EFEKTIVITAS PROGRAM SERTIPIKAT KELILING (SPIRIT TANGSEL) DALAM UPAYA MENINGKATKAN PERSENTASE PERMOHONAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG SELATAN

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan di Bidang PertanahanPada Program Studi Diploma IV Pertanahan

Disusun Oleh :

I KADEK ARYA ARTHA SAPUTRA

NIT. 22314150

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

POLITEKNIK AGRARIA STPN

2026

ABSTRACT

The Effectiveness of the Mobile Land Certificate Program (SPIRIT Tangsel) in Enhancing Land Services at the South Tangerang Land Office. This study looks at how the Mobile Land Certificate Program (SPIRIT Tangsel) works to make land management services better at the South Tangerang Land Office. SPIRIT Tangsel is a public service initiative that brings land-related services directly to the community by using a mobile unit that operates at ITC BSD. This study employed a descriptive qualitative approach. Data was gathered by observing, talking to people, and keeping records. The informants included the service coordinator, service officers, and ten people who used the service. The analysis used Makmur's (2015) effectiveness theory, which has five main factors: how timely the information is, how accurate the costs are, how precise the measurements are, how suitable the choices are, and how accurate the targets are. The results show that the SPIRIT Tangsel Program has been carried out well. The service schedule was followed as planned in the set timetable, the service costs were clear and met government rules, the service steps were done as per the standard procedures, the service place was chosen wisely to make it easy for the community to reach, and the program successfully reached the people it was meant to help. In addition, the data on how services were used shows that land consultation services were the most commonly used, with 134 out of the 147 people who used services taking advantage of them. SPIRIT Tangsel has helped make it easier for the community to access land services and has also made public services more available and efficient. Even though some progress has been made, it's still important to keep working on reaching more people, increasing the services available, and making digital services better so the program can work even better.

***Keywords**: Effectiveness, Public Service, Service Innovation, SPIRIT Tangsel, Land Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ii
MOTTO iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRACT viii
INTISARI ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 6
E. Batasan Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Penelitian Terdahulu 7
B. Kajian Teoritis 14
C. Kerangka Pemikiran 16
BAB III METODE PENELITIAN 18
A. Format Penelitian 18
B. Waktu dan Lokasi Penelitian 18
C. Jenis dan Sumber Data 19
D. Teknik Pengumpulan Data 21
E. Teknik Analisis Data 21
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN 24
A. Gambaran Umum Wilayah Kota Tangerang Selatan 24
B. Kondisi Demografi (Kependudukan) 25
C. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan 26
D. Gambaran Umum Program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) 28
E. Gambaran Umum Lokasi Operasional Penelitian (ITC Mall BSD) 30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 32

A. Efektivitas pelaksanaan program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan 35
B. Efektivitas program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) berdasarkan teori makmur (2015) 38
BAB VI PENUTUP 46
A.Kesimpulan 46
B. Saran 47
DAFTAR PUSTAKA 49
LAMPIRAN 51

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki peran strategis dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan lingkungan di Indonesia. Sebagai negara agraris, pengelolaan tanah tidak hanya menjadi kebutuhan utama dalam pembangunan nasional (Maulana & Hutagalung, 2025). Jaminan kepastian hukum dan hak atas tanah direalisasikan melalui penerbitan sertipikat tanah oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kejelasan status kepemilikan tanah, pemerintah terus berupaya meningkatkan mutu serta kemudahan akses layanan pertanahan melalui pengembangan berbagai inovasi, baik berbasis digital maupun non-digital.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Budiarto dalam Lestari (2021), pelayanan publik dimaksud berbentuk: (1) pelayanan administratif /*administrative services*, (2) pelayanan kebutuhan dasar/*basic* need *services*, dan (3) pelayanan infrastruktura l/*infrastructural services*, pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif (Pasal 5 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Purwanto dalam Lestari (2021), pelayanan publik membutuhkan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, partisipasi masyarakat berbentuk penyampaian keluhan/pengaduan, aspirasi, pemikiran, kepentingan dan permasalahan sebagai umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Implementasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu tuntutan dan keharusan bagi setiap lembaga publik yang melaksanakan

pelayanan publik. Melalui perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi yang berlangsung akan mendorong penyelenggaraan pelayanan publik selalu memperbaiki pelayanan yang disajikan(Lestari et al., 2021). Pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan dan pembangunan, oleh karena itu harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

