

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR  
PEKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

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



**Disusun oleh :**

**AMMAR SYAIFUDIN**

**NIT. 22314132**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**POLITEKNIK AGRARIA STPN**

**2026**

## ABSTRACT

*The Weekend Land Service Program (PELATARAN) is designed to expand access to land administration services for citizens who cannot visit land offices during weekdays. This study analyzes the influence of PELATARAN service quality on community satisfaction at the Karanganyar Regency Land Office and measures the Community Satisfaction Index of the program. A quantitative explanatory survey was applied to 31 users of PELATARAN services. Service quality was measured through five SERVQUAL dimensions, while community satisfaction was assessed using nine public service satisfaction elements. Data were tested using validity, reliability, normality, linearity, simple linear regression, and Community Satisfaction Index calculation. The instruments were valid and reliable, with Cronbach's alpha values of 0.762 for service quality and 0.860 for community satisfaction. The regression model produced  $Y = 10.212 + 1.188X$ , with  $F = 14.493$  and a significance value of 0.001. These findings indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. The R Square value of 0.333 shows that service quality explains 33.3% of satisfaction variation. The Community Satisfaction Index reached 91.04, categorized as grade A or very good.*

*Keywords: PELATARAN; service quality; community satisfaction; land service; Community Satisfaction Index*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Manfaat Penulisan .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kerangka Teoritis .....	12
1. Pelayanan Publik.....	12
2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Kepuasan Masyarakat .....	14
4. Kerangka Pemikiran.....	17
5. Hipotesis Penelitian.....	18
<b>BAB III</b> .....	<b>20</b>
A. Format Penelitian .....	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel .....	22

1.	Populasi.....	22
2.	Sampel.....	22
D.	Definisi Operasional Variabel .....	23
E.	Batasan Masalah.....	24
F.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
1.	Sumber Data.....	25
2.	Teknik Pengumpulan Data .....	26
G.	Teknik Analisis Data .....	27
1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	28
2.	Uji Normalitas dan Uji Linearitas .....	30
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	31
4.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	32
5.	Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	34
<b>BAB IV</b>	.....	<b>37</b>
A.	Gambaran Umum Kabupaten Karanganyar .....	37
B.	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar .....	39
C.	Gambaran Umum Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) 41	
D.	Identitas Responden .....	43
<b>BAB V</b>	.....	<b>52</b>
A.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	52
1.	Uji Validitas.....	52
2.	Uji Reliabilitas .....	57
B.	Uji Normalitas dan Linearitas .....	60
1.	Uji Normalitas.....	60
2.	Uji Linearitas.....	62
C.	Uji Heteroskedastisitas.....	64
D.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	66
1.	Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	66
2.	Uji Signifikansi .....	68
3.	Besar Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y.....	69
E.	Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	73

1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	73
2. Analisis Tingkat IKM.....	85
<b>BAB VI.....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan digital dan arus informasi yang semakin terbuka mendorong masyarakat untuk menuntut layanan publik yang lebih cepat, jelas, dan mudah dijangkau. Dalam kondisi tersebut, penyelenggara layanan perlu membangun pola kerja yang profesional, humanis, dan berintegritas. Prinsip *good governance*, seperti transparansi, partisipasi, responsivitas, akuntabilitas, dan efisiensi, menjadi dasar penting agar pelayanan dapat diberikan secara tepat dan tidak berbelit-belit (Erlangga, 2025). Namun, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi kendala, terutama ketika masyarakat belum sepenuhnya memperoleh layanan dasar secara mudah dan merata, baik pada sektor pendidikan, kesehatan, maupun layanan administratif lainnya (Marto, 2021).

