

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN
TANAH SISTEMATIS LENGKAP TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Suatu Syarat Untuk Memperoleh
Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

Wulan Restianti Putri
NIT. 21303813

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

ABSTRACT

The implementation of the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) is a strategic initiative by the government aimed at providing legal certainty over land ownership for the community. In its execution, the quality of public service plays a crucial role as an indicator of the program's success. Good service quality is expected to generate satisfaction among beneficiaries of the program. Therefore, this study aims to determine the extent to which service quality influences community satisfaction in the implementation of the 2024 PTSL Program in Menur Pumpungan Subdistrict, Sukolilo District, Surabaya City.

This research employs a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through the distribution of questionnaires to 60 respondents, who are beneficiaries of the PTSL Program. The data analysis technique used is simple linear regression analysis to examine the effect of service quality variables on the level of community satisfaction.

The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. This is evidenced by the t-test results showing a significance value below 0.05 and a coefficient of determination (R^2) of 66%. This means that 66% of the variation in community satisfaction can be explained by the service quality variable. These findings suggest that aspects such as timeliness, clarity of information, responsiveness, and the friendliness of officers play a vital role in enhancing public satisfaction with the implementation of the PTSL Program.

Keywords: *PTSL, Service Quality, Community Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
INTISARI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kerangka Teoritis	13
1. Pendaftaran Tanah	13
2. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap	14
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Kepuasan Masyarakat	18
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Format Penelitian	22
B. Lokasi Penelitian	23
C. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	23
D. Subjek, Penetapan dan Jumlah Responden	25
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	26

F. Analisis Data	27
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
A. Gambaran Umum Kota Surabaya	34
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan	37
C. Gambaran Umum Kelurahan Menur Pumpungan.....	40
BAB V PELAKSANAAN PTSL DI KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN	45
A. Mekanisme Pelaksanaan Program PTSL	45
B. Tahapan Pelaksanaan Program PTSL	49
C. Kendala dan Solusi.....	55
BAB VI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT.....	63
A. Deskripsi Data Penelitian.....	63
B. Uji Kualitas Data.....	71
C. Pembahasan.....	82
BAB VII PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendaftaran tanah di Indonesia merupakan kewajiban yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama pemegang hak atas tanah, dengan tujuan untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi para pemilik hak. Tahapan dalam proses pendaftaran tanah meliputi kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, serta penyajian data fisik bidang tanah; pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data yuridis; hingga pada tahap penerbitan sertipikat. sebagai tanda bukti hak; serta pencatatan terhadap perubahan data fisik dan yuridis. Oleh karena itu, program ini tidak hanya bertujuan untuk membentuk tata kelola administrasi pertanahan yang teratur, tetapi juga menjamin pengakuan serta perlindungan hukum terhadap hak atas tanah.

Pada kenyataannya pelaksanaan pendaftaran tanah masih terdapat beberapa kendala. Diantaranya yaitu biaya pendaftaran tanah juga yang mahal, masyarakat tidak mengetahui tujuan dilakukannya pendaftaran tanah, masyarakat mengetahui tujuan pendaftaran tanah namun pengurusannya yang berbelit-belit mengakibatkan masyarakat enggan untuk mendaftarkan tanahnya. Hal ini menyebabkan tidak tercapainya tertib administrasi di bidang pertanahan sehingga masih banyak tanah di Indonesia yang belum terdaftar.

Pelaksanaan PTSL di Indonesia berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan seperti pajak penghasilan (pph) dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB) yang belum dibayar, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur serta kekhawatiran tentang kelengkapan administrasi yang berpotensi menyebabkan penyimpangan peraturan. Terkait permasalahan BPHTB, diharapkan pemerintah daerah dapat memberikan pembebasan biaya sebagai solusi. Kebijakan pembebasan BPHTB ini penting diterapkan untuk mendorong minat masyarakat dalam mendaftarkan tanah mereka, karena akan berdampak pada percepatan

proses pendaftaran tanah, mendukung pertumbuhan ekonomi, mengurangi potensi sengketa, serta memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi pemegang hak atas tanah setelah mendaftar (Mujiburrohman, 2018). (Handayani & Yusriyadi, 2019).

Menyikapi permasalahan tersebut, pemerintah menetapkan regulasi terkait Program PTSL, yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang PTSL. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan proses pendaftaran tanah pertama kali yang dilaksanakan secara serentak untuk seluruh objek pendaftaran tanah di suatu wilayah desa atau kelurahan di seluruh Indonesia (Handayani & Yusriyadi, 2019). Pelaksanaan program PTSL dilakukan secara bertahap di seluruh wilayah Indonesia dengan dua tujuan utama, yaitu mempercepat pemberian kepastian hukum atas tanah bagi setiap warga pemegang hak atas tanah dan berkontribusi pada pengurangan konflik pertanahan di masyarakat. Program PTSL juga seharusnya disesuaikan dengan obyek, subjek, dan hak, serta proses pembiayaan (Ismail dkk, 2024).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan yang muncul, seperti dugaan adanya diskriminasi dalam pelayanan. Contohnya, masyarakat mengalami kesulitan dalam pengurusan sertipikat Tanah melalui Program PTSL, pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan KK (Kartu Keluarga), serta ketidakpastian waktu penyelesaian yang berdampak pada rendahnya mutu pelayanan. Selain itu, ketidakpuasan masyarakat juga dipicu oleh keterbatasan dalam penyediaan sarana dan prasarana, seperti jumlah aparatur atau SDM yang tidak mencukupi, perbedaan persepsi atau penafsiran, kurangnya partisipasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah, serta minimnya keterlibatan masyarakat dalam memenuhi persyaratan.

