

**PENGARUH KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERTANAHAN 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:**

**Yolanda Dwinov**

**NIT. 22313993**

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

**2026**

## **ABSTRACT**

*Land services are one of the important forms of public service in fulfilling community needs. Service quality is not only influenced by service systems and procedures but also by internal organizational factors, particularly employee job satisfaction as service providers. This study aims to determine the effect of employee job satisfaction on the quality of land services at the Bandung City Land Office.*

*This study used a quantitative method with an associative approach. The population consisted of 170 active employees at the Bandung City Land Office, with a sample of 60 respondents determined using the Slovin formula and proportionate stratified random sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination.*

*The results showed that employee job satisfaction has a positive and significant effect on the quality of land services at the Bandung City Land Office. The simple linear regression analysis obtained a regression coefficient value of 0.409 with a significance value of  $<0.001$  and a beta coefficient value of 0.733. Furthermore, the coefficient of determination test showed an  $R^2$  value of 0.538, indicating that employee job satisfaction explains 53.8% of the variation in land service quality, while the remaining 46.2% is influenced by other factors outside the study. Therefore, improving employee job satisfaction is an important factor in supporting better land service quality.*

**Keywords:** *Employee Job Satisfaction, Service Quality, Land Services, Bandung City Land Office.*

## DAFTAR ISI

|                                                                      |      |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                              | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                                     | iii  |
| MOTTO.....                                                           | iv   |
| KATA PERSEMBAHAN .....                                               | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                                 | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                                     | x    |
| DAFTAR TABEL .....                                                   | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                  | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                | xvii |
| INTISARI.....                                                        | 1    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                | 2    |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                              | 3    |
| A.Latar belakang .....                                               | 3    |
| B. Rumusan Masalah.....                                              | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                           | 7    |
| D. Manfaat penelitian .....                                          | 7    |
| E. Batasan Penelitian.....                                           | 7    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                         | 9    |
| A. Kajian Literatur .....                                            | 9    |
| B. Kajian Teoritis.....                                              | 14   |
| 1. Teori Kepuasan Kerja.....                                         | 14   |
| 2. Teori Kualitas Pelayanan Pertanahan.....                          | 15   |
| 3. Pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan ..... | 16   |

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| C. Kerangka Pemikiran.....                                                         | 17 |
| D. Hipotesis Penelitian.....                                                       | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                     | 20 |
| A. Format Penelitian.....                                                          | 20 |
| 1. Lokasi Atau Objek Penelitian .....                                              | 20 |
| 2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....                            | 21 |
| 3. Definisi Operasional dan Variabel.....                                          | 22 |
| 4. Jenis dan Sumber data.....                                                      | 25 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data.....                                                    | 26 |
| 6. Social Desirability Bias (SDB) .....                                            | 28 |
| 7. Teknik Analisis Data.....                                                       | 29 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM .....                                                         | 33 |
| A. Wilayah Penelitian.....                                                         | 33 |
| B. Kantor Pertanahan Kota Bandung .....                                            | 36 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                                    | 39 |
| A. Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan<br>Pertanahan ..... | 39 |
| B. Deskripsi Karakteristik Responden .....                                         | 39 |
| D. Uji Instrumen Penelitian.....                                                   | 48 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                               | 60 |
| BAB VI PENUTUP .....                                                               | 64 |
| A. Kesimpulan.....                                                                 | 64 |
| B. Saran .....                                                                     | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                | 66 |
| LAMPIRAN .....                                                                     | 69 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Pada era perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mendorong instansi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, transparan, dan profesional kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas mudah diakses, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Salah satu wujud pelayanan publik yang menempati posisi strategis dalam kehidupan masyarakat adalah layanan di bidang pertanahan. Layanan ini diselenggarakan langsung oleh Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki cakupan tugas yang luas, mulai dari pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, pengukuran bidang tanah, hingga penyelesaian permasalahan pertanahan. Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan menyebabkan pegawai Kantor Pertanahan menghadapi tuntutan kerja yang semakin tinggi. Dalam pelaksanaan tugasnya, pegawai tidak hanya dituntut untuk bekerja secara cepat dan cermat, tetapi juga harus mampu merespons berbagai kebutuhan pelayanan yang beragam. Sistem pelayanan berbasis digital yang terus berkembang menuntut pegawai untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi. Kondisi tersebut membuat pegawai harus mampu menyeimbangkan antara pencapaian target pelayanan dan pemberian layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Tingginya jumlah pekerjaan, target penyelesaian layanan yang ketat, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan tepat sering kali menimbulkan tekanan dalam pelaksanaan tugas. Pegawai juga harus menghadapi berbagai keluhan masyarakat terkait proses administrasi pertanahan yang dinilai lambat maupun rumit. Kondisi kerja yang demikian,

apabila berlangsung secara terus-menerus tanpa didukung lingkungan kerja yang kondusif, berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan publik (Robbins & Judge, 2018).

