

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN
TANAH AKHIR PEKAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR II**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Sebutan Sarjana Terapan Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh :

GADING CANDRA PERMATASARI

NIT : 21303783

Pembimbing I : Agung Nugroho Bimasena, S.T., M.Ling.

Pembimbing II : Farah Dzil Barr, M.Pd.

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

2025

ABSTRACT

The government is obliged to meet the basic needs of the community, including land services managed by the land office. Public complaints often arise about the slow process of obtaining land certificates. Other concerns include busy workdays, long queues, and the presence of brokers. Given these concerns, spatial planning and land experts have focused on improving human resources and technology. One such innovation is the Weekend Land Service (PELATARAN). The Weekend Land Service Program was created to facilitate the public in carrying out various administrative activities outside of working days, so that people can take care of their own documents without using intermediaries or brokers. In addition, the Weekend Land Service Program can also increase the Public Satisfaction Index towards the quality of services provided by the government. This study aims to determine the value of the IKM towards the quality of service in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II and to determine the influence of service quality simultaneously and partially on the IKM in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.

The research method used was descriptive quantitative. To test the hypothesis, an analysis was conducted using descriptive statistics. Data analysis used multiple linear regression. Data were collected through a questionnaire given to the public regarding the quality of service against the IKM in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.

The results of the study indicate that the value of the IKM on the quality of service in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II is 79.275 and is included in the good category. Then, the quality of service simultaneously has a significant effect on the IKM in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II. Then, partially the variables of Reliability, Responsiveness, and Tangibles are proven to have a significant effect on the IKM in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II, while the variables of Assurance and Empathy are proven to have no significant effect on the IKM in the Weekend Land Service program at Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II. This study is expected to be an input for the Ministry of ATR/BPN to maintain and improve the quality of public services.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction Index, Weekend Land Service Program, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vii
ABSTRACT	ix
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Penelitian	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Literatur.....	5
B. Kerangka Teoretis.....	9
C. Kerangka Pemikiran	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Format Penelitian.....	19
B. Lokasi Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel.....	19
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	20
E. Teknik Analisis Data	21
BAB IV GAMBARAN UMUM	33
A. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II	33
B. Pelataran	36

C. Proses/Alur Pelataran	36
D. Profil Responden	37
BAB V PELAKSANAAN PELATARAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR II	42
A. Hasil Survei IKM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Pelataran	42
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap IKM melalui Pelataran	58
BAB VI PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan nilai keadilan pada sila kelima, pelayanan publik harus memelihara kepercayaan dalam setiap aspek tindakan, pencapaian standar, serta keterlibatan masyarakat yang menonjolkan sikap adil dalam memberikan pelayanan. Nilai Pancasila merupakan pedoman utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang beradab. Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh pelaksanaan seluruh sila Pancasila, mulai dari nilai Ketuhanan, nilai kemanusiaan, nilai persatuan, nilai kerakyatan, hingga nilai keadilan. Seluruh nilai tersebut, menjadi elemen yang tidak terpisahkan dalam konsep menciptakan pelayanan publik yang memuaskan antara masyarakat dan pemerintah. Pancasila berfungsi sebagai benteng utama dalam meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Kolaborasi antara makna pelayanan publik dan nilai Pancasila setidaknya merupakan hubungan yang serasi.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 butir (1), pelayanan publik dijelaskan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara dan penduduk. Layanan ini meliputi berbagai jenis barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ini diharapkan bisa memberikan manfaat yang maksimal untuk masyarakat pengguna layanan guna menciptakan kesejahteraan sosial, meningkatkan kualitas hidup, serta memberikan kepastian hukum. Barusman (2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berarti memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dan memenuhi janji dengan cepat. Selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh Sari dkk., (2023) bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan, mempermudah berbagai urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Kepuasan masyarakat bisa dicapai apabila aparat pemerintah penyelenggara layanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung berupaya dan memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat akan merasa puas jika layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan atau bahkan lebih baik dari standar tersebut. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka bisa dihitung melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) adalah informasi tentang sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik, informasi ini diperoleh melalui pengukuran pendapat masyarakat secara kualitatif dan kuantitatif (Fitria dkk., 2020).

Pelayanan diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam dan kewajiban pemerintah adalah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang melibatkan penyediaan berbagai layanan yang sifatnya fundamental bagi kehidupan sehari-hari. Salah satu layanan yang bersifat fundamental adalah yang berkaitan dengan sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, yang diatur dan dikelola oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Diharapkan keberadaan Badan Pertanahan Nasional (BPN) dapat mendukung masyarakat dalam memperoleh layanan pertanahan. Namun, sering kali terdapat keluhan terkait dengan lambannya proses pengurusan sertifikat tanah. Hal ini menimbulkan fenomena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang memicu masyarakat untuk enggan melakukan kegiatan administrasi pertanahan secara langsung adalah memiliki kesibukan di hari kerja, antrean pelayanan yang panjang membuat masyarakat tidak bisa memanfaatkan layanan pertanahan, serta adanya calo yang dengan mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk proses tersebut. Guna menindak lanjuti hal tersebut para ahli tata ruang dan pertanahan untuk tidak hanya fokus pada peningkatan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN).

Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II adalah salah satu contoh Kantor Pertanahan yang telah melaksanakan program Pelataran, dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan administrasi diluar hari kerja, sehingga masyarakat dapat mengurus sendiri surat-surat tanpa menggunakan perantara atau calo, yang terdiri dari tujuh program Pelataran yang dilakukan yaitu Pengecekan, SKPT, Perubahan Hak, Roya, Hak Tanggungan, Pendaftaran SK, Peralihan Hak, untuk memberikan kepastian hukum bagi pemilik tanah di wilayah tersebut. Adapun dengan adanya program tersebut diharapkan dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam putusan tersebut juga menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan pelayanan yang

disediakan oleh pemerintah bisa diukur secara kualitatif dan kuantitatif dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan dari masyarakat.

Adapun dengan diciptakannya program Pelataran, maka peneliti ingin mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang dalam hal ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek mana yang perlu ditingkatkan dan apa yang sudah berjalan dengan baik dalam program pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN). Menurut Yanuariza & Novitaningtyas yang dikutip oleh Nuraini & Habiburahman (2023) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Berdasarkan pada pemaparan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II dengan judul “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II”.

B. Rumusan Masalah

1. Berapa besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II?

C. Batasan Penelitian

Agar penelitian tetap terarah dan tidak melebar dari topik pembahasan yang dimaksud, maka peneliti membataskan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikenal dengan model SERVQUAL: Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Kepedulian (*empathy*), dan Bukti Fisik (*tangibles*). Model ini menekankan bahwa kualitas layanan dirasakan oleh pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan mereka dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya.
2. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), digunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai dasar pengukuran IKM yang terdapat 14 Variabel atau indikator yang meliputi Prosedur

pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui berapa besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II; dan
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan diatas, manfaat yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran untuk penelitian selanjutnya, terutama untuk penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dalam program Pelataran.

b. Manfaat Praktis

Bagi Kementerian ATR/BPN diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat akan program-program yang dijalankan atau yang akan dilaksanakan dimasa mendatang. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terkait program Pelataran sehingga masyarakat dapat memanfaatkan program ini dengan maksimal.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui program Pelataran yang telah dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II dengan 30 responden pemohon program Pelataran dengan menggunakan 14 indikator, diperoleh hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,275 dan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II sudah berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial (satu per satu dari setiap variabel independen) dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.
 - a. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
 - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
 - c. Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
 - d. Kepedulian (*Empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.
 - e. Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.

Kemudian secara simultan (bersama-sama dari semua variabel independen) dengan menggunakan nilai signifikansi 5% membuktikan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II.

