakan bentuk inovasi layanan kepada masyarakat yang dilaksanakan tanpa melaksanakan tatap muka secara langsung (Indayu Putri, 2022). Melalui mekanisme ini, masyarakat tidak perlu turun dari kendaraan untuk memperoleh layanan pada kantor pertanahan. Di era modern sekarang, masyarakat menuntut pelayanan pertanahan yang lebih cepat, akurat dan terjangkau. Upaya pelaksanaan layanan *Drive-Thru* ini mampu memberikan manfaat yang signifikan untuk layanan kantor pertanahan serta masyarakatnya, terutama dalam proses kemudahan akses dan mempercepat proses administrasi dalam bidang pertanahan. Contohnya seperti proses pengurusan sertifikat,

pengecekan berkas, konsultasi terkait informasi atau pengaduan layanan pertanahan hingga sampai penyerahan dokumen (Pengambilan Sertifikat).

Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi. Inovasi ini diselenggarakan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik pada Kantor BPN Kabupaten Bekasi, serta meningkatkan dan memudahkan masyarakat dalam proses layanan untuk pengurusan sertifikat tanah. Pelayanan *Drive-Thru* merupakan bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi yang bertujuan untuk menumbuhkan efisiensi, kemudahan, dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Melalui mekanisme ini, pemohon tidak perlu turun dari kendaraan untuk memperoleh pelayanan, melainkan cukup melalui loket khusus yang dirancang agar proses penyerahan maupun pengambilan dokumen dapat dilakukan dengan cepat. Pemohon hanya perlu datang menggunakan kendaraan pribadi dan mengikuti langkah-langkah yang telah disediakan oleh pelayanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan tersebut. Konsep *Drive-Thru* ini tidak hanya mempercepat waktu pelayanannya, tetapi juga mengurangi antrian pada loket utama, meningkatkan keamanan serta kenyamanan, serta mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Dalam konteks pelayanan pertanahan, keberadaan layanan *Drive-Thru* menjadi solusi inovatif yang mampu mempercepat proses administrasi layanan pertanahan, memberikan kepastian waktu, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih modern serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kabupaten Bekasi merupakan salah satu dari kabupaten yang memiliki potensi pada bidang industri dan infrastruktur yang tinggi. Wilayah ini menjadi pusat pertumbuhan ekonomi nasional dengan hadirnya berbagai kawasan industri berskala besar yang menampung ribuan perusahaan, baik nasional maupun multinasional. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi ialah salah satu dari Instansi Pertanahan yang mengalami lonjakan besar dalam jumlah pemohon yang tinggi pada layanan pertanahan. Sebagai wilayah dengan perkembangan industri dan infrastruktur yang tinggi, maka permohonan layanan pertanahan seperti pengurusan sertifikat,

layanan pendaftaran tanah pertama kali, layanan peralihan hak dan pengukuran tanah terus meningkat. Dengan adanya layanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi diharapkan bisa mempermudah proses pelayanannya dengan lebih cepat serta mengurangi antrian di loket utama. Menurut informasi datanya dari Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, layanan seperti pengurusan sertifikat, layanan pendaftaran tanah pertama kali, layanan peralihan hak dan pengukuran tanah semakin meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya antrian panjang dan kepadatan di layanan loket utama. Sehingga untuk proses pada layanan di Kantor Pertanahan membutuhkan waktu tunggu yang lama, yang mana berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan *Drive-Thru* terhadap kepuasan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas inovasi pelayanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, diharapkan memberikan kontribusi, baik secara praktis maupun akademis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan evaluasi terkait dengan kualitas pelayanan *Drive-Thru*, agar bisa meningkatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.
 - b. Penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan bagi masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan.
2. Manfaat Akademis
 - a. Menambah refrensi penelitian pelayanan publik di bidang pertanahan.
 - b. Menjadi rujukan penelitian selaras atau sejenis di masa mendatang.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi berada pada kategori baik. Hal tersebut ditampilkan oleh angka rerata kepuasan masyarakat sebesar 82,58. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Y5) dan Perilaku Pelaksana (Y7), sedangkan indikator yang masih perlu mendapat perhatian lebih adalah Penanganan Pengaduan (Y8) yang masih memiliki 2,8% responden yang menyatakan ketidakpuasan. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan *Drive-Thru* dinilai mampu memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta efisiensi pelayanan bagi masyarakat dalam proses pengambilan produk layanan pertanahan.
- b. Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai koefisien korelasinya 0,819 dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwasannya ada korelasi ataupun pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *Drive-Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi. Nilai korelasinya 0,819 juga menunjukkan bahwasannya korelasi kedua variabel berada pada kategori sangat kuat, yang berarti semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tingginya pula tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi dengan penilaian Sangat Setuju (SS) tertinggi adalah Jaminan (X4) dan Empati (X5) dengan masing-masing 51,4%, yang mengindikasikan bahwa aspek kepercayaan dan perhatian personal petugas menjadi kekuatan utama dalam kualitas pelayanan *Drive-Thru* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan *Drive-Thru*, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kenyamanan sarana prasarana agar tingkat kepuasan masyarakat tetap terjaga dan semakin meningkat.
2. Perlu dilakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan *Drive-Thru* serta melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa sebagai referensi dalam pengembangan studi terkait kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, khususnya pada layanan pertanahan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lainnya yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti efektivitas pelayanan, penggunaan teknologi digital, atau kualitas sistem administrasi. Selain itu, peneliti berikutnya juga bisa mengimplementasikan metode penelitiannya yang berbeda atau memperluas jumlah respondennya dan lokasi penelitian agar diperoleh temuan studi yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 103–113. [Diambil dari: uploaded:1246-Article Text- 5645-1-10-20230711.pdf]
- Dailiati, S., Hernimawati, H., Sudaryanto, S., & Novanadila, I. (2025). Analisis Pelaksanaan SAMSAT Drive-Thru di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota. *Jurnal Daya Saing*, X(3), 47–56. [Diambil dari: uploaded:2009-Article Text-8467-1-10-20250119.pdf]
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *JDPL (Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal)*, 4(1), 1–10. [Diambil dari: uploaded:233-Article Text-343-1-10-20221111.pdf]
- Dessy N. Waromi, Dkk. (2023). *Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_terhadap_Kep.*
- Gama Putra, D., & Nur Pratiwi, R. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). In *JAP* (Vol. 3, Number 12).
- Isma Nirmala. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin.*
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (12th ed.). Jakarta: Erlangga. (Dikutip dari Harisjati, 2022)
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2025). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 43–55. [Diambil dari: uploaded:2134-7057-1-SM.pdf]
- Lubis, S. I. (2020). *Perbandingan Efektivitas Pelayanan Pertanahan Melalui Inovasi Drive-Thru dengan Pelayanan Melalui Loker di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal*

- (Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Putri, R. I., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Drive-Thru di Polres Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 47–56. [Diambil dari: uploaded:8.+120+(86-94) (1).pdf]
- Ramadhan, R., & Hafni, N. (2024). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *SARAJ OPAT Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 55–68. [Diambil dari: uploaded:328-Article Text-3555-1-10-20240321.pdf]
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2448. [Diambil dari: uploaded:469247-none-5a09a41f.pdf]
- Sakir, A. R., Fatmala, A. N. P., & Amaliah, Y. (2024). Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive-Thru di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara (JAN)*, 22(2), 160–169. [Diambil dari: uploaded:17.+Sakir.pdf]
- Suwaibatul Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 688–699. [Diambil dari: uploaded:31.+Suwaibatul+Aslamiah+688-699+S.pdf]
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. (Dikutip dari Putri dkk., 2022).