Pemerintah Indonesia saat ini sedang berfokus untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi nasional. Pada sektor pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) saat ini tengah berkomitmen untuk melakukan percepatan pelayanan pertanahan secara menyeluruh demi mewujudkan sistem yang sederhana, akurat, dan cepat. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Menteri ATR/Kepala BPN Nusron Wahid dalam Rapat Pimpinan (Rapim) pada Selasa, 26 Agustus 2025, bahwa pembenahan pelayanan pertanahan menjadi hal yang diutamakan karena menjadi cerminan utama kementerian di mata masyarakat (NarasiPos.com, 2025). Reformasi birokrasi menjadi bagian dari usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pada sektor pertanahan. Proses reformasi ini tidak hanya bertujuan menyederhanakan struktur dan prosedur administratif, Reformasi tersebut tidak sekadar diarahkan untuk menyederhanakan struktur dan prosedur administratif, melainkan juga memperkuat nilai transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam aspek pelayanan. Dalam pelayanan pertanahan, reformasi birokrasi menjadi langkah penting untuk membangun tata kelola layanan yang lebih tertib, sederhana, dan

dapat dipertanggungjawabkan, melalui pembenahan tersebut, proses administrasi pertanahan diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, mengurangi hambatan prosedural, serta memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat. (Harefa et al., 2024). Melalui birokrasi yang lebih adaptif, Kementerian ATR/BPN dapat menghadirkan pelayanan yang lebih terbuka, mudah dijangkau, serta berintegritas, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Dalam bidang pertanahan, pemerintah memiliki tanggung jawab menyediakan layanan administratif yang berkaitan dengan kepastian hukum atas tanah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat (Republik Indonesia, 2009). Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian ATR/BPN menjalankan fungsi pelayanan administrasi pertanahan, seperti pendaftaran tanah, pemutakhiran data pertanahan, serta berbagai layanan lain yang berkaitan dengan pengelolaan dan perlindungan hak atas tanah.

Pelayanan pertanahan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, waktu operasional yang belum sepenuhnya menyesuaikan kebutuhan masyarakat, serta perlunya inovasi dalam mekanisme pelayanan (Mattewakkang, 2024). Kendala tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap lembaga penyelenggara layanan (Hermawan et al., 2016). Salah satu upaya Kementerian ATR/BPN untuk menjawab kendala tersebut adalah Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Program ini dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu, sehingga masyarakat yang terkendala waktu pada hari kerja tetap memiliki kesempatan untuk memperoleh layanan pertanahan. Dengan demikian, PELATARAN menjadi salah satu bentuk perluasan akses layanan kepada masyarakat (Muslikan, 2023).

Berdasarkan Surat Edaran tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan

Pertanahan Nasional pada tanggal 25 Juli 2022, Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu dari 107 kantor pertanahan yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan pertanahan pada akhir pekan, yakni setiap hari Sabtu dan Minggu. Program PELATARAN ditujukan bagi pemohon perorangan yang mengurus layanan secara langsung tanpa melalui perantara maupun kuasa. Pelayanan ini diselenggarakan setiap hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Melalui program ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pertanahan, di antaranya adalah pelayanan Peralihan Hak, Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA), serta layanan perubahan hak atas tanah untuk bidang tanah yang luasnya tidak melebihi 600 m<sup>2</sup> (Haryanto, 2024).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Karanganyar tahun 2025, jumlah penduduk berusia 15 tahun ke atas yang tergolong sebagai Penduduk Usia Kerja (PUK) di Kabupaten Karanganyar pada tahun 2024 mencapai 759.111 jiwa, dengan 546.457 jiwa di antaranya sudah bekerja, jika dipersentasekan jumlah penduduk Kabupaten Karanganyar yang sudah bekerja adalah sebesar 71,99 %. Berdasarkan data BPS, bahwa dari 546.457 penduduk yang sudah bekerja, 246.971 di antaranya adalah penduduk berprofesi sebagai buruh/karyawan dan pegawai, dimana profesi tersebut menjadi profesi mayoritas di Kabupaten Karanganyar (Karanganyar, 2025). Ketentuan waktu kerja ditetapkan dalam pola 5 atau 6 hari kerja, yang dalam pelaksanaannya umumnya berlangsung pada hari Senin sampai Jumat (Republik Indonesia, 2003). Ketentuan ini sejalan dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Pelaksanaan Lima Hari Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar, yang mengatur pelaksanaan lima hari kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar, yaitu Senin sampai Jumat, sehingga aktivitas kerja masyarakat pada umumnya terpusat pada hari-hari tersebut (Republik Indonesia, 2023b). Kondisi tersebut sejalan dengan sasaran layanan PELATARAN, yaitu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja dan hanya dapat memanfaatkan waktu luang pada akhir pekan.