Di era digital saat ini arus informasi yang masuk memerlukan kesiapan dan responsivitas sistem informasi yang memadai sehingga bermanfaat dalam pengembangan berbagai bidang yang menjadi tujuan organisasi publik salah satunya mewujudkan pelayanan yang prima. Menurut Setyaningrum dalam(Dewi et al., 2017), perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat dan tentunya harus disikapi dengan positif untuk meningkatkan peran serta pemerintah dalam mewujudkan prinsip tata kelola kepemerintahan yang baik. Menurut Ekram dalam (Dewi et al., 2017), kemajuan teknologi yang terjadi diharapkan menjadi jawaban terhadap kecepatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Teknologi yang berkembang akan merangsang lahirnya inovasi-inovasi yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Lahirnya kebijakan pemerintah melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang memiliki arah pengembangan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup

2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: Pertama, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis. Kedua, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Salah satu wujud inovasi pelayanan publik tersebut adalah Program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) yang diinisiasi oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan sebagai bagian dari upaya reformasi pelayanan pertanahan menuju sistem pelayanan publik yang modern. Program ini merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di sektor pertanahan yang dikembangkan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan di bawah koordinasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Program ini secara resmi diluncurkan pada awal Tahun 2025 sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan publik serta percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pertanahan, khususnya di wilayah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi menurut Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan (BPS) data penduduk pada tahun 2022 – 2024 mencapai 1.378.466 – 1.459.555 juta jiwa. SPIRIT TANGSEL ini merupakan layanan mobil keliling yang menyediakan tiga jenis layanan utama, yaitu peningkatan hak (yang sudah bersertipikat elektronik), roya (penghapusan hak tanggungan), dan konsultasi pertanahan. Layanan ini beroperasi secara rutin setiap hari Selasa dan Kamis, pukul 09.00 – 14.00 WIB, di ITC Mall BSD, dengan sasaran khusus pemohon langsung bukan kuasa, tujuannya adalah mendekatkan layanan pertanahan kepada masyarakat, mengurangi beban antrian di kantor Pertanahan, serta mempercepat proses administrasi pertanahan bagi warga Kota Tangerang Selatan. Program ini menjadi salah satu inovasi berbasis jemput bola, tetapi hanya (menetap di satu tempat saja).

Meskipun Program SPIRIT TANGSEL dirancang sebagai inovasi dalam pelayanan pertanahan, tingkat efektivitas pelaksanaannya hingga saat ini belum sepenuhnya dapat dibuktikan melalui data empiris yang lengkap. Namun demikian, kondisi tersebut tetap menjadi bagian dari

permasalahan yang penting untuk dikaji dalam penelitian ini, khususnya untuk mengetahui sejauh mana Program SPIRIT TANGSEL mampu meningkatkan permohonan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Evaluasi pelayanan publik seperti SPIRIT TANGSEL penting dilakukan untuk mengetahui tujuan yang ditetapkan telah tercapai. Efektivitas program ini dapat diukur berdasarkan teori Makmur (2015) dari teori ini ada lima indikator yang bisa dipakai, yaitu ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan, ketepatan pengukuran, ketepatan penentuan, ketepatan sasaran. Melalui beberapa informan dan anggota pelaksana program tersebut.

Penelitian terdahulu oleh (Kriswanto & Utami, 2011). Menunjukan bahwa efektivitas program layanan rakyat untuk sertifpikat tanah (LARASITA) di Kota Gresik sangat dipengaruhi oleh faktor partisipasi masyarakat, sosialisasi, dan kejelasan prosedur layanan. Namun studi tersebut umumnya berfokus pada program layanan rakyat untuk sertipikat tanah (LARASITA) bukan pada program layanan sertipikat keliling (SPIRIT TANGSEL) dengan demikian belum banyak penelitian yang secara spesifik menilai efektivias model pelayanan keliling berbasis mobilitas yang dijalankan di wilayah perkotaan.

