

**EFEKTIVITAS LAYANAN EKSPRES SERTIPIKAT LANGSUNG
UNTUK RAKYAT (LESLAR) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
(Studi Kasus di Desa Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten
Lampung Selatan)**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
WINDI NOVITASARI
NIT. 22314518**

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

ABSTRACT

Public services that are fast, accessible, and able to satisfy the community are key indicators of successful governance based on the principle of good governance. As the agency responsible for land administration, the Land Office of South Lampung Regency introduced the Express Certificate Delivery Service for the People (LESLAR) program, which applies a proactive outreach approach to overcome the community's distance and accessibility constraints, particularly in Karang Anyar Village, Jati Agung Subdistrict. However, the extent to which this program improves community satisfaction still requires in-depth examination, so this study aims to describe the implementation of the LESLAR service, analyze the factors influencing its effectiveness, and measure the community's level of satisfaction with the service.

This study employed a mixed methods approach with a sequential explanatory design, combining qualitative and quantitative methods. Qualitative data were obtained through interviews, observation, and documentation involving service officers and service recipients, while quantitative data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to 30 respondents selected by purposive sampling from a population of 150 community members who received the LESLAR service in Karang Anyar Village. The quantitative data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive analysis, Pearson correlation, and simple linear regression using SPSS.

The results show that the implementation of the LESLAR service has generally run well and is supported by three main factors: efficiency, accuracy, and goal achievement. The correlation test revealed a very strong and significant relationship between the effectiveness of the LESLAR service and community satisfaction (Pearson Correlation value of 0.892; significance < 0.001), with an R Square value of 0.912, indicating that 91.2% of the variation in community satisfaction is explained by the effectiveness of the LESLAR service. The community's satisfaction level with the LESLAR service falls into the high category, with an overall average score of 4.10, leading to the conclusion that the implementation of the LESLAR service has been effective and has significantly increased community satisfaction.

Based on these findings, it is recommended that the Land Office of South Lampung Regency maintain the performance of the LESLAR service, which has provided a high level of satisfaction, particularly in terms of efficiency through its proactive outreach system. Service quality improvements are still needed regarding the timeliness of certificate completion, strengthening public communication and outreach so that the community better understands service procedures, and enhancing human resource capacity to support faster, more accurate, and more measurable service delivery.

Keywords: Service Effectiveness, Community Satisfaction, LESLAR, Land Services, Mixed Methods

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori	20
1. Pelayanan Publik.....	20
2. Layanan Ekspres Sertipikat Langsung Untuk Rakyat (LESLAR)	33
3. Hubungan Efektivitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	41
4. Kajian Teoritis	43
C. Kerangka Berfikir	43
D. Pertanyaan Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Format Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Definisi Oprasional	48
D. Subjek Penelitian	50
E. Jenis dan Sumber Data.....	51
F. Populasi dan Sampel.....	53
G. Teknik Pemilihan Informan	55

H. Teknik Pengumpulan Data	56
I. Teknik Analisis Data	58
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	64
A. Gambaran Umum.....	64
B. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan.....	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Implementasi Layanan Ekspres Sertipikat Langsung untuk Rakyat (LESLAR) di Desa Karang Anyar	72
1. Gambaran Pelaksanaan LESLAR	72
2. Mekanisme Pelaksanaan LESLAR	75
3. Pelaksanaan Layanan dan Peran Pihak Terkait.....	76
4. Hambatan dalam Pelaksanaan LESLAR.....	76
5. Upaya Mengatasi Hambatan dan Hasil Pelaksanaan	77
B. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan LESLAR terhadap Kepuasan Masyarakat	77
1. Teknik Pengolahan Data	78
2. Hasil Analisis Data.....	80
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan LESLAR.....	83
1. Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	83
2. Interpretasi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	84
BAB VI PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada prinsip good governance. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Denhardt (2003), pelayanan publik seharusnya tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan (*citizen-centered*). Oleh karena itu, pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi ukuran utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai instansi yang bertanggung jawab di bidang pertanian, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Berbagai inovasi telah dikembangkan, seperti percepatan pelayanan pertanahan, digitalisasi layanan, serta pengembangan berbagai bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan pertanahan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu layanan. Kotler (2016) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, setiap inovasi pelayanan perlu dievaluasi, baik dari sisi efektivitas pelaksanaannya maupun tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kabupaten Lampung Selatan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Lampung dengan luas wilayah sekitar 2.109,74 km² yang memiliki karakteristik geografis cukup beragam, mulai dari kawasan pesisir hingga wilayah pedesaan. Kondisi tersebut menyebabkan jangkauan pelayanan publik, termasuk pelayanan pertanahan, menjadi cukup menantang. Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung

Selatan yang berada di Kecamatan Kalianda harus melayani masyarakat dari berbagai kecamatan dengan jarak yang relatif jauh dari kantor pelayanan. Bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan, kondisi ini sering kali menjadi kendala dalam mengakses pelayanan pertanahan secara langsung. Selain memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar, keterbatasan akses tersebut juga berpotensi mendorong masyarakat menggunakan jasa perantara atau calo dalam proses pengurusan sertifikat tanah. Praktik tersebut tidak hanya meningkatkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, tetapi juga mengurangi transparansi dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi pelayanan yang mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan kemudahan dalam proses administrasi pertanahan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemudahan akses, tetapi juga dengan terciptanya pengalaman pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan menghadirkan program Layanan Ekspres Sertipikat Langsung untuk Rakyat (LESLAR). Program ini menerapkan pendekatan jemput bola, yaitu petugas Kantor Pertanahan mendatangi desa atau kelurahan yang telah ditentukan untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Melalui pendekatan tersebut, masyarakat yang memiliki keterbatasan jarak, waktu, maupun mobilitas tidak lagi harus datang ke kantor pertanahan untuk mengurus berbagai keperluan administrasi pertanahan. Kehadiran layanan ini dinilai mampu memperluas jangkauan pelayanan, khususnya di wilayah yang aksesnya masih terbatas. Namun demikian, sejauh mana implementasi program tersebut mampu meningkatkan kepuasan masyarakat masih memerlukan kajian yang lebih mendalam.

Program LESLAR dirancang untuk memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pertanahan, mempercepat proses administrasi, serta mendekatkan pelayanan Kantor Pertanahan kepada masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan. Melalui program ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah, cepat, efektif, dan transparan tanpa harus datang

langsung ke Kantor Pertanahan. Sasaran utama program LESLAR adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi pertanahan, khususnya masyarakat di Desa Karang Anyar. Berbagai jenis layanan dapat diberikan melalui program ini, antara lain pelayanan peralihan hak atas tanah, pengecekan sertipikat, roya, pendaftaran surat keputusan, hak tanggungan elektronik, hingga plotting bidang tanah.

Pelaksanaan layanan LESLAR mengacu pada standar pelayanan pertanahan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2017 yang mengatur mengenai persyaratan, prosedur, biaya, serta jangka waktu pelayanan. Selain berpedoman pada standar tersebut, pelaksanaan LESLAR juga mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan dokumen, proses administrasi, hingga penyerahan hasil pelayanan kepada masyarakat. Kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan standar pelayanan dan prosedur operasional menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas layanan. Dalam praktiknya, petugas Kantor Pertanahan mendatangi desa atau lokasi yang telah dijadwalkan sebelumnya. Masyarakat cukup datang ke lokasi pelayanan dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan sesuai jenis layanan yang diajukan. Selanjutnya petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, verifikasi dokumen, serta memproses administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Melalui mekanisme tersebut diharapkan pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, serta mampu menjangkau masyarakat yang sebelumnya mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan pertanahan.

