

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

**ANDI DELLA RAHMA
NIT.21303870**

**KEMENTRIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2025**

ABSTRACT

Land administration services are often inaccessible to the public, who have limited time during the week due to busy professional schedules, while civil servants only operate Monday through Friday. This situation poses challenges in providing responsive public services. Therefore, the Bekasi Regency Land Office introduced the Weekend Land Service (Pelataran) innovation as a solution to bridge the needs of the community with the limitations of the service system. This study aimed to determine the level of public satisfaction with the Pelataran service using a sequential mixed-methods approach, namely a quantitative approach through a questionnaire supplemented with qualitative data. The results showed a satisfaction index of 91.490, obtained from 50 respondents, categorized as "Very Good." Thus, the Pelataran at the Bekasi Regency Land Office is deemed effective and can be used as a model for public service based on community needs.

Keywords: land administration, public satisfaction, public service innovation, weekend service, Pelataran.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Kerangka Teoritis.....	10
1. Pelayanan Publik.....	10
2. Pelayanan Tanah Akhir Pekan.....	12
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
4. Kendala Dalam PELATARAN.....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Format Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian.....	21

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampling.....	22
D. Subjek dan Objek.....	25
E. Batasan Masalah	25
F. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Teknik Analisis Data	30
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	34
A. Wilayah Penelitian	34
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi	36
BAB V TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELATARAN	40
A. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	40
B. Kendala dan Solusi Pegawai Kantor Pertanahan Terhadap Pelataran.....	61
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR LAMPIRAN	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat sebagai makhluk sosial memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pemerintah sendiri merupakan suatu organisasi yang berhak untuk menetapkan hukum dan juga bertanggung jawab dalam sebuah pembangunan negara. Untuk membangun negara agar semakin lebih baik pemerintah bertugas untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang tercantum dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pada Pasal 1) yang menyatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan utama dari pelayanan publik sendiri ialah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan tentunya berpengaruh kepada investasi dan pertumbuhan ekonomi dalam skala nasional (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Dengan memperbaiki pelayanan publik sama dengan membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang bertugas sebagai penyedia layanan (Sandiasa & Agustana, 2018). Kualitas pelayanan publik menurut (Supriatiningsih et al., 2019) bergantung pada sejauh mana penyedia layanan dapat secara konsisten memenuhi ekspektasi penerima layanan. Artinya, apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, maka layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap buruk dan tidak memadai bagi masyarakat.

Pelayanan yang diberikan biasanya cenderung rumit dan dipenuhi dengan berbagai alasan yang sulit diterima oleh masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa tidak puas. Akibatnya, banyak dari mereka yang enggan untuk terlibat langsung dalam urusan birokrasi pemerintahan (Sapri et al.,

2022). Reformasi birokrasi diterapkan sebagai upaya untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Langkah ini merupakan strategi penting dalam membangun aparatur negara yang lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk melakukan perubahan dalam manajemen pemerintahan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih optimal (Wibowo et al., n.d.). Salah satu lembaga yang aktif mendorong dan mengupayakan penerapan reformasi birokrasi adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN), seperti melakukan manajemen perubahan, penataan dan penguatan organisasi, penataan peraturan, penataan tata laksana, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, penataan sistem manajemen SDM aparatur, penguatan kualitas pelayanan publik dan monitoring, evaluasi serta pelaporan. Sejalan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah (Riris et al., 2019).

Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah, dalam Pasal 1 ayat (9) menyebutkan pengertian pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satu-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertipikat sebagai tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas Satuan Rumah Susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Pendaftaran tanah sendiri sangat penting karena memberikan kepastian hukum atas bidang tanah yang dimiliki dengan tanda bukti terkuat yaitu berupa sertipikat bagi masyarakat, dan sebagai media informasi untuk pemerintah dalam mendata bidang tanah untuk administrasi pertanahan (Avivah et al., 2022). Namun, masih kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat dengan yang dimaksud dengan kepastian hukum menjadi salah satu faktor rendahnya minat

masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya. Selain itu, masyarakat juga beranggapan bahwa dalam pendaftaran tanah harus melalui proses yang rumit serta merogok biaya yang tidak sedikit (Rosmidah et al., 2023). Hal inilah yang menjadi tugas pemerintah sebagai birokrasi pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik untuk memberikan penyuluhan tentang pentingnya kepastian hukum hak atas tanah dan pendaftaran tanah.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai salah satu pemerintahan birokrasi yang memiliki tujuan agar terciptanya birokrasi pemerintah dengan karakteristik profesional, integritas, kinerja tinggi, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani masyarakat, netral, sejahtera, berdedikasi, dan menjunjung tinggi nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara dan juga penyedia layanan publik turut serta dalam merespon permasalahan ini dengan merancang inovasi yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan pendaftaran tanah. Inovasi yang dibuat yaitu Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) yang diresmikan pada Rapat Kerja Nasional (Rakernas) tahun 2022 lalu. Layanan ini merupakan layanan pendaftaran tanah yang difokuskan pada hari Sabtu dan Minggu dengan tujuan memudahkan masyarakat yang bekerja untuk mendaftarkan tanahnya (Law et al., n.d.). Menteri ATR/Kepala BPN ke-14 Bapak Hadi Tjahjanto memberikan keterangan mengenai jenis pelayanan ini, dimana dalam keterangannya dijelaskan tentang siapa saja yang dapat mengakses pelayanan ini. Dalam penjelasan beliau diterangkan bahwa layanan ini hanya berlaku bagi pemohon yang memiliki tanah dan memohon langsung tanpa melalui perantara atau kuasa. Layanan Pelataran ini juga tetap dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat selama jam istirahat untuk menarik perhatian dan mengedukasi masyarakat sebagai pemohon langsung tanpa perantara bahwa pengurusan pendaftaran tanah tidak membutuhkan biaya yang mahal dan mudah untuk dilakukan (Monoarfa, 2021).

Melalui Surat Edaran Nomor 12 /SE / XI /2014 tentang pelayanan hari Sabtu dan Minggu di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan

Nasional Kabupaten Bekasi termasuk kedalam Kantor Pertanahan di Provinsi Jawa Barat yang telah melaksanakan program pelayanan yang tersedia pada akhir pekan yaitu pada hari Sabtu dan minggu yang termasuk diluar jam kerja. Pelayanan Pendaftaran Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) yang ada menyediakan pelayanan permohonan balik nama, permohonan Roya (Hapusnya Hak Tanggungan), permohonan peningkatan HGB/HP menjadi HM untuk rumah tinggal dan pengecekan sertifikat (Monoarfa, 2021).

Kabupaten Bekasi memiliki julukan sebagai Kota Industri karena merupakan salah satu pusat industri terbesar di Indonesia. Kawasan industri yang luas menampung berbagai perusahaan, baik skala kecil maupun besar. Julukan ini mencerminkan peran penting Bekasi dalam perekonomian nasional. Adapun data penduduk yang aktif bekerja berumur 15 tahun keatas yang dikumpulkan oleh Badan Pusat Statistika Kabupaten Bekasi yaitu sejumlah 255.598 dari total angkatan kerja 465.007 yang dimana jika dipresentasikan maka angka pekerja di Kabupaten Bekasi yaitu 81,92% yang dimana hal ini sejalan dengan target pemohon dari pelayanan Pelataran yang bekerja ketika hari kerja, dimana target Pelataran yaitu untuk memudahkan para pemohon yang hanya memiliki waktu luang diakhir pekan.

Program Pelataran ini juga merupakan bentuk keikutsertaan Kementerian ATR/BPN dalam proses implementasi *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang baik). Penerapan prinsip *Good Governance* telah diatur secara hukum dalam Pasal 20 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang disebutkan “dalam menyelenggarakan pemerintahan, Pemerintah menggunakan asas desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Undang-Undang No.30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pertanahan. Kementerian ATR/BPN, dengan mengutamakan pelayanan yang ramah, profesional, dan dapat dipercaya, telah memulai perubahan penting dalam sektor pendaftaran tanah, salah satunya melalui program pelayanan Pelataran. Setelah beroperasi sejak tahun 2022 dalam jangka waktu kurang lebih 2,5 tahun, program ini telah memberikan dampak yang cukup signifikan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi. Program Pelataran khususnya, telah mendorong perubahan positif

dengan meningkatkan efisiensi layanan pertanahan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi secara mendalam terkait persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Bekasi terhadap layanan yang diberikan oleh program ini.

Berdasarkan uraian diatas, calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **INDEKS KEPUASA MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT** untuk mengetahui lebih lanjut tentang Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dan melihat sejauh mana keberhasilan pelayanan tersebut berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

B. Rumusan Masalah

Pelayanan Pendaftaran Tanah Akhir Pekan sebagai salah satu inovasi Kementerian ATR/BPN dalam meningkatkan Pelayanan Publik menarik perhatian calon peneliti untuk meneliti:

1. Berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pertanahan melalui Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi?
2. Apa kendala dan solusi dalam Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui berapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap inovasi pelayanan tanah akhir pekan.
- b. Untuk mengetahui apa saja problematika yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi terhadap Program Pelataran dan apa saja solusinya.

2. Manfaat Penulisan

- a. Calon Penulis berharap dapat menambah informasi terkait Gambaran pelayanan tanah akhir pekan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dan menjadi sumber referensi untuk penelitian yang akan datang.

- b. Tulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi sebagai penyedia Layanan Masyarakat untuk terus berinovasi dalam layanan percepatan pendaftaran tanah.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi, hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 91,490 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelaksanaan Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan Sangat Baik.
2. Terkait problematika yang dihadapi Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dalam melaksanakan tugas Pelataran diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi agar pelayanan Pelataran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dapat mempertahankan hasil yang telah dicapai.

B. Saran

1. Dari hasil IKM yang diperoleh maka, Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi diharapkan dapat menjadi contoh untuk seluruh Kantor Pertanahan lainnya dalam hal memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Untuk menambah minat masyarakat terhadap pendaftaran melalui Pelataran, perlu dilakukan upaya sosialisasi yang lebih masif, baik melalui media cetak seperti banner maupun media digital seperti media sosial, untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., Dharmawangsa, A. S.-W., & 2020, undefined. (n.d.). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id*. Retrieved January 18, 2025, from <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/ju warta/article/download/891/825>
- Avivah, L. N., Sutaryono, S., & Andari, D. W. T. A. (2022). Pentingnya pendaftaran tanah untuk pertama kali dalam rangka perlindungan hukum kepemilikan sertifikat tanah. *Tunas Agraria*, 5(3), 197–210. <https://doi.org/10.31292/JTA.V5I3.186>
- BALI, R. (2024). *Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran* <http://repository.stpn.ac.id/id/eprint/4450>
- Dakwah, A. R.-A. J. I., & 2018, undefined. (2018). Analisis data kualitatif. *Jurnal.Uin-Antasari.Ac.Id*, 17(33). <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/2374>
- Iskandar. (n.d.). *Metode Penelitian Campuran: Konsep, Prosedur Dan Contoh Penerapan - Iskandar, Nehru, Cicyn Riantoni - Google Buku*. Retrieved January 21, 2025, from [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=nkQjEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=Metode+penelitian+Campuran+Sekuensial&ots=SdREyEvRu8&sig=Aj6IP1zwUQUuGTBfgvnf19ow2qw&redir_esc=y#v=onepage&q=Metode penelitian Campuran Sekuensial&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=nkQjEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=Metode+penelitian+Campuran+Sekuensial&ots=SdREyEvRu8&sig=Aj6IP1zwUQUuGTBfgvnf19ow2qw&redir_esc=y#v=onepage&q=Metode%20penelitian%20Campuran%20Sekuensial&f=false)
- JASMINE, K. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.
- Kartika, R., & Mulyadi, M. (2024). Noun Phrases in Aceh Language Pantun Collections. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 3(4), 1615–1630. <https://doi.org/10.55927/EAJMR.V3I4.7544>
- Law, B. M.-, Review, D. and J., & 2023, undefined. (n.d.). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Ejournal2.Undip.Ac.Id*. Retrieved November 10, 2024, from

- <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/lj/article/view/18973>
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Monoarfa, M. P. (2021). Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Tahun 2018 Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Pada Pensertifikatan Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarbaru. *JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(1), 83–93.
- Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif I Teknik Analisis Kuantitatif*.
- Newsroom Diskominfoantik, 2024. (2024). *Kantah Kabupaten Bekasi Jadi Pelopor Pelayanan Peralihan Hak Elektronik*. Newsroom Diskominfoantik. <https://www.bekasikab.go.id/kantah-kabupaten-bekasi-jadi-pelopor-pelayanan-peralihan-hak-elektronik>
- Nidia Suriani¹, Risnita², M. S. J. (2023). *View of Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. 2023. <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/view/55/32>
- Pane, I., Hadju, V., Maghfuroh, L., ... H. A.-A. Y., & 2021, undefined. (n.d.). Desain penelitian mixed method. *Researchgate.Net*. Retrieved January 18, 2025, from https://www.researchgate.net/profile/Ulfa-Aulia-4/publication/365486401_Desain_Penelitian_Mixed_Method_Desain_Penelitian_Mixed_Method_Editor_Nanda_Saputra/links/6376f7d254eb5f547ce03c8f/DESAIN-Penelitian-Mixed-Method-Desain-Penelitian-Mixed-Method-Editor-Nanda-Saputra.pdf
- RACHMADANI, S. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. *Publika*, 4(4). <https://doi.org/10.26740/PUBLIKA.V4N4.P>
- RAHMAWATI, D. H. (2023). *Inovasi Pelayanan Prioritas Dan Akhir Pekan Bagi Pengguna Laynaan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung Tahun 2022*.

- Retrieved. (n.d.-a). *View of Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. Retrieved January 22, 2025, from <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/view/55/32>
- Retrieved. (n.d.-b). *View of Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Skunder, Dan Tersier*. Retrieved January 23, 2025, from <http://www.iicls.org/index.php/jer/article/view/238/195>
- Riris, O. :, Wulan, R., Mustam, M., Profesor, J., & Soedarto, H. (2019). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Atr/Bpn) Kabupaten Maros. *Ejournal.Unmus.Ac.Id*. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas/article/view/1579>
- Rosmidah, R., Fathni, I., & Yuseva, F. (2023). Pendaftaran Tanah Dalam Rangka Kepastian Hukum Hak Atas Tanah Di Kota Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 4(2), 273–285. <https://doi.org/10.22437/ZAAKEN.V4I2.23683>
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.22225/PI.3.1.2018.1-8>
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=rqxaEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=peran+bpn+sebagai+penyedia+layanan+publik&ots=Vq9hopQnGd&sig=LgQJCEZh1GnScVXghDTdyRE871g>
- Stockton, R., & Kerlinger, F. N. (2000). Foundations of Behavioral Research. *American Educational Research Journal*, 11(3), 292. <https://doi.org/10.2307/1162206>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/JIASK.V1I2.8>
- Sugiyono. (2010). *BAB III METODOLOGI PENELITIAN*.
- Suparyanto R. (n.d.). *teknik analisis data | Mendeley*. Retrieved January 29, 2025, from https://www.mendeley.com/search/?query=teknik+analisis+data&dgcid=md_homepag

- Supriatiningsih, S., Safudin, M., & Yulianto, E. (2019). Rancang bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sambeng Kulon Kabupaten Banyumas. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 95–103. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5868>
- Wibawa SBandhu MFadlurrahman. (2021). Introduksi Weekend Service di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, Provinsi Banten. *Jurnal.Untidar.Ac.Id*. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadminis/article/view/3858>
- Wibowo, A., Governance, I. K.-P. S. and, & 2022, undefined. (n.d.). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Jurnal.Untagsmg.Ac.Id*. Retrieved November 9, 2024, from <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/view/2785>
- Yulaika Ramadhani, 2023. (n.d.). *Hari Besar 2024 Lengkap, Januari-Desember Nasional-Internasional*. Retrieved July 10, 2025, from <https://tirto.id/hari-besar-2024-januari-desember-gTsX>