Keberadaan kesenjangan penelitian tersebut menjadi landasan penting bagi pelaksanaan penelitian ini. Kajian mengenai SPIRIT TANGSEL diharapkan mampu melengkapi keterbatasan literatur yang membahas peran inovasi layanan keliling dalam memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Di samping itu, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan kebijakan bagi Kantor Pertanahan di daerah lain dalam mengadopsi atau mengembangkan model pelayanan yang sejenis. Penelitian ini juga diharapkan dapat menyajikan bukti nyata terkait efektivitas pelayanan publik berbasis *mobile service* sebagai bagian dari upaya reformasi agraria digital di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul: **Efektivitas Program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) dalam upaya meningkatkan persentase permohonan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tangerang**

Selatan. Penelitian ini berupaya untuk mengetahui lebih dalam mengenai sejauh mana efektivitas program sertipikat keliling (SPIRIT TANGSEL) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan serta mengidentifikasi hambatan apa saja yang terjadi selama program ini berjalan, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) berdasarkan teori makmur (2015)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh Gambaran yang jelas mengenai efektivitas pelaksanaan program sertipikat keliling (SPIRIT TANGSEL) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya dan upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja program tersebut.

1. Mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan
2. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan 5 indikator dari teori makmur (2015)

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

   Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan, khususnya dalam konteks layanan berbasis *mobile service*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi pengembangan studi akademik berikutnya yang meneliti model pelayanan pertanahan berbasis mobilitas dan efisiensi.

2. Manfaat Praktis

   Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan nyata bagi Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL). Temuan penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan bagi kantor pertanahan di daerah lain dalam merancang atau menyempurnakan program layanan keliling serupa agar lebih efektif, mudah dijangkau, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

E. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tetap terarah dan tidak meluas dari fokus kajian, maka batasan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Cakupan pembahasan hanya berfokus pada analisis efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, tanpa menelaah aspek yuridis atau teknis pendaftaran tanah secara mendalam.
2. Lokasi penelitian terbatas pada wilayah operasional SPIRIT TANGSEL, yaitu area ITC BSD City, Serpong, sebagai titik utama pelaksanaan program pelayanan keliling.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) dalam meningkatkan pelayanan pertanahan bagi masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan

1. dapat disimpulkan bahwa Program SPIRIT Tangsel sudah berjalan secara efektif. Hal ini terbukti dengan banyaknya jumlah pemohon yang menggunakan layanan SPIRIT TANGSEL ini, walaupun hasilnya adalah layanan konsultasi yang paling diminati masyarakat ini menandakan masyarakat masih membutuhkan informasi terkait dengan pertanahan terutama bagi masyarakat awam.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Program Sertipikat Keliling (SPIRIT TANGSEL) dalam meningkatkan pelayanan pertanahan bagi masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan.

2. adanya pelayanan yang tepat waktu, sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengakses layanan pertanahan tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pertanahan. Biaya pelayanan yang dikenakan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan sudah dijelaskan secara jelas kepada masyarakat. Selain itu, pengukuran dilakukan dengan tepat sesuai dengan standar yang berlaku, yang terlihat dari sikap profesional petugas dalam memeriksa berkas, memberikan informasi, serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang diharuskan. Selanjutnya, dari segi ketepatan dalam menentukan pilihan, pemilihan lokasi pelayanan di ITC BSD dianggap tepat karena lokasinya mudah diakses oleh masyarakat dan berada di tengah pusat kegiatan masyarakat. Hal itu mendorong masyarakat menggunakan layanan SPIRIT Tangsel sebagai pilihan alternatif dalam pelayanan pertanahan yang lebih mudah dan hemat waktu. Dari segi ketepatan sasaran, program ini berhasil menyasar masyarakat