Salah satu lokasi pelaksanaan program LESLAR adalah Desa Karang Anyar, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan. Kehadiran program ini memberikan alternatif pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat sehingga mereka tidak perlu menempuh perjalanan jauh menuju Kantor Pertanahan untuk mengurus administrasi pertanahan. Dengan adanya layanan yang lebih mudah dijangkau, diharapkan akses masyarakat terhadap pelayanan pertanahan semakin meningkat serta proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

Meskipun program LESLAR telah diterapkan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik, pelaksanaannya tetap perlu dievaluasi secara komprehensif. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui apakah implementasi layanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, baik dari aspek prosedur, ketepatan waktu, maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan program LESLAR tidak hanya diukur dari kemampuannya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau mempercepat proses administrasi, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan LESLAR di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya terhadap kepuasan masyarakat, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan LESLAR sebagai salah satu inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Layanan Ekspres Sertipikat Langsung untuk Rakyat (LESLAR) di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan?
2. Faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas layanan LESLAR terhadap kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan LESLAR di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mendeskripsikan implementasi program LESLAR di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik di sektor pertanahan.
- b. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan LESLAR.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan LESLAR.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

- a. Secara teoretis, penelitian ini memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pelayanan publik dan kajian kebijakan pelayanan publik digital, khususnya dalam memahami keterkaitan antara efektivitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi program LESLAR agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

D. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari fokus pembahasan yang dimaksud, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup.

1. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Karang Anyar sebagai lokasi penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian ini hanya menggambarkan kondisi pada satu desa tersebut dan tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi terhadap seluruh desa yang ada di Kabupaten Lampung Selatan. Pembatasan ini dilakukan agar fokus penelitian lebih spesifik dan sesuai dengan objek yang diteliti.
2. Penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Layanan Ekspres Sertipikat Langsung untuk Rakyat (LESLAR) di Desa Karang Anyar. Penelitian ini tidak mengkaji secara terpisah setiap jenis layanan yang terdapat dalam program LESLAR, melainkan hanya menilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Layanan Ekspres Sertipikat Langsung untuk Rakyat (LESLAR) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Karang Anyar, Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan LESLAR terdiri dari efisiensi, ketepatan, dan pencapaian tujuan layanan, dengan efisiensi sebagai faktor paling dominan karena layanan dilaksanakan langsung di desa sehingga menghemat waktu dan biaya masyarakat.
2. Efektivitas layanan LESLAR berpengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,892. Temuan ini diperkuat oleh hasil kualitatif yang menunjukkan masyarakat merasakan manfaat nyata berupa kemudahan akses dan percepatan pengurusan sertipikat.
3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan LESLAR berada pada kategori tinggi (rata-rata 4,10), yang tercermin dari indikator kejelasan, kecepatan, dan keadilan pelayanan.

Secara keseluruhan, implementasi layanan LESLAR terbukti efektif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan, baik berdasarkan data statistik maupun pengalaman langsung masyarakat di lapangan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan LESLAR terhadap kepuasan masyarakat, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih berada pada kategori tinggi, belum mencapai kategori sangat tinggi. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan agar Kantor Pertanahan dapat terus berupaya meningkatkan nilai kepuasan masyarakat hingga mencapai kategori sangat tinggi, yaitu sebagai berikut:

1. Mempertahankan sekaligus meningkatkan capaian yang sudah baik. Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan diharapkan dapat mempertahankan kinerja layanan LESLAR yang telah memberikan tingkat kepuasan tinggi kepada masyarakat, khususnya dalam hal efisiensi pelayanan yang ditandai dengan penghematan waktu dan biaya melalui sistem jemput bola di desa.

Capaian ini perlu dijadikan pijakan untuk mendorong kepuasan masyarakat naik ke kategori sangat tinggi, bukan sekadar dipertahankan pada level yang ada.

