DAMPAK PROGRAM TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam
Program Studi Diploma IV Pertanahan

Disusun Oleh:

MUH. FACHRI ISKANDAR

NIT. 21303647

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

ABSTRACT

This research investigates the impact of the Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) program on the improvement of land registration services and community satisfaction at the Land Office of Sleman Regency. The study is motivated by the increasing need for accessible and efficient public services, particularly in land affairs, which often face constraints in working hours. The Pelataran program, initiated by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN), aims to provide land services during weekends to accommodate citizens who are unable to access services on weekdays.

The research employs a quantitative method with a descriptive-comparative approach. Data were collected through questionnaires and interviews with Pelataran service users and officials at the Sleman Land Office. The study focuses on one independent variable (X), namely the Pelataran program, and two dependent variables (Y1 and Y2), namely the improvement in land registration services and the level of public satisfaction. Data analysis involved comparing service performance before and after the implementation of Pelataran and measuring the public satisfaction index based on nine indicators stipulated in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017.

Findings indicate that the Pelataran program significantly improves the accessibility and efficiency of land registration services, as evidenced by the increase in weekend service submissions. Moreover, the community's satisfaction level falls into the "Good" category, reflecting positive responses across all measured indicators, such as requirements, procedures, service time, costs, and staff behavior. The study concludes that Pelataran is an effective innovation in public service delivery, supporting legal certainty and administrative efficiency in land affairs.

Keywords**: **Pelataran, Land Registration, Public Satisfaction, Weekend Services, ATR/BPN, Sleman.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **i**

MOTTO ..... **ii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**

ABSTRACT **1**

INTISARI **2**

BAB I PENDAHULUAN **3**

A. Latar Belakang 3

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**

A. Kajian Terdahulu 8

B. Kerangka Teoritis 11

C. Kerangka Pemikiran 19

BAB III METODE PENELITIAN **21**

A. Format Penelitian 21

B. Lokasi Penelitian 22

C. Variabel Penelitian 22
D. Populasi dan Sampel 24
E. Batasan Masalah..... 25
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 26
1. Sumber Data..... 26
2. Teknik Pengumpulan Data 27
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... 29
BAB IV GAMBARAN UMUM.....35
A. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman..... 35
B. Gambaran Umum Kabupaten Sleman..... 37
BAB V PELAKSANAAN PELATARAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN 40
A. Dampak Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah. 40
B. Teknik Pengolahan Data 43
C. Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Terhadap Layanan Pertanahan Melalui Pelataran..... 45
D. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) 56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....60
A. Kesimpulan 60
B. Saran..... 61
DAFTAR PUSTAKA.....62
DAFTAR LAMPIRAN 65

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berlandaskan nilai filosofis kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan yang menjiwai pertama, Pasal 28 D ayat 1 UUD 1945 bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di muka hukum. Setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Hal ini termasuk di bidang Agraria/Pertanahan termasuk kegiatan layanannya. Kedua, nilai filosofis tersebut menjiwai Pasal 28 H ayat 2 UUD 1945 bahwa setiap orang memperoleh kemudahan dan juga perlakuan khusus untuk mendapatkan kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Adapun dalam hal ini layanan publik di Pertanahan yang merupakan bagian dari maksud, tujuan dan asas-asas layanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun. 2009 tentang Pelayanan Publik (KOESWIDARBO, 2024).

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan berbangsa, peranan pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan, sampai dengan pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, dan kesejahteraan sosial ke layanan lain yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990 an terutama dilatar belakangi oleh tekanan Masyarakat terhadap perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Wakhid, 2017).

Pelayanan publik melalui birokrasi merupakan untuk mewujud fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan Publik Selain mengabdi kepada negara, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat Negara Kesejahteraan melalui PNS. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah pusat di wilayahnya dan dalam badan usaha milik

negara/daerah sebagai bagian dari atau sebagai bagian dari barang dan jasa yang dipahami sebagai pelayanan publik kegiatan. Kaitannya dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat Penerapan ketentuan hukum dan peraturan (Salsabilla aulia kasyim, 2022).

Berdasarkan PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017 dengan seiringnya perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat, unit pelayanan publik dituntut untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Namun, kenyataannya pelayanan publik yang diselenggrakan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan belum optimal, terlihat dari benyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau media sosial. Jika tidak segera ditinjaklanjuti, keluhan tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra pemerintah dan bahkan menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu langkah penting dalam upaya perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Mengingat ragamnya unit layanan publik, maka diperlukan metode survei yang seragam guna memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional. Dalam peraturan ini bertujuan supaya dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Pelataran dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman (ABNUR, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka isu yang terjadi adalah masyarakat masih belum terlayani dengan optimal oleh kegiatan layanan masyarakat di Kantor Pertanahan. Pelataran juga bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi pertanahan diluar jam kerja reguler. Harapan dari program ini adalah Masyarakat dapat mendaftarkan tanahnya secara langsung tanpa melalui perantara, sehingga mengurangi biaya resiko jika menggunakan jasa perantara. Selain itu, program ini juga sejalan dengan komitmen pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik serta memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak atas tanah. (Handayani & Yusriyadi, 2019). Selain itu, tujuan Pelataran memberikan kesempatan waktu khusus, seperti halnya kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) bagi masyarakat yang

sibuk atau bekerja di luar kota, sehingga tidak ada waktu untuk mengurus keperluan berkaitan layanan pertanahan tertentu tersebut pada waktu jam kerja reguler (KOESWIDARBO, 2024).