B. Saran

1. Dengan nilai IKM sebesar 79,275 yang dikategorikan baik, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II disarankan untuk meningkatkan target IKM menjadi kategori sangat baik (di atas 81,25), mengevaluasi indikator dengan skor terendah untuk dilakukan perbaikan, dan melakukan survei IKM secara berkala untuk melihat perkembangan nilai IKM kedepannya. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat menerima pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin.
2. Mengingat bahwa variabel Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II disarankan untuk meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, mempercepat waktu respon terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat, serta melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas fisik, teknologi, dan sarana prasarana pendukung pelayanan. Kemudian, untuk variabel Jaminan (*Assurance*) dan Kepedulian (*Empathy*) yang tidak berpengaruh secara signifikan perlu dilakukan pelatihan soft skill kepada petugas agar semakin mampu memberikan rasa aman dan perhatian kepada masyarakat sehingga ke depannya kedua aspek ini juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, pengembangan kemampuan empati dan komunikasi petugas dalam melayani masyarakat, serta evaluasi mendalam mengenai kedua variabel tersebut yang tidak berpengaruh. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor II juga dapat membangun inovasi berbasis teknologi untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan pertanahan dan menerapkan sistem antrian online atau aplikasi layanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arip Budiman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>.
- Barusman, A. R. P. (2024). What Does Service Quality, Perceived Value, and Customer Trust Have to Do with Customer Loyalty for Go-Food Users in The Gojek App? Using Customer Satisfaction Performs as a Moderator. (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business University of Bandar Lampung). *Kurdish Studies*, 12(2), 699–723. www.KurdishStudies.net.
- Dea, M. H., Arsin, F. X., Kenotariatan, M., Hukum, F., Indonesia, U., Diterima, N., Diterbitkan, N., Pertanahan, P., & Online, B. (2022). Efektivitas Pengurusan Pertanahan Berbasis Online Dalam Membantu PPAT Menjalankan Tugas Jabatan Oleh Notaris dan PPAT Di Kota Bandar Lampung. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 06(02), 263–282.
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.296>.
- Hardiyansah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26. <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>.
- Jayanti, Nur Dwi; Purwanti, S. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Marni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas, dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. 7(9).
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*,

- 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>.
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66–81. <https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>.
- Napitupulu, D. D. (2015). Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu Dan Minggu Di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat. [http://repository.stpn.ac.id/937/1/Dedy David Napitupulu.pdf](http://repository.stpn.ac.id/937/1/Dedy%20David%20Napitupulu.pdf).
- Nuraini, H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (pp. 85–96).
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (1988). “SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda”, *Journal of Marketing*, page 111-124.
- Putri, N. A. M., Astuti, P., & Supratiwi. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhirpekan Dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang(Studi Kasus Kecamatan Candisari). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 1–16.
- Rachmadani, S., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik). *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*, 01(5), 1–9. www.bpn.go.id.
- Riauwati, J., & Dwiyaniti, N. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *Remik*, 7(1), 784–794. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12163>.
- Rochaety, Eti; Tresnati, Ratih; Latief, A. M. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS. <https://deepublishstore.com/shop/buku-metodologi-penelitian-skripsi-dengan-aplikasi-spss/>.
- Sari, L., & Suparti, H. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(Vol.6 No.2 (2023)), 12. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/831%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/831/633>.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (19 ed.). Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo (Ed.); 1 ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo (Ed.); 2 ed.). Alfabeta, Bandung.
- Syahrir. (2023). Analysis of Service Quality at The Department of Population and Civil Registration in Bogor Regency. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 02(1), 26–38.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *UMJ PRESS 2018*, 283. August.
- Telaumbanua, J. C., Mendrofa, S. A., Baene, E., & Hulu, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 948–959. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55226>.
- 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.
- Yanuariza, Yasmin Vitra & Novitaningtyas, Ivo. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 104-115.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009). *Kolisch 1996*, 49–56.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 7, 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (1975). *Experimental Cell Research*, 94(2), 459–464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).