Permasalahan kualitas pelayanan pertanahan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan dan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, khususnya kondisi pegawai sebagai pelaksana pelayanan pertanahan. Pegawai memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam proses administrasi pertanahan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pertanahan sangat dipengaruhi oleh bagaimana kondisi kerja dan tingkat kepuasan kerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Pada Kantor Pertanahan Kota Bandung, pegawai dihadapkan pada tingginya jumlah permohonan pelayanan pertanahan yang terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai harus mampu menyelesaikan berbagai administrasi pertanahan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan instansi, sehingga beban kerja pegawai menjadi semakin tinggi. Kondisi empiris pada Kantor Pertanahan Kota Bandung menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pertanahan didukung oleh sumber daya manusia dengan jumlah pegawai aktif sebanyak 170 orang yang terdiri atas 49 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 121 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan pelayanan pertanahan didukung oleh pegawai PPPK yang memiliki peran dalam pelaksanaan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Perbedaan status kepegawaian tersebut menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi kondisi kerja, pengalaman kerja, serta tingkat kepuasan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan pertanahan. Tingginya beban kerja tersebut dapat mempengaruhi kondisi fisik maupun psikologis pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam pelayanan pertanahan menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh pegawai. Penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik menuntut pegawai untuk mampu menyesuaikan diri dengan pola kerja yang semakin memanfaatkan teknologi informasi (Hardiyansyah, 2018).

Dalam kondisi tersebut, pegawai dituntut memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital secara efektif, memberikan respons yang cepat, serta menjalankan tugas secara profesional. Tuntutan untuk memenuhi target pelayanan, menyelesaikan administrasi dalam waktu yang terbatas, dan menjawab harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat serta terbuka dapat menambah tekanan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Selain itu, dalam proses penyelenggaraan pelayanan pertanahan, pegawai mampu berhadapan dengan berbagai masukan dan keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan lamanya proses pelayanan, prosedur administrasi yang harus dilalui, maupun perbedaan antara harapan masyarakat dan ketentuan pelayanan yang berlaku. Kondisi ini menjadi salah satu tantangan yang perlu dikelola dengan baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan stres kerja dan konflik pelayanan yang dapat memengaruhi kenyamanan pegawai dalam bekerja (Mangkunegara, 2017). Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus tanpa didukung lingkungan kerja yang baik, maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan pertanahan. Kepuasan kerja pegawai juga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung lebih termotivasi, disiplin, bertanggung jawab, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Sebaliknya, pegawai yang mengalami ketidakpuasan kerja cenderung menunjukkan penurunan semangat kerja, rendahnya motivasi pelayanan, serta kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Hasibuan, 2019).

Menurut teori *Two Factor* Herzberg, kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor motivator dan faktor higienis (Herzberg, 1959). Faktor motivator meliputi prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, dan kesempatan pengembangan karir yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sedangkan faktor higienis meliputi kondisi kerja, hubungan antarpegawai, kebijakan organisasi, supervisi, keamanan kerja, dan kompensasi yang berfungsi mencegah ketidakpuasan kerja. Dalam konteks pelayanan pertanahan,

pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi sehingga mampu menunjukkan perilaku pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu, Menurut Ramadhan & Yuliani (2023), mengatakan bahwa kualitas pelayanan pertanahan dipengaruhi oleh faktor internal pegawai seperti motivasi kerja dan dukungan lingkungan organisasi. Pegawai yang merasa puas dan termotivasi dalam bekerja cenderung memberikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada penelitian Mansyur (2018), juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

Penelitian mengenai pelayanan pertanahan selama ini lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, penelitian yang secara khusus menganalisis kondisi kepuasan kerja pegawai sebagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pertanahan, khususnya di Kantor Pertanahan Kota Bandung, masih relatif terbatas. Sedangkan pegawai sebagai pelaksana pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan kepada masyarakat. Pada penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada faktor internal organisasi, yaitu kepuasan kerja pegawai, dalam memengaruhi kualitas pelayanan pertanahan melalui pendekatan teori *Two Factor* Herzberg (1959), dan model *Service Quality* (SERVQUAL) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Oleh karena itu, peneliti merasa penting untuk mengajukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandung” sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap pelayanan pertanahan di masa yang akan datang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

## **D. Manfaat penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah kajian empiris terkait kepuasan kerja pegawai dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pertanahan, khususnya di Kantor Pertanahan Kota Bandung termasuk daerah perkotaan padat dan strategis. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik pegawai di Kantor Pertanahan Kota Bandung mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dalam memberikan pelayanan publik.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai bahan evaluasi terkait kondisi kepuasan kerja pegawai. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mendukung perbaikan kualitas pelayanan pertanahan agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal, cepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **E. Batasan Penelitian**

### **1. Batasan Konsep**

Penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai keterkaitan antara tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai dengan kualitas pelayanan pertanahan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Fokus kajian diarahkan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan kepada masyarakat.