Pelataran merupakan salah satu inisiatif pemerintah Indonesia untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendaftaran tanah Masyarakat. Pendaftaran tanah mempunyai tantangan besar termasuk rumitnya prosedur dan waktu yang diperlukan untuk memproses sertifikat pendaftaran tanah. Banyak orang yang kesulitan mengakses layanan ini, terutama mereka yang sibuk dengan pekerjaan. Oleh karena itu, pemberian layanan pendaftaran tanah di Pelataran pada akhir pekan diharapkan dapat menjadi Solusi bagi masyarakat untuk lebih mudah untuk mengurus hak atas tanahnya tanpa mengganggu aktivitas sehar-hari (Supriyadi, 2006).

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loket Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelataran ada 107 Kantor Pertanahan Kabupaten dan Kota membuka pelayanan pada hari sabtu dan minggu yang tersebar di Indonesia. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional memberikan program Pelataran, yang umumnya dilaksanakan pada hari akhir pekan, mulai pukul 08.00 hingga 12.00 waktu setempat. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang sibuk di hari kerja untuk mengurus tanahnya.

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta terdiri dari 5 Kantor Pertanahan di setiap Kabupaten/Kota. Salah satu dari 3 Kantor Pertanahan di Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, telah menjalankan program Pelataran. Hadi Tjahjanto, Menteri ATR/BPN menjelaskan tidak semua warga bisa mengakses layanan tersebut. Artinya layanan ini hanya berlaku bagi pemohon yang merupakan pemilik tanah atau pemohon langsung tanpa kuasa (Muslikan, 2023). Program Pelataran. ini mencakup proses permohonan balik nama, permohonan Roya (hapus Hak Tanggungan), permohonan peningkatan Hak Guna Bangunan/Hak Pakai menjadi Hak Milik untuk rumah tinggal, serta pengecekan sertifikat. Program

Pelataran diadakan setiap hari Sabtu dan Minggu, supaya Masyarakat dapat memiliki waktu lebih banyak untuk mendaftrakan tanahnya.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman mengembangkan tugas pemerintahan dalam urusan pelayanan pertanahan di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan peran penting dalam keberhasilan inovasi Kementerian ATR/BPN dibidang pertanahan contah pada program Pelataran. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman salah satu dari tiga Kantor Pertanahan Nasional di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terdaftar pada surat edaran.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas dan isu yang terjadi, maka peneliti menetapkan penelitian sebagai berikut: **"Dampak Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman)"** untuk mengetahui lebih lanjut tentang Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dan melihat sejauh mana keberhasilan pelayanan tersebut berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Program Pelataran mampu meningkatan pelayanan Pendaftaran Tanah?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna layanan program Pelataran?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dilihat dari beberapa pokok permasaalahan yang dirumuskan ditas. Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

a. Mengetahui apakah program Pelataran dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
b. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan program Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

D. Manfaat Penelitian

Segala sesuatu dalam penelitian tentu memiliki manfaat, begitupun juga dalam penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

Dari segi Praktis

1. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan kinerja program Pelataran dalam mempermudah akses pendaftaran tanah. Jika ada ketidakpuasan atau kendala yang ditemukan, pengelola dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat.
2. Bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam menetapkan kebijakan serta langkah tindak lanjut yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan pengetahuan dibidang pelayanan Kantor Pertanahan dan menambah pengalaman dibidang administrasi pertanahan.

Dari Segi Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam ranah akademik dengan memperkaya pemahaman mengenai pelayanan Pelataran serta tingkatnya pemanfaatan Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Penelitian ini dapat berperan sebagai sumbangan ilmiah, khususnya dalam kajiab terkait pelayanan di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional ATR/BPN.