Dalam penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk membaca penilaian pengguna layanan terhadap pelaksanaan PELATARAN. Pengukuran IKM diperlukan karena penelitian ini tidak hanya

melihat pelaksanaan program, tetapi juga menilai persepsi masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan yang mereka terima, seperti kejelasan persyaratan, alur prosedur, kesesuaian waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kemampuan petugas, perilaku petugas, mekanisme penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sembilan unsur tersebut digunakan sebagai dasar penilaian agar hasil penelitian dapat menggambarkan kepuasan masyarakat secara lebih terukur (Republik Indonesia, 2017).

Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sebelumnya telah memiliki data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan persepsi pengguna terhadap pelayanan pertanahan secara keseluruhan. Pada tahun 2025, nilai IKM yang diperoleh sebesar 93,52 dan termasuk dalam mutu pelayanan A atau sangat baik. Meskipun demikian, nilai tersebut masih menggambarkan pelayanan secara umum, belum secara khusus menilai kepuasan masyarakat terhadap Program PELATARAN. Oleh sebab itu, kajian ini diperlukan untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap PELATARAN sebagai layanan dengan karakteristik waktu, sasaran pengguna, dan pola pelayanan yang berbeda dari pelayanan reguler.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR**. Pelaksanaan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar menjadi objek utama dalam penelitian ini, khususnya untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada program tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Sejak tahun 2022, Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar telah menyelenggarakan program PELATARAN sebagai salah satu langkah untuk

memberikan akses pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Program ini secara rutin berjalan setiap hari Sabtu dan Minggu dengan memberikan pelayanan pertanahan kepada pemohon perorangan yang tidak dapat meluangkan waktu pada hari kerja (Senin sampai Jumat) untuk mengurus kebutuhan pertanahan. PELATARAN menjadi bentuk terobosan pelayanan publik yang dinamis terhadap kebutuhan masyarakat produktif, terutama mereka yang aktif bekerja pada hari kerja (Putri et al., 2024). Akan tetapi, sampai saat ini belum ditemukan penelitian yang secara kuantitatif menilai sejauh mana pengaruh program PELATARAN terhadap kepuasan masyarakat, sehingga penting dilakukan penelitian untuk melihat sejauh mana pengaruh tersebut muncul dan berapa besar kontribusi dari pelaksanaannya terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk mengkaji pengaruh Program PELATARAN secara lebih mendalam berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai berikut.:

1. Bagaimana pengaruh kualitas Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan pertanahan?
2. Berapakah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari pelaksanaan Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar?

### **C. Tujuan dan Manfaat**

#### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Menguji pengaruh kualitas program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program PELATARAN.

## **2. Manfaat Penulisan**

- a. Bagi peneliti, kajian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN), sekaligus memberikan pengalaman langsung dalam melakukan pengukuran kepuasan masyarakat.
- b. Bagi pengembangan keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian pelayanan publik, khususnya pelayanan pertanahan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki tema serupa.
- c. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dalam memperbaiki serta meningkatkan mutu pelaksanaan Program PELATARAN.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas Program PELATARAN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga pengaruh tersebut dinyatakan signifikan. Selain itu, koefisien regresi sebesar 1,188 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,333 berarti kualitas pelayanan melalui Program PELATARAN mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 33,3%, sedangkan 66,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan dalam Program PELATARAN, maka semakin besar pula kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
2. Hasil perhitungan IKM terhadap Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar menunjukkan nilai 91,00. Nilai ini termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sedangkan unsur dengan nilai terendah secara relatif adalah sarana dan prasarana.