## 2. Batasan Geografis

Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah daerah, khususnya di Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai lokasi penelitian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Pertanahan merupakan lembaga publik yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dan memberikan layanan administratif yang memengaruhi tingkat kepuasan pelayanan pertanahan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Bandung menunjukkan kondisi yang positif. Hal ini terlihat dari penilaian pegawai terhadap aspek-aspek kepuasan kerja yang meliputi karakteristik pekerjaan, kompensasi, peluang promosi, pengawasan dari atasan, dan hubungan dengan rekan kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi yang baik terhadap berbagai aspek pekerjaan yang dijalankan, sehingga mencerminkan adanya tingkat kepuasan kerja yang mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Bandung.
2. Kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandung menunjukkan tingkat pencapaian yang positif berdasarkan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah mampu memberikan pelayanan yang dinilai memadai oleh responden dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan pertanahan telah mencerminkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek pengukuran yang digunakan dalam penelitian.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pertanahan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan kerja pegawai memberikan kontribusi sebesar 53,8% terhadap kualitas pelayanan pertanahan, sedangkan 46,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kota Bandung diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan kerja pegawai, terutama pada aspek pengembangan karier, pemberian apresiasi atas kinerja, hubungan kerja yang harmonis, dan sistem pengawasan yang mendukung. Upaya tersebut penting untuk menjaga motivasi dan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas.
2. Peningkatan kualitas pelayanan pertanahan perlu terus dilakukan, khususnya pada dimensi *assurance* (jaminan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Hal ini diwajibkan melalui peningkatan kompetensi pegawai, kepastian waktu pelayanan, transparansi prosedur, serta kemampuan dalam merespon kebutuhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat.
3. Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui kegiatan pelatihan, pembinaan, dan peningkatan kompetensi. Dengan demikian, pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsive, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan pertanahan, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, kompetensi pegawai, maupun pemanfaatan teknologi. Hal ini karena masih terdapat 46,2% faktor lain di luar kepuasan kerja yang memengaruhi kualitas pelayanan pertanahan sehingga diperlukan penelitian yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). *Herzberg's Two-Factor Theory. Life Science Journal*, 14(5), 12–16.
- Ana, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2), Juni.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (1993). *How to Design and Evaluate Research in Education* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Bagi Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation To Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hilmi, A., Ali, C. A. N., & Nihal, C. (2016). *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory Applied To High School Teachers In Turkey. European Journal Of Multidisciplinary Studies*, 1(4), 90–97.
- Ismail, M. (2018). Pengaruh Motivasi, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kasworowati, T. A., Safitri, U. R., & Suryana, A. K. H. (2023). Pengaruh Motivasi, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sragen Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Universitas Boyolali.
- Kumar, R. (2011). *Reserch Methodology: A Step Guide For Beginner*. Sage.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th Ed.). New York: Mcgraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Mahardini, D. F., Kasenda, I., Win Afgani, M., & Isnaini, M. (2024). *Quantitative Research Philosophy In Research Methodology* [PDF]. JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala.

- Mansyur, I. (2018). Pengaruh Motivasi, Pelatihan, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa h(Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Miah, M. T., & Hasan, M. J. (2022). *Impact Of Herzberg Two-Factor Theory On Teachers' Job Satisfaction: An Implication To The Private Universities Of Bangladesh. International Journal Of Business And Management Research*, 10(1), 1–10.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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.
- Muayyad, D. M. (N.D.). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Trisakti.
- Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini. (2021). Inovasi Pelayanan Pertanahan: Pengecekan Sertipikat Online. *Jurnal Perspektif*, 10(2), 401–412. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro.
- Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 memang berjudul Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Panjaitan, R. (2023). *Good Governance Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Sektor Pertanahan. Maksipreneur*.
- 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.
- Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).

- Rahmawati, D. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 101–112.
- Ramadhan, M., & Yuliani, R. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–56.
- Repository UT. (2025). 16/41696.Pdf: Contoh Bab Metodologi Kuantitatif & Asosiatif [PDF]. Universitas Terbuka Repository.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th Ed.).
- Stello, C. M. (2011). *Herzberg's Two-Factor Theory Of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review*. University Of Minnesota.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D
- Sugiyono, D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D
- Suhartini, & Lusianah. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Dan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Serang. Universitas Serang Raya, Banten, Indonesia.
- Wahyuni, S. (2020). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan. *Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 6(2), 110–121.