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Program Pelataran yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman memiliki kontribusi terhadap peningkatan pelayanan pendaftaran tanah, meskipun dampaknya terhadap percepatan jumlah pendaftaran tanah secara keseluruhan masih tergolong kurang signifikan. Hal ini terlihat dari persentase peningkatan pendaftaran tanah sepanjang tahun 2024 yang relatif kecil, dengan rata-rata hanya sebesar 7,93%. Adapun persentase terendah tercatat pada bulan Desember sebesar 0,08%, sementara angka tertinggi terjadi pada bulan Februari sebesar 2,77%. Meskipun demikian, Program Pelataran tetap memberikan nilai tambah dalam aspek pelayanan, antara lain dengan mempermudah akses masyarakat khususnya yang bekerja pada hari kerja untuk memperoleh layanan pertanahan secara langsung tanpa harus menggunakan jasa pihak ketiga. Program ini juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi, efektivitas, serta fleksibilitas waktu pelayanan bagi masyarakat.
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Program Pelataran. Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden pengguna layanan Pelataran, tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori "Sangat Baik" dengan Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat 93,250 serta mutu pelayanan kategori ”A”, sebagaimana diukur dengan menggunakan sembilan unsur dari Permenpan No. 14 Tahun 2017. Unsur-unsur tersebut meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana. Seluruh unsur mendapatkan skor tinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui program Pelataran. Hal ini menunjukkan bahwa Pelataran telah menjadi inovasi layanan publik yang berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pertanahan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan untuk pengembangan dan optimalisasi program Pelataran adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Pelaksanaan Program Pelataran Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman perlu terus mengoptimalkan pelaksanaan Program Pelataran dengan memastikan bahwa seluruh prosedur pelayanan pada akhir pekan berjalan secara efisien, responsif, dan tepat waktu. Evaluasi berkala terhadap jumlah permohonan yang masuk dan kendala yang dihadapi pemohon perlu dilakukan agar penyempurnaan layanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran.
2. Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Masyarakat Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan masyarakat yang berada dalam kategori "baik", disarankan agar Kantor Pertanahan tidak hanya mempertahankan kualitas ini tetapi juga meningkatkannya. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan SDM secara berkelanjutan, perbaikan sarana dan prasarana layanan, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan agar setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan solutif.
3. Perluasan Akses Informasi dan Sosialisasi Program Mengingat masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara detail layanan Pelataran, maka perlu dilakukan sosialisasi secara masif dan terstruktur melalui berbagai media, termasuk media sosial, baliho di ruang publik, dan kerja sama dengan pemerintah desa atau kelurahan. Hal ini untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memahami manfaat dan prosedur program Pelataran secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

ABNUR, A. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Experimental Cell Research*, *94*(2), 1–30. https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2

Ahmad Samsul Huda, I. F. (2020). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *Pengaruh Penggunaan Pasta Labu Kuning (Cucurbita Moschata) Untuk Substitusi Teoung Terigu Dengan Penambahan Tepung Angkak Dalam Pembuata*, *1*(2), 274–282.

Diza, F., & Ogi, S. M. I. W. J. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado)*. *4*(1), 109–119.

Handayani, A. A., & Yusriyadi. (2019). Pendaftaran Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl). *Notarius*, *12*(1), 537–549.

JASMINE, K. (2014). Pengantar ilmu manajemen pemasaran. In *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.

KOESWIDARBO. (2024). *Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Dalam Rangka Mewujudkan Pendaftaran Tanah Sistem Publikasi Positif*.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2002). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 1–63.

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

Nada Dwi Putri, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, M. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *15*(1), 30–47.

Nanang Martono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*.

Nicholas Billy Trisno, & Habib Adjie. (2024). Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Al Qodiri : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan, *22*(3), 319–327. https://doi.org/10.53515/qodiri.2025.22.3.319-327

Pasolong. (2019). Teori Admnistrasi Publik. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *3*(1), 10–27. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). Dampak Keberadaan Objek Wisata Waduk Sermo Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat Di Sremo. *Journal GEEJ*, *7*(2).

Pramiyati, T., Jayanta, J., & Yulnelly, Y. (2017). Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil). *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, *8*(2), 679. https://doi.org/10.24176/simet.v8i2.1574

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *2*(2), 312–318.

Ruhansih, D. S. (2017). Efektivitas Strategi Bimbingan Teistik Untuk Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, *1*(1), 1–10. https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497

Saleh, S. (2017). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif*, *1*, 180. https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf

Salsabilla aulia kasyim. (2022). *Upaya penyelesaian administrasi oleh badan pertanahan nasional dalam sengketa sertifikat tumpang tindih*. *9*, 356–363.

Sari, S. E., Dakwah, F., Ilmu, D. A. N., Negeri, U. I., & Lampung, R. I. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Manajemen Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Bandar Lampung*.

Shalahudin. (2016). Manajemen Mutu Terpadu Perguruan Tinggi. In *Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin* (Vol. 2, p. 2). https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KSZ1wzk4v2UJ:ht

tps://www.neliti.com/id/publications/56508/manajemen-mutu-terpadu-perguruan-tinggi+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id

Sholikhah, A. (1970). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, *10*(2), 342–362. https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953

Sitompul, & Pranto, J. (2021). *Analisis Kepuasan pada Rumah Makan Sinar Muda Kecamatan Marpoyan Damai*. *134210031*. https://repository.uir.ac.id/19137/

Soendari, T. (2010). Metode Penelitian Deskriptif. *Universitas Pendidikan Indonesia*.

Sugiyono. (2017). Pengertian Populasi & Sampel Menurut Sugiyono. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, *3*(April).

Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Teknik Analisis Data. In *Suparyanto dan Rosad (2015* (Vol. 5, Issue 3).

Supriyadi. (2006). Supriyadi, Hukum Agraria , Sinar grafika, Palu, 2006, hlm. 153. Samun Ismaya, Hukum administrasi pertanahan , Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 82. *Hukum Agraria*, 18–35.

Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, *1*(4), 489–494. https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, *01*(14), 53–59.

Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *10*(1), 917–932. https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057