#### **B. Saran**

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai Program PELATARAN agar informasi tentang keberadaan program, manfaat, jadwal, dan jenis layanan yang tersedia dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan secara rutin melalui berbagai media, seperti media sosial, laman resmi kantor, banner informasi, serta kerja sama dengan pemerintah desa atau kelurahan.

2. Unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik perlu terus dipertahankan melalui konsistensi pelaksanaan layanan, terutama pada aspek penanganan pengaduan, kesesuaian produk layanan, ketepatan waktu, dan kompetensi pelaksana. Meskipun demikian, Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar tetap perlu memperhatikan unsur yang nilainya relatif lebih rendah, seperti sarana prasarana dan perilaku pelaksana, dengan meningkatkan kenyamanan fasilitas serta menjaga sikap petugas agar tetap ramah, sopan, responsif, dan komunikatif.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dengan memperluas lokasi penelitian pada beberapa kantor pertanahan yang menyelenggarakan program serupa. Perbandingan antar lokasi penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain di luar kualitas pelayanan, seperti tingkat kepercayaan masyarakat kemudahan akses layanan, atau efektivitas sosialisasi program, guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Aprilia, F. A. (2024). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Etj Muncul di Gresik [Universitas Muhammadiyah Surabaya]. <https://repository.um-surabaya.ac.id/id/eprint/9603/>
- Bali, P. N. (2025). Bab 7: Analisis Regresi Linier Sederhana. In Materi e-Learning (dokumen PDF). Politeknik Negeri Bali. <https://api-elearning.pnb.ac.id/upload/post/POST-1747901800-0eb357784b.pdf>
- BALI, R. T. (2024). Dampak Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa). Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Banu, E. P., Rahman, D. H., & Zamroni. (2025). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Resiliensi Akademik pada Siswa SMP. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.21009/INSIGHT.141.12>
- Budi, A. D. A. S., Septiana, L., & Mahendra, B. E. P. (2024). Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01). <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>
- Darma, B. (2021). Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2). Guepedia.

- Dartiningsih, B. E. (2016). Gambaran Umum Lokasi, Subjek, Dan Objek Penelitian. Buku Pendamping Bimbingan Skripsi, 129, 135.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The new public service: Serving rather than steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Erlangga, D. (2025). Inovasi Dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Responsif Dan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(05 Oktober), 7846–7856.
- Febriyanor, A., & Subadi, W. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli Umum di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 1345–1359.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality Tests for Statistical Analysis: A Guide for Non-Statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486–489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haqqi, A. (2023). Unsur Kebaruan (Novelty) dalam Penelitian: sebuah kajian literatur tentang Implementasi Kebaruan dalam sebuah penelitian. *Nazharat: Jurnal Kebudayaan*, 29(2), 221–230.
- Harefa, F. M. H., Yamin, M., Ginting, B., & Harris, A. (2024). Tata Kelola Pertanahan dalam Memenuhi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penerbitan Sertifikat pada Kantor Pertanahan Kota Medan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(3).
- Haryanto, A. O. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Kota Bandung. *Imperium: Jurnal Kajian Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 13–21.
- Herdiawan, T. A. (2018). Pengaruh Sosial Ekonomi Orang Tua terhadap Minat Anak Melanjutkan Sekolah ke Jenjang yang Lebih Tinggi (Studi Deskriptif di Desa Buniara Kecamatan Tanjungsang Kabupaten Subang) [FKIP

Universitas Pasundan]. <https://repository.unpas.ac.id/37483/>

Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(1), 65–75.

IBM. (n.d.). ANOVA and Tests of Linearity. In IBM Documentation: IBM SPSS Statistics 25.0.0. International Business Machines Corporation (IBM). <https://www.ibm.com/docs/en/spss-statistics/25.0.0?topic=linearity-anova-tests>

Ilmi, A. (2024). Implementasi Program Pelaksanaan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin [Universitas Lambung Mangkurat]. <https://digilib.ulm.ac.id/archive/digital/detailed.php?code=32188>

Jalinus, N., & Risfendra, R. (2020). Analisis kemampuan pedagogi guru smk yang sedang mengambil pendidikan profesi guru dengan metode deskriptif kuantitatif dan metode kualitatif. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 20(1), 37–44.

Karanganyar, B. P. S. K. (2025). Statistik Daerah Kabupaten Karanganyar 2025. Badan Pusat Statistik Kabupaten Karanganyar. <https://karanganyarkab.bps.go.id/id/publication/2025/09/29/d6dd5a9493f0cf9b52e7405d/statistik-daerah-kabupaten-karanganyar-2025.html>

Marto, S. (2021). Manajemen pelayanan publik. Yayasan kita menulis.

Mattewakkang, K. (2024). Tantangan dan Solusi Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. *Jurnal Technopreneur (JTech)*, 12(2), 37–41.

Muslihan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66–81.

Musyarofah, S. I. (2024). Implementasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) sebagai Perwujudan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

pada Badan Pertanahan Nasional [Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro].  
<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/23172/>

NAPITUPULU, D. D. (2021). Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu Dan Minggu Di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat. Politeknik Agraria STPN.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Nuraini, & Habiburrahman. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. *VISIONIST: Jurnal Manajemen*, 13(1), 85–96.  
<https://doi.org/10.36448/jmv.v13i1.3555>

Nurchaya, W. A., Arisanti, N. P., & Hanandhika, A. N. (2024). Penerapan Uji Asumsi Klasik untuk Mendeteksi Kesalahan Pada Data Sebagai Upaya Menghindari Pelanggaran Pada Asumsi Klasik. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(12), 472–481. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10449272>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pramudyawardhani, R. (2018). Efektivitas OPAC (Online Public Access Catalogue) di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang [Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/9813/>

Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 194–212.

Rachmadani, S. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. *Publika*, 4(4).

RAHMAWATI, D. H. (2023). Inovasi Pelayanan Prioritas Dan Akhir Pekan Bagi

Pengguna Layanan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung Tahun 2022. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. [https://peraturan.bpk.go.id/Download/31128/UU Nomor 13 Tahun 2003.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/31128/UU%20Nomor%2013%20Tahun%202003.pdf)

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>

Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>

Republik Indonesia. (2023a). Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 440/SK.HR.02/III/2023 tentang 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. <https://jdih.atrbpn.go.id/pencarian/peraturan>

Republik Indonesia. (2023b). Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Lima Hari Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar. Pemerintah Kabupaten Karanganyar. <https://jdih.karanganyarkab.go.id/>

Salih, R. D. (2024). Analisis Inovasi Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) Kantor Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas [Universitas Jenderal Soedirman]. <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/25438>

Sari, A. P. (2017). Pengaruh Kepemilikan Institusi Domestik, Kepemilikan Publik,

- Profitabilitas, Leverage Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Risk Management Disclosure (Studi Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015) [Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan (UNPAS) Bandung]. <https://repository.unpas.ac.id/28295/>
- Sari, D. P. (2018). Pengaruh Model Learning Cycle 5E terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII SMP Negeri 17 Pekanbaru [Universitas Islam Riau]. <https://repository.uir.ac.id/id/eprint/4698>
- Simamora, B. (2022). Skala likert, bias penggunaan dan jalan keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik. *Bumi Aksara*, 9–11.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif: Sebuah studi pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Sukma, B. (2024). Peran Branding Dan Reputasi Dalam Meningkatkan Layanan Infrastruktur Publik Di Dinas Pubmtr Provinsi Sumatera Selatan. *Journal Of Social And Political Science*, 1(1), 65–72.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Wahyuni, N. (2014). Uji Validitas dan Reliabilitas. BINUS Quality Management Center (QMC). <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Warhani, N. K. (2018). Analisis Profitabilitas pada Perusahaan Food and Beverage yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia [UPN “Veteran” Jawa Timur]. <https://repository.upnjatim.ac.id/1439/>
- Wijayanto, A. (2008). Analisis regresi linear sederhana. *Journal of Eprints.Undip*.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik

Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.

Yuniarti, P., Wianti, W., & Rini, R. S. (2023). *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit NEM.