Kondisi fasilitas yang tidak memadai seperti ruang pelayanan yang terbatas turut dianggap tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Pada tahun 2024 Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nurson Wahid mengungkapkan, pemerintah telah melakukan kegiatan pendaftaran tanah sistematis lengkap sebanyak 121 juta bidang tanah yang telah terdaftar dan yang sudah tersertifikasi sebanyak 98 juta bidang tanah. Hal ini menjelaskan bahwa terdapat 96 % bidang tanah di Indonesia yang telah terdaftar dan 77,7 % bidang tanah yang sudah tersertifikasi. Sementara target PTSL di tahun 2025 sebanyak 126 juta bidang tanah, bidang tanah yang belum didaftarkan ini merupakan bagian yang punya tantangan berat untuk diproses mengingat pemilik tanah yang tidak tau keberadaannya di mana atau ada permasalahan lainnya.

Target PTSL Kantor Pertanahan Kota Surabaya II pada tahun 2024 sebanyak 503 bidang tanah yang harus diterbitkan sertifikatnya. Dalam pelaksanaannya, Kantor Pertanahan Kota Surabaya II berhasil mencapai target 100% dari keseluruhan program PTSL yang direncanakan. Akan tetapi, meskipun target program PTSL telah tercapai 100%, hal ini tidak serta merta menunjukkan bahwa seluruh aspek pelaksanaan program tersebut telah berjalan sempurna, terutama dari sisi kualitas pelayanan. Dalam praktiknya, terdapat adanya masyarakat yang merasa tidak puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diberikan selama proses PTSL berlangsung. Ketidakpuasan ini dapat terkait dengan berbagai faktor seperti persyaratan, jangka waktu penyelesaian, biaya, hasil sertifikasi atau aspek-aspek pelayanan lainnya. Oleh karena itu, menjadi penting untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSL untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan program serupa di masa mendatang. Kelurahan Menur Pumpungan menjadi salah satu wilayah yang ditunjuk sebagai lokasi pelaksanaan PTSL tahun 2024, dengan alokasi target sebanyak 158 bidang

tanah. Seluruh masyarakat pemilik 158 bidang tanah tersebut kini telah menerima sertipikat dalam format digital.

Pemilihan Kelurahan Menur Pumpungan sebagai lokasi penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada program PTSL dilakukan karena program ini telah dilaksanakan di wilayah tersebut pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelaksanaan program PTSL secara faktual dan terkini. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang membangun untuk peningkatan kualitas pelayanan, serta menjadi acuan dalam pelaksanaan program serupa di wilayah lain. Temuan yang diperoleh tidak hanya berguna dalam konteks akademik, tetapi juga memiliki kontribusi praktis bagi upaya perbaikan pelayanan publik di masa mendatang.

Hal yang sangat penting dalam program PTSL yaitu terkait kualitas pelayanan Kantor Pertanahan. Indikator seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dalam pelaksanaan program PTSL, mutu pelayanan harus memenuhi sejumlah standar seperti kemudahan dalam akses, kejelasan waktu penyelesaian, dan transparansi informasi, karena pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan PTSL, yang dipengaruhi oleh persyaratan, jangka waktu penyelesaian, biaya, penanganan pengaduan serta hasil sertifikasi atau aspek-aspek pelayanan lainnya. Ketika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan lebih aktif dalam mengikuti program ini dan bahkan merekomendasiin kepada masyarakat lain, sehingga semakin banyak masyarakat yang memperoleh manfaat dari kepastian hukum atas kepemilikan tanah mereka (Fitri dkk., 2022).

Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mendalami lebih lanjut mengenai PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan. Oleh karena itu,

berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Tahun 2024 di Kelurahan Menur Pumpungan”**

B. Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan program PTSL, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan serta tingkat kepuasan masyarakat. Program ini bertujuan memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah, sehingga keefektifan pelaksanaannya sangat bergantung pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh pihak pelaksana kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi bagaimana pelaksanaan program PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan telah dijalankan, sejauh mana masyarakat merasakan manfaatnya, serta bagaimana persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diperoleh rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kelurahan Menur Pumpungan pada tahun 2024?
2. Apakah Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kelurahan Menur Pumpungan?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kelurahan Menur Pumpungan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan pelaksanaan program PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan.