2. Memperbaiki aspek ketepatan waktu sebagai titik ungkit utama. Mengingat tingkat kepuasan masyarakat masih tergolong tinggi dan belum sangat tinggi, aspek ketepatan waktu penyelesaian layanan menjadi prioritas utama untuk dibenahi. Kendala seperti tingginya jumlah masyarakat yang dilayani dalam satu kegiatan serta keterbatasan sumberdaya manusia di lapangan perlu diatasi melalui perencanaan jadwal pelayanan yang lebih matang dan pembatasan kuota peserta secara proporsional pada setiap sesi kegiatan, sehingga waktu penyelesaian dapat lebih terukur dan sesuai harapan masyarakat.
3. Memperkuat komunikasi dan keterbukaan informasi publik. Peningkatan kualitas komunikasi dan informasi publik perlu terus dilakukan agar masyarakat dapat memahami dengan lebih baik alur, persyaratan, serta prosedur layanan LESLAR sebelum pelaksanaan kegiatan. Sosialisasi melalui pemerintah desa dan media informasi resmi perlu diperkuat untuk mengurangi ketidaklengkapan berkas masyarakat saat pelayanan berlangsung, karena kelengkapan berkas sejak awal turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.
4. Memperkuat kapasitas sumberdaya manusia (SDM) secara berkelanjutan. Penguatan kapasitas SDM menjadi hal penting, khususnya dalam menghadapi tingginya volume masyarakat yang dilayani. Pembagian tugas yang lebih efektif serta peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan teknis perlu dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan terukur.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap indikator kepuasan. Kantor Pertanahan disarankan untuk secara rutin mengevaluasi indikator-indikator kepuasan masyarakat yang masih berada pada level tinggi (belum sangat tinggi), guna mengidentifikasi faktor spesifik yang menjadi penghambat, sehingga langkah perbaikan dapat lebih terarah dan upaya peningkatan nilai kepuasan menuju kategori sangat tinggi dapat tercapai secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Tashakkori, C. T. (2010). *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Aleisa, N. (2025). *Key factors influencing the e-government adoption : a systematic literature review*. December. <https://doi.org/10.1108/JIDT-09-2023-0016>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2024). Evaluating the Impact of Digital Government Services on Citizen Satisfaction: Evidence from Developing Countries. *Government Information Quarterly*, 41(2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.102161>
- Ballart, X., Hernandez, E., & Esteve, M. (2024). Enhancing satisfaction with public services : The effect of recalling personal experiences. *International Public Management Journal*, 27(2), 284–301. <https://doi.org/10.1080/10967494.2024.2317835>
- Biswas, B., Nur, M., Id, U., Id, M. R., & Al, A. (2024). *Service quality , satisfaction , and intention to use Poursava Digital Center in Bangladesh : The moderating effect of citizen participation*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304178>
- Boyne, W. (2002). The evaluation of public service inspection: A theoretical framework. *Urban Studies*, 39(7), 1197–1212. <https://doi.org/10.1080/00420980220135563>
- Denhardt, R. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (1st Editio). M.E. Sharpe, Inc. <https://www.routledge.com/The-New-Public-Service-Serving-Not-Steering/Denhardt-Denhardt/p/book/9780765609492>
- Deva. (1985). Effectiveness and efficiency in public administration: A theoretical framework. *The Indian Journal of Political Science*, 46(3), 411–426. <https://www.jstor.org/stable/4374766>
- Greiling. (2006). Performance measurement: A remedy for increasing the efficiency of public services? *International Journal of Productivity and Performance Management*, 55(6), 448–465. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410400610682488/>

full/html

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. gaya media.
- Hardyman, W., Garner, S., Lewis, J. J., Callaghan, R., Dalton, A., & Turner, A. (2022). *Public Money & Management Enhancing public service innovation through value co-creation : Capacity building and the ‘ innovative imagination ’ and the ‘ innovative imagination .’* 0962, 954–962. <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1981042>
- Hayat. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Deepublish (CV Budi Utama).
- Hayuningtyas, Matsunami, B. S. (2020). *Influencing Factors of Innovation in Surakarta City*. 233–257.
- Huberman, M. B. M. dan A. M. (2024). LinkedDataOps:quality oriented end-to-end geospatial linked data production governance. *Semantic Web*, 15(2), 555–581. <https://doi.org/10.3233/SW-233293>
4. Moleong, L. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.
- John W. Creswell, V. L. P. C. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. SAGE Publications, Inc.
- Johnston, L., Fenwick, J., Johnston, L., & Fenwick, J. (2025). Public Money & Management New development : Public service innovation New development : Public service innovation IMPACT. *Public Money & Management*, 0962, 151–156. <https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2362873>
- Jumalia Mannayong. (2024). Evaluation Of The Effectiveness Of Digital-Based Public Services In Makassar City. *International Journal of Economics and Management Research*, 3(2), 147–165. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v3i2.214>
- Karunia, R. L., Yanto, E., Prasetyo, J. H., Muthmainah, E., Hiswendari, L., Setiawan, P., Aulia, M., & Saragih, P. (2025). *Digital Collaboration Models for Empowering SMEs : Enhancing Public Organization Performance*. 8(4), 1492–1505.
- Maclean, D., & Titah, R. (2021). *A Systematic Literature Review of Empirical*

- Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective*. 82, 23–38. <https://doi.org/10.1111/puar.13413>
- Maruguru, R. N. (2022). *Based Factors for Improving Information*. September.
- Milasari, R., Pratminingsih, S. A., & Widyatama, U. (2025). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Lintas Sektor pada Badan Pertanahan Nasioanl (BPN) Kabupaten Tasikmalaya*. 8, 855–865.
- Miles, Huberman, S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Mulgan, G., Albury, D. (2014). *Innovation In The Public Sector how can Publik Organitation Better Create*, (Nomor November).
- Ninyuk, I., Storozhenko, L., & Marukhlenko, O. (2024). *Impact of Digital Public Services on Governance*. 26(1), 35–51.
- Nirmala, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin*. 9(2), 603–614.
- Nur, H. R. (2024). The Competence in the Digital Era in Improving Public Service Performance. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 61–72. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i1.7670>
- Olsen, R. K., Furseth, P. I., & Furseth, P. I. (2023). *Service Innovation and Value Creation in Local Journalism During Times of Crisis Service Innovation and Value Creation in Local Journalism*. 9699. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2023.2173510>
- Pedrosa, G. V., Kosloski, R. A. D., Menezes, V. G. De, Iwama, G. Y., Silva, W. C. M. P., & Figueiredo, R. M. C. (2020). *A Systematic Review of Indicators for Evaluating the Effectiveness of Digital Public Services*. <https://doi.org/10.3390/info11100472>
- Prokop, C., & Tepe, M. (2022). *Talk or type ? The effect of digital interfaces on citizens ' satisfaction with standardized public services*. July 2020, 427–443. <https://doi.org/10.1111/padm.12739>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Rheza, K., Adinegoro, R., & Iswahyuni, D. (2024). *Challenges in Implementing*

- Land Certificates at the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning.* 1(3), 71–80.
- Romanenkov, A. M. (2021). *Цифровая инфраструктура государственного управления и.* 2(3), 4–10.
- Romero-subia, J. F., Rio, J. A. J., & Vergara-romero, A. (2022). *Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services.*
- Sadat, A., Lawelai, H., & Yudarsat, A. P. (2025). The Impact of Digital Governance on Public Service Efficiency: A Cross-Country Analysis. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 7(1), 22–35. <https://doi.org/10.47650/jglp.v7i1.1871>
- Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik, K. (2022). *The Impact of Local Government Capacity on Public Service Delivery : Lessons Learned from Decentralized Indonesia.* 1–13.
- Sondang, S. P. S. (2001). *Befreiung aus den Fesseln der Vergangenheit: ausgewählte Romane von Anja Lundholm.* Wissenschaftliche Buchgesellschaft, 2000.
- Steers, R. M. (1985). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View.* Goodyear Publishing Company.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* (26 ed.). Alfabeta.
- Sumarni, S. Ondeng, S. Rahman, U. (2024). Ragam Variabel dan Definisi Operasional Penelitian Pendidikan: Implikasi Metodologis Pendidikan Islam dan Pendidikan Matematika. *Jurnal Pendidikan, Penciptaan Seni dan Budaya*, 4(3), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.62710/jppsbs4m3n888>
- Trie, N., Sari, P., Rochmah, S., & Ulum, M. C. (2022). *Influence of the Administrative Services Quality on the Public Satisfaction in the Land Certificate Program at the National Land Agency (BPN) of Tangerang City.* 642(Icoposdev 2021), 383–389.
- Wahyono, E. B., Syaifullah, A., Sitorus, O., & Desmawan, H. (2025). *Digital Transformation of Land Services in Indonesia : A Case Study of.* 1(5), 2020–2024.

- Waldo, D. (1948). *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. Ronald Press.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-0-230-30121-3>
- Widiastuti, I. (2025). *manajemen pelayanan publik* (M. S. Hartawan (ed.)). Hadla media informasi.