yang membutuhkan akses yang mudah terhadap pelayanan pertanahan, terutama masyarakat yang kesulitan untuk datang langsung ke Kantor Pertanahan karena keterbatasan waktu. Meskipun begitu, masih ada orang yang belum tahu tentang program SPIRIT Tangsel, jadi sosialisasinya perlu terus dilakukan. Dari hasil penelitian secara keseluruhan, Program Sertipikat Keliling (SPIRIT Tangsel) telah memberikan manfaat nyata dalam membawa pelayanan pertanahan lebih dekat ke masyarakat Kota Tangerang Selatan. Program ini membantu masyarakat mendapatkan informasi dan layanan pertanahan dengan lebih mudah, serta memperbaiki akses masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi, penambahan jumlah lokasi pelayanan, serta pengembangan sistem pelayanan yang menggunakan teknologi digital agar program tersebut lebih efektif di masa depan.Berdasarkan data permohonan yang diperoleh selama pelaksanaan Program SPIRIT Tangsel, layanan konsultasi pertanahan menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Jumlah pemohon yang tinggi menunjukkan bahwa adanya SPIRIT Tangsel telah membuat akses layanan pertanahan lebih mudah dan mendorong masyarakat semakin tertarik menggunakan pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Program SPIRIT Tangsel membantu meningkatkan permohonan layanan pertanahan dari masyarakat.

B. Saran

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

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan

   Meningkatkan promosi Program SPIRIT Tangsel dengan menggunakan media sosial, situs web resmi, kelurahan, kecamatan, serta kegiatan yang melibatkan masyarakat, agar lebih banyak orang mengetahui adanya program tersebut. Mempertimbangkan penambahan titik lokasi pelayanan SPIRIT Tangsel di beberapa area lain di Kota

Tangerang Selatan agar layanan bisa diakses oleh masyarakat dengan lebih merata. Dengan mempertimbangkan penambahan jadwal pelayanan atau pengembangan layanan pada hari tertentu di luar jam kerja, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang sibuk pada hari kerja. Dengan mempertimbangkan penambahan jadwal pelayanan atau pengembangan layanan pada hari tertentu di luar jam kerja, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang sibuk pada hari kerja.

2. Bagi Masyarakat

   Masyarakat diharapkan dapat menggunakan Program SPIRIT Tangsel sebagai cara untuk mendapatkan informasi dan pelayanan pertanahan dengan lebih mudah.Selain itu, masyarakat juga diminta untuk lebih aktif mencari informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan melalui saluran resmi dari Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian berikutnya diharapkan bisa mengevaluasi seberapa efektif Program SPIRIT Tangsel dengan melibatkan lebih banyak peserta dan menggunakan metode penelitian yang berbeda, agar bisa mendapatkan hasil yang lebih lengkap mengenai kualitas pelayanan pertanahan yang berbasis inovasi pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

Aprilia, J. T., & Kendry Widiyanto, M. (2023). Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). In *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (Vol. 3, Number 1).

Bara, B., Cahyadhi, N., & Nawangsari, R. (2022). THE EFFECTIVENESS OF PTSL PROGRAM FOR THE LEGAL PROTECTION OF LAND RIGHTS. In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 13, Number 4). https://jkp.ejournal.unri.ac.idhttps://jkp.ejournal.unri.ac.id

Dewi, C. P., Larasati, E., Soedarto, J. P., Tembalang, S. H., & Kotak, S. (2017). *INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BRT (BUS RAPID TRANSIT) TRANS SEMARANG OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG*.

Febryani Damayanti Wianse, W., pendaftaran Kota Baubau, A., & Sulawesi Tenggara Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, P. (2023). *Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara*.

Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, *5*(4), 1027–1040. https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47

Hayat dkk. (2019). *PENINGKATAN KINERJA APARATUR DESA DALAM MELAKSANAKAN TUGAS ADMINISTRASI DESA MELALUI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN*.

Ismaniar Ismail & Novayanti Sopia Rukmana S. (2017). *Efektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Di Kota Makassar*. www.BPN.go.id

Kriswanto, S., & Utami, D. A. (2011). *Effectiveness Of Layanan Rakyat Sertipikat Tanah (LARASITA) Program In Gresik Regency*.

Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the*

Covid-19 Pandemic Era (Vol. 18).

Ode Muhammad Elwan, L. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. In *Copyright©2019 Journal PUBLICUHO Faculty of Social and Political Sciences Halu Oleo University* (Vol. 2, Number 2). http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO

Saptahadi, Y., & Setiawati, B. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tabalong*.

Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. In *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* │ (Vol. 7, Number 2). https://ombudsman.go.id,

Setyani Sri Haryanti1), K. A. W. (2019). *Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.