- b. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelaksanaan program PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan.
- c. Mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) dalam program PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis

Menghasilkan model analisis yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah dan Pelaksana program PTSL

Menyampaikan saran terhadap aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan program dan menyesuaikannya dengan ekspektasi masyarakat.

- b. Bagi Masyarakat

Memberikan gambaran sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pendaftaran tanah.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Menjadi acuan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan variabel, pendekatan, atau lokasi yang berbeda untuk memperkuat hasil kajian.

BAB VII

PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Tahun 2024 Studi di Kelurahan Menur Pumpungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur”. Serta saran yang diharapkan akan bermanfaat terhadap pihak-pihak yang berkepentingan di masa yang akan datang.

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian serta tinjauan teori pendukung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan pada tahun 2024 telah berjalan dengan baik, baik dari sisi administrasi maupun pencapaian target output. Pelaksanaan PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan menargetkan 158 bidang tanah dan seluruhnya telah berhasil di sertipikatkan dalam bentuk sertipikat digital. Hal ini menunjukkan keberhasilan program dari sisi kuantitas dan penyelesaian administratif. Meskipun dari sisi target fisik program telah tercapai, penelitian ini menekankan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan program secara menyeluruh.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kelurahan Menur Pumpungan dapat diterima. Hal ini terbukti dari hasil uji t antara kedua variabel dengan diketahui t hitung $(10,613) > t \text{ table } (2,320)$ dan $\text{sig. } (0,00) < 0,05$. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Nilai korelasi R^2 yang dihasilkan dari pengujian Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 0,812. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan nilai R Square sebesar 0,660. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 66% terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 34% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program PTSL Tahun 2024 di Kelurahan Menur Pumpungan”, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Meskipun pelaksanaan PTSL secara kuantitatif telah mencapai target, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini penting karena keberhasilan program tidak hanya diukur dari jumlah sertipikat yang diterbitkan, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasakan proses pelayanan tersebut, termasuk kecepatan, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan kemudahan prosedur.
2. Pemerintah, khususnya Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dan pihak kelurahan, disarankan untuk memperhatikan aspek pelayanan yang menjadi keluhan atau hambatan bagi masyarakat. Misalnya, perlu adanya sosialisasi yang lebih merata, transparansi prosedur, serta penyederhanaan birokrasi agar masyarakat merasa lebih puas dan percaya terhadap layanan pemerintah.
3. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 66% terhadap kepuasan masyarakat, maka sisa 34% yang dipengaruhi oleh faktor lain perlu menjadi perhatian untuk penelitian selanjutnya. Faktor-faktor seperti komunikasi antar instansi, partisipasi masyarakat, ketersediaan teknologi informasi, atau bahkan kondisi sosial ekonomi masyarakat patut diteliti agar pemahaman terhadap kepuasan masyarakat semakin menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Belviyanto, R., Haryati, R., & Sunreni, S. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Iconix Grill end Suki Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(4), 302–310. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i4.947>
- Cornelis, D., & Kusnadi, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional). *The World of Public Administration Journal*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i1.1347>
- Dewi, E. K., & Sae Gustya, K. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction on Goods Delivery Services KAI Logistik Express Bandung. *Nusantara Hasana Journal*, 2(1), 179–186.
- Djollong, A. F. (2019). *Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif*. Andi Fitriani Djollong, 2(1), 86–100.
- Fardhani, H. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. *Metallurgical and Materials Transactions A*, 30(8), 2221.
- Fitri, J., Arwani, M., & Sutono, S. (2022). Pengaruh Sosialisasi Program Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistem Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara: Studi Kasus Di Desa Welahan, Desa Gedangan Dan De. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(2), 1–21. <https://doi.org/10.24176/jsmb.v1i2.8116>

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*
- Handayani, A. A., & Yusriyadi. (2019). Pendaftaran Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptls). *Notarius*, 12(1), 537–549.
- Ismail, I., Nurani, F., & Paquita, D. F. (2024). Inovasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. 14(1), 23–31.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Mujiburrohman, D. A. (2018). Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptls). *BHUMI: Jurnal Agraria Dan Pertanahan*, 4(1).
<https://doi.org/10.31292/jb.v4i1.217>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (p. 254).
- Nurhidayati, & Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta*, 2(2), 279–284.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Pasolong, Harbani, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Putra, Z., & Muzakir, M. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis Dan Kajian*

Strategi Manajemen, 6(2), 186–200.
<https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6405>

Riniandriani, R., & Fairus. (2021). Analisis Pengaruh Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptl) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Gamma-Pi*, 3(2), 27–31.
<https://doi.org/10.33059/jgp.v3i2.3668>

Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta

Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108.
<https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>

Tjiptono.2006. Strategi Pemasaran(Edisi III). Jogjakarta. Andi Sekaran

Tjiptono, Fandy, 2020, Manajemen Jasa, Yogyakarta : Andi Offset

Widodo. 2017. Metodologi Penelitian Populer & Praktis. Jakarta: RajaGrafindo.

Yuliartika, E. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Kelurahan Pompanua Riatiang Kecamatan Ajangkale Kabupaten Bone

Peraturan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2018 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap