

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

ELIES INTAN PUTRI RIPANI

NIT. 22314275

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

Weekend Land Services, known as Pelataran, are a public service innovation in land administration designed to improve access for landholders who cannot visit the land office on working days. At the Bandung City Land Office, this service is provided on weekends and includes land title transfer, roya, upgrading of land rights, certificate verification, Land Registration Certificate services, and land information or consultation services. This study aims to analyze public satisfaction with the quality of Pelataran services and measure the effect of service quality on public satisfaction. The research used a quantitative inferential approach with a survey method involving 37 users of Pelataran services during the period of February 23 to April 23, 2026. Data were collected through questionnaires using a four-point Likert scale.

Service quality was measured using SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Public satisfaction was measured using nine elements of the Community Satisfaction Index, including requirements, procedures, completion time, cost, service products, officer competence, officer behavior, complaint handling, and facilities. Data were analyzed using weighted IKM calculation, validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The results show that the Community Satisfaction Index score reached 83.48, categorized as good. All questionnaire items were valid and reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.854 for service quality and 0.831 for public satisfaction.

Regression analysis produced the equation $Y = 6.643 + 0.504X + e$, indicating that service quality has a positive effect on public satisfaction. The t-test result showed that t-count $4.292 > t\text{-table } 1.690$, with a significance value of $p < 0.001$, meaning that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. The R Square value of 0.345 indicates that service quality explains 34.5% of public satisfaction, while the remaining 65.5% is influenced by other factors.

Based on these findings, improving service procedures, officer responsiveness, access to information, complaint handling, and regular evaluation is necessary to strengthen the effectiveness of Pelataran at the Bandung City Land Office.

Keywords: Community satisfaction, Community Satisfaction Index, Pelataran, public service, SERVQUAL, Bandung City Land Office.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	iii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Terdahulu	5
B. Kajian Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Format Penelitian	21
B. Lokasi Obyek Penelitian	21
C. Definisi Operasional Konsep atau Variabel	21
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23
E. Jenis, Sumber data dan Teknik Pengumpulan data	24
F. Tahapan Penelitian	26
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV GAMBARAN UMUM	33
A. Lokasi Penelitian	33
B. Kantor Pertanahan Kota Bandung	36
BAB V ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN	42
A. Karakteristik Responden	42
B. Analisis Deskriptif Dimensi SERVQUAL	47
C. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	48
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan terhadap Kepuasan Masyarakat	54
E. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan terhadap Kepuasan Masyarakat	56

BAB VI PENUTUP.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan layanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak bisa dipenuhi secara mandiri. Pemerintah sebagai organisasi memiliki kewenangan untuk menetapkan hukum sekaligus bertanggung jawab terhadap pembangunan negara. Dalam upaya mewujudkan pembangunan yang lebih baik, pemerintah berkewajiban menyediakan berbagai bentuk pelayanan bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 1, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan utama dari pelayanan tersebut adalah tercapainya kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap iklim investasi serta pertumbuhan ekonomi nasional (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Pelayanan publik hingga kini masih menjadi persoalan serius di Indonesia. Fungsi pelayanan publik sebagai sarana untuk mengkoordinasikan tanggung jawab antara pemerintah dan masyarakat belum berjalan optimal. Kondisi ini terlihat dari adanya kebijakan yang saling tumpang tindih, rendahnya kompetensi sebagian pejabat publik, serta minimnya dorongan untuk berinovasi. Akibatnya, tidak sedikit kebijakan yang akhirnya dibatalkan atau mengalami perubahan oleh pemerintah (Anjas Muharman & Frinaldi, 2023). Memperbaiki pelayanan publik sejatinya berarti memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan (Sandiasa, 2018). Kepercayaan ini muncul bila pemerintah mampu secara konsisten memenuhi ekspektasi Masyarakat. Saat pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan, masyarakat akan menilai layanan itu baik dan memuaskan. Sebaliknya, bila layanan lebih rendah dari yang diharapkan, maka dianggap kurang memadai (Yulianto, 2024).

Layanan yang disediakan sering kali dianggap berbelit-belit dan sulit dengan alasan yang sulit diterima masyarakat, sehingga membuat prosesnya tidak berjalan secara efektif maupun efisien. Situasi ini menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat menurut (PERMENPANRB NOMOR 30 TAHUN 2014) inovasi pelayanan publik tidak hanya berarti menciptakan sesuatu yang baru, tetapi juga mencakup peningkatan mutu serta pengembangan layanan yang sudah ada.

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi yang selalu berkembang dan melibatkan berbagai unsur seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan pelayanan. Penilaian terhadap kualitas dilakukan pada saat pelayanan tersebut dianggap baik atau tidak menurut Ibrahim (2008). Teori SERVQUAL (*Service Quality*), yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu (1) *Tangibles* (wujud), yang mencakup fasilitas, peralatan, personel dan komunikasi ; (2) *Reliability* (keandalan), yang berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan konsisten ; (3) *Responsiveness* (ketanggapan), yakni kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat ; (4) *Assurance* (jaminan), yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan memberikan informasi yang akurat; dan (5) *Empathy* (empati), di mana lembaga harus menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara personal.

Merujuk pada Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran), dijelaskan bahwa Pelataran merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang dianggap efektif karena ditujukan bagi pemilik tanah yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus keperluan pada hari kerja. Menteri ATR/Kepala BPN ke-14, Hadi Tjahjanto, menegaskan bahwa layanan ini hanya berlaku bagi pemilik tanah yang mengajukan permohonan secara langsung tanpa melalui kuasa atau perantara. Di samping itu, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat juga tetap menyelenggarakan layanan Pelataran pada jam istirahat dengan tujuan menarik minat masyarakat serta memberikan edukasi bahwa proses pendaftaran tanah dapat dilakukan dengan mudah dan biaya yang terjangkau, tanpa perlu perantara (Surahman et al., 2025). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan serta Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) yang diluncurkan pada Rapat Kerja Nasional tahun 2022.

Program Pelataran merupakan wujud partisipasi Kementerian ATR/BPN dalam mendukung implementasi prinsip *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Penerapan prinsip tersebut telah memiliki landasan hukum sebagaimana tercantum dalam UU No. 31 Tahun 2004 yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan dengan asas desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014 tentang administrasi pertanahan. Melalui penerapan pelayanan yang ramah, profesional, dan terpercaya,

Kementerian ATR/BPN telah melakukan langkah perubahan signifikan dalam sektor pendaftaran tanah, salah satunya melalui pelaksanaan program Pelataran. Program Pelataran secara khusus telah memberikan dampak positif dengan meningkatkan efisiensi dalam layanan pertanahan.

Penelitian ini penting untuk dilaksanakan karena Kota Bandung saat ini tengah berkembang pesat sebagai kota kreatif dan metropolitan dengan jumlah penduduk lebih dari 2,5 juta jiwa (BPS, 2023). Program Pelataran dibuat untuk mempermudah akses pelayanan masyarakat namun tanpa adanya evaluasi mendalam terhadap kepuasan masyarakat, program tersebut berpotensi tidak mencapai tujuan yang diharapkan. Kondisi ini jika diabaikan dapat menimbulkan dampak sosial dan ekonomi seperti, menurunnya investasi di sektor properti serta munculnya konflik lahan yang pada akhirnya dapat menghambat pencapaian target Sustainable Development Goals (SDGs) Indonesia dalam mewujudkan kota berkelanjutan. Sehingga, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah, terutama dalam konteks perubahan pola pelayanan publik yang semakin digital dan inklusif pasca pandemi.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti topik yang sejalan, khususnya mengenai hubungan antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Santoso et al. (2019), yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan di Jawa Barat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas dan efisiensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka dari itu, penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pertanahan akhir pekan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bandung. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung” guna menggali lebih jauh pelaksanaan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah menegaskan peran kepuasan Masyarakat sebagai indikator utama dalam evaluasi dan peningkatan program Pelataran, sehingga dapat berkontribusi pada pembangunan Kota Bandung yang lebih responsif terhadap kebutuhan warganya.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pelataran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pertanahan akhir pekan di Kantor Pertanahan Kota Bandung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian :
 - a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pertanahan akhir pekan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
 - b. Mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan akhir pekan di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
2. Manfaat penelitian :
 - a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini dapat menambah literatur ilmiah terkait kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, khususnya dalam bidang pertanahan. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang Pelataran (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan) di Kantor Pertanahan.
 - b. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Kantor Pertanahan dan Kementerian ATR/BPN untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan Pelataran (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan).

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menjaga fokus dan keakuratan analisis, yaitu:

1. Penelitian hanya akan dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
2. Fokus penelitian hanya pada pengaruh kualitas pelayanan pertanahan akhir pekan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Analisis dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan pertanahan akhir pekan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu selama 2 bulan. Hal ini dimaksudkan agar mencapai efektivitas dalam memperoleh data.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Dapat ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 6,643 + 0,504X + e$, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,504 satuan. Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,292 lebih besar dari t tabel sebesar 1,690, dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak yang dimana artinya, berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan uji signifikansi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,345. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 34,5%, sedangkan 65,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat pada Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Kantor Pertanahan Kota Bandung disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). Upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat di luar kualitas pelayanan. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 34,5 %, sedangkan sisanya sebesar 65,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4). <https://doi.org/10.46576/Wdw.V14i4.891>
- Anjas Muharman, & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1). [https://doi.org/10.25299/Jiap.2023.Vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/Jiap.2023.Vol9(1).12670)
- Anugrah, M. R. (2025). Efektivitas Permohonan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang. <http://repository.stpn.ac.id/id/eprint/4719>
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek.
- Azwar, H. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan Di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3).
- 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). *Repository Stpn*. <http://repository.stpn.ac.id/id/eprint/4450>
- Fardhani, H. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. *Cwl Publishing Enterprises, Inc., Madison*, 1(1).
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-By-Step Guide For Beginners* - Ranjit Kumar - Google Books. In *Sage*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2). <https://doi.org/10.31334/Trans.V9i2.23>
- Marismiati, M., & Hardiyanti, M. (2025). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung. *Land Journal*, 6(1). <https://doi.org/10.47491/Landjournal.V6i1.4036>
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development And Justice Review*, 6(1). <https://doi.org/10.14710/Ldjr.6.2023.66-81>
- Nadya Mogi, S. L. (2025). Dampak Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1.

Repository Stpn. [Http://Repository.Stpn.Ac.Id/Id/Eprint/4628](http://Repository.Stpn.Ac.Id/Id/Eprint/4628)

- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4). <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. In *Journal Of Retailing* (Vol. 64). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Permenpanrb Nomor 30 Tahun 2014. (2014). *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- 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). <https://doi.org/10.35308/Jbkan.V6i2.6405>
- Rachmadani, S. & M. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik). *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*, 01(5).
- Rahma, A. Della. (2025). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat*. <http://Repository.Stpn.Ac.Id/Id/Eprint/4558>
- Sandiasa. (2018). Reformasi Administrasi Dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2). <https://doi.org/10.48093/Jiask.V1i2.8>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surahman, S., Anandy, W., & S, I. F. (2025). Penyuluhan Hukum Dan Edukasi Interaktif Tentang Pentingnya Pendaftaran Kepemilikan Tanah Di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.54082/Jamsi.1512>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (2009). *Pelayanan Publik*.

- Wahju Wibowo, & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Integrasi Servqual Dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1). <https://doi.org/10.51903/E-Bisnis.V15i1.808>
- Yulianto, Y. (2024). Improving The Quality Of Public Services To Build Public Trust In Service Providers Of The Health Sector. *Jurnal Ilmiah Global Education*,5(2).<https://doi.org/10.55681/Jige.V5i2.2759>