

**PENGARUH KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan Pada
Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

CARISSA PUTRI A
NIT. 22314181

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

2026

ABSTRACT

Land services are one of the essential forms of public services that play an important role in providing legal certainty over community land rights. The quality of land services is not only determined by the systems and procedures implemented but is also influenced by human resources as the service providers. One factor that is believed to affect service quality is employee job satisfaction. This study aims to examine the effect of employee job satisfaction on the quality of land services at the Land Office of South Lampung Regency. Job satisfaction was measured using the Job Descriptive Index (JDI) dimensions, which include the work itself, salary, promotion opportunities, supervision, and co-workers. Meanwhile, service quality was measured using the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 employees of the South Lampung Land Office selected through purposive sampling. Responses were measured using a five-point Likert scale and analyzed using descriptive quantitative analysis and ordinal logistic regression. Ordinal logistic regression was chosen because the dependent variable was measured on an ordinal scale, making it suitable for examining the influence of employee job satisfaction on the quality of land services.

The results indicate that both employee job satisfaction and the quality of land services are categorized as good. The ordinal logistic regression analysis shows that the research model is appropriate and that employee job satisfaction has a significant effect on the quality of land services at the South Lampung Land Office. These findings suggest that higher levels of employee job satisfaction are associated with better service quality provided to the public. Therefore, improving employee job satisfaction should be considered an important strategy for enhancing the quality of public services in the land administration sector.

Keywords: *Job Satisfaction, Service Quality, Land Services, Job Descriptive Index (JDI), SERVQUAL, Ordinal Logistic Regression.*

INTISARI

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam memberikan kepastian hukum atas hak tanah masyarakat. Kualitas pelayanan pertanahan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur yang diterapkan, tetapi juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kualitas pelayanan adalah kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan. Variabel kepuasan kerja diukur menggunakan indikator Job Descriptive Index (JDI) yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, dan rekan kerja, sedangkan kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala Likert 1–5, kemudian dianalisis melalui analisis deskriptif kuantitatif dan regresi logistik ordinal. Penggunaan regresi logistik ordinal dilakukan karena variabel dependen dalam penelitian memiliki kategori ordinal sehingga dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan pertanahan berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik ordinal, model penelitian dinyatakan layak digunakan dan menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan kerja pegawai perlu menjadi perhatian instansi sebagai upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pertanahan, JDI, SERVQUAL, Regresi Logistik Ordinal.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRACT	x
INTISARI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	6
C.Tujuan Manfaat Penelitian	6
D.Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.Kajian Terdahulu.....	8
B.Kajian Teoritis.....	11
C.Kerangka Pemikiran.....	17
D.Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A.Format Penelitian	19
B.Lokasi Penelitian.....	19
C.Populasi dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	20
D.Definisi Operasional Konsep/ Variabel	21
E. Social Desirability Bias.....	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
G.Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	34
A.Gambaran Umum Kabupaten Lampung Selatan.....	34

B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan.....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Identifikasi Kualitas Pelayanan oleh Pegawai	40
B. Identifikasi Kepuasan Kerja Pegawai	43
C. Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	47
BAB VI PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental dan cerminan utama dari keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konsep nya, pelayanan publik tidak lagi dipandang sekadar pelengkap birokrasi, melainkan sebagai tolok ukur esensial dalam menilai efektivitas kinerja pemerintahan terutama dalam merespons kebutuhan dan harapan masyarakat (Azan et al., 2021). Sebagaimana dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu strategi utama dalam penerapan prinsip *good governance*, karena kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjamin hak sipil warga negara melalui pelayanan yang cepat, akuntabel, transparan, dan responsif terhadap aspirasi publik.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas tersebut, peran sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan menjadi faktor penentu, karena kualitas layanan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh kondisi dan kepuasan kerja pegawai yang menjalankannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor psikologis penting yang memengaruhi kinerja pegawai. Menurut (Tasios, 2017) kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang merupakan hasil dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti gaji, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan promosi, dan pengawasan atasan. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung mengembangkan motivasi, loyalitas, dan semangat kerja yang optimal, bahkan rela melakukan perilaku melampaui peran (*extra-role behavior*) yang secara langsung berdampak positif terhadap kualitas layanan yang disalurkan kepada masyarakat (Luthans et al., 2021).

Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti absensi tinggi, rendahnya komitmen, sikap apatis,

hingga perilaku kontraproduktif yang berpotensi menurunkan citra lembaga di mata publik (Dr. Fikri, 2023). Dalam konteks pelayanan pertanahan yang menuntut ketelitian, kecepatan, dan tanggung jawab tinggi untuk menjamin keabsahan produk hukum, tingkat kepuasan kerja pegawai memiliki pengaruh langsung terhadap dimensi kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu penyelesaian, keandalan data, profesionalisme, dan empati petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, ketepatan waktu, serta sikap responsif dan empati petugas sangat berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan dalam pelayanan pertanahan (Nuraini & Habiburahman, 2024).

Meskipun demikian peningkatan kepuasan kerja dapat mendorong timbulnya perilaku kerja yang proaktif dan kualitas layanan yang lebih baik, karena pegawai yang puas berusaha memberikan pelayanan yang maksimal serta responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Peningkatan kepuasan kerja berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di organisasi publik, khususnya ketika pegawai merasa dihargai, memiliki komitmen tinggi, dan terlibat secara emosional dalam tugas pelayanan mereka. Oleh karena itu, kepuasan kerja tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan pegawai, tetapi secara langsung berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima (Meilina & Widodo, 2017).

Dalam praktiknya, hubungan antara kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan menjadi semakin relevan pada daerah dengan tingkat kebutuhan layanan publik yang tinggi, karena tekanan beban kerja dan ekspektasi masyarakat menuntut kinerja pelayanan yang konsisten dan profesional. Kondisi tersebut dapat ditemukan di Lampung Selatan yang merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas sosial-ekonomi yang cukup tinggi. Lampung Selatan merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk yang terus meningkat. Berdasarkan data BPS provinsi Lampung jumlah penduduk Lampung Selatan yaitu

sekitar 1.124.683 jiwa pada tahun 2024 (Selatan, 2025) Kondisi ini membuat Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan, agar masyarakat bisa mengurus tanah dan sertifikatnya dengan mudah dan efisien. Untuk memenuhi hal tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan tidak hanya mengandalkan kebijakan birokrasi, tetapi juga mengoptimalkan kualitas SDM terutama kepuasan dan motivasi kerja pegawai karena faktor internal ini sangat berpengaruh pada efektivitas dan kualitas pelayanan pertanahan. Kualitas SDM ini selaras dengan pelaksanaan reformasi birokrasi, salah satunya melalui pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pencegahan korupsi, dan penguatan akuntabilitas kinerja di instansi pemerintah.

Hal ini menunjukkan komitmen Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama melalui transformasi digital. Terdapat juga berbagai tantangan pelayanan publik yang masih ditemukan dan dinilai perlu dibenahi seperti beban kerja yang tinggi, tuntutan pelayanan yang kompleks, serta tekanan dari ekspektasi masyarakat sering ditemui dan menjadi faktor yang perlu dibenahi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam rangka menampung aspirasi dan keluhan masyarakat, Kementerian ATR/BPN menyediakan berbagai kanal pengaduan pelayanan, antara lain *Online Complaint Application* (OCA), SP4N-LAPOR!, dan TUNTAS. OCA merupakan sistem pengaduan internal yang digunakan untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait pelayanan pertanahan. SP4N-LAPOR! Merupakan sistem pengaduan pelayanan publik nasional yang dikelola pemerintah sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Sementara itu TUNTAS merupakan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang bertujuan

memastikan setiap laporan masyarakat setiap laporan masyarakat memperoleh penanganan yang sesuai.

Berdasarkan data pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2025, tercatat sebanyak 120 pengaduan melalui OCA, 2 pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, dan 12 pengaduan yang sebagian besar berkaitan dengan pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan. Meskipun tidak seluruh pengaduan menunjukkan adanya kegagalan pelayanan, keberadaan pengaduan tersebut menjadi indikator bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan. Salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi kondisi tersebut adalah faktor internal yaitu kepuasan kerja pegawai sebagai pelaksana pelayanan, beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan organisasi, serta ketidakjelasan prosedur kerja telah terbukti berdampak negatif terhadap kepuasan kerja pegawai, karena pegawai yang mengalami tekanan tugas dan kelelahan lebih besar cenderung menunjukkan penurunan kepuasan kerja yang dapat berdampak pada produktivitas dan efektivitas pelayanan (Widiantoro & Gaol, 2024). Dalam konteks pelayanan pertanahan, kondisi ini menjadi perhatian penting karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada kinerja dan sikap pegawai sebagai pelaksana layanan.

Melihat kondisi tersebut pelayanan pertanahan belum optimal, terutama terkait kecepatan, transparansi, dan komunikasi antara petugas dan masyarakat. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan. Salah satu faktor yang dapat menjelaskan kesenjangan tersebut adalah tingkat kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang merasa puas akan bekerja dengan komitmen dan tanggung jawab yang lebih tinggi, sedangkan ketidakpuasan dapat berdampak pada penurunan kinerja pelayanan.

Meskipun kepuasan kerja dipandang sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan masih belum banyak dikaji secara spesifik. Selain itu, belum diketahui secara pasti sejauh mana kondisi kepuasan kerja pegawai berkontribusi terhadap kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan, khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan. Kebaruan (novelty) ini terletak pada fokus kajian yang menganalisis pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada instansi pertanahan. Lalu mengkaji hubungan kedua variabel dalam konteks pelayanan pertanahan yang memiliki karakteristik pelayanan dan menempatkan pegawai sebagai sumber utama penilaian.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan. Peneliti tertarik mengkaji pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan karena pelayanan publik pada dasarnya sangat bergantung pada peran dan kepuasan pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan. Dalam konteks Kantor Pertanahan, pegawai tidak hanya bertugas menjalankan prosedur administratif, tetapi juga berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan yang menuntut ketelitian, ketepatan waktu, serta sikap profesional. Kepuasan kerja pegawai menjadi faktor internal yang penting karena pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi, sikap yang lebih positif, serta komitmen yang lebih kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan kerja berpotensi menurunkan semangat kerja, meningkatkan keluhan internal, dan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana kondisi psikologis pegawai berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan publik di bidang

pertanahan, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan peningkatan kualitas kerja pegawai.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur kerja, tetapi juga oleh tingkat kepuasan kerja pegawai yang menjadi pelaksana utama pelayanan tersebut. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dan memberikan pelayanan dengan mutu yang lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut. “Bagaimana pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan?”.

C. Tujuan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Lampung Selatan.

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin mengkaji hubungan empiris antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai dan bagaimana hal itu berpengaruh terhadap kinerja mereka dalam memberikan pelayanan.

- b) Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pegawai bahwa kepuasan kerja bukan hanya berdampak pada diri sendiri, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

D. Batasan Penelitian

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan
2. Penelitian ini difokuskan pada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, baik pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan pertanahan
3. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan, sehingga variabel lain di luar kedua faktor tersebut tidak menjadi fokus penelitian.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, baik dari segi ketepatan waktu, sikap responsif, komunikasi, maupun profesionalisme dalam melayani masyarakat.

1. Tingkat kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan berada dalam kategori baik yaitu berada pada rata-rata antara 3,83 hingga 4,02. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata seluruh pernyataan kualitas pelayanan yang berada pada rentang kategori baik. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan pertanahan, sedangkan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada sarana dan prasarana pelayanan pertanahan. Meskipun demikian, seluruh pernyataan memperoleh penilaian yang baik dari responden sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pertanahan telah berjalan dengan cukup baik.
2. Tingkat kepuasan kerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan berada dalam kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh pernyataan kepuasan kerja memperoleh nilai rata-rata pada kategori baik yaitu berada pada rata-rata 3,58 hingga 4,16. pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada hubungan kerja antar rekan kerja, sedangkan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada kesempatan promosi jabatan. Secara umum, pegawai merasa cukup puas terhadap pekerjaan, kompensasi, supervisi, serta hubungan kerja yang terjalin di lingkungan kantor.

3. Kepuasan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan. Hasil analisis regresi logistik ordinal menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan dengan nilai signifikansi Model Fitting Information sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil uji Goodness of Fit menunjukkan nilai signifikansi Pearson sebesar 0,969 dan Deviance sebesar 1,000 ($> 0,05$), sehingga model dinyatakan sesuai dengan data penelitian. Selain itu, hasil uji Test of Parallel Lines menunjukkan nilai signifikansi sebesar 1,000 ($> 0,05$) yang menandakan bahwa asumsi proportional odds telah terpenuhi. Hasil uji Pseudo R-Square memperoleh nilai *Nagelkerke* sebesar 0,723, yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja pegawai mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan sebesar 72,3%, sedangkan 27,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Selanjutnya hasil uji Parameter Estimates memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pertanahan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, kepuasan kerja pegawai menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, diharapkan dapat terus meningkat kepuasan kerja pegawai melalui peningkatan kenyamanan lingkungan kerja, komunikasi yang baik antarpegawai,

pemberian motivasi, serta apresiasi terhadap kinerja pegawai agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus meningkat.

2. Bagi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Selatan, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan pertanahan dapat berjalan lebih optimal.
3. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan masukan atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan sebagai bahan evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, budaya organisasi, atau lingkungan kerja sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: SUATU TINJAUAN MENGENAI KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 103–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.33627/pk.62.1246>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *URNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Andreawan, M., & Daulay, S. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUDersia Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 68–82. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v1i3.617>
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i1.62>
- Bagaskara, R. S., Iman, H. I., Assa, N. A., & Yudiana, W. (2025). Properti Psikometri Indonesia Desirable Responding Scale Psychometric Property of the Indonesia Desirable Responding Scale Abstract. *JURNAL PSIKOLOGI SAINS&PROFESI*, 9(3), 208–221. <https://doi.org/10.24198/jpsp.v9i3.68135>
- Ciptadi, B., & Umar, J. (2012). *Metode Alternatif untuk Mendeteksi Bias Respons Social Desirability pada Item-item Tes Kepribadian*. 1(1), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.15408/jp3i.v1i1.10683>
- Dr. Fikri. (2023). *Counterproductive Work Behavior (Teori dan Aplikasinya)* (D. F. R. Dhahita, Ed.). CV. Diva Pustaka Anggota.
- Fauzia, F. (2012). PERBANDINGAN SOSIAL DESIRABILITAS BENTUK SOAL SKALA LIKERT, SEMANTIK DIFERENSIAL, DAN FORCED-CHOICE DALAM PENGUKURAN PROSOCIAL TENDENCIES. *Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia.*, 1(4), 263–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.15408/jp3i.v1i4.10727>
- Harahap, A. F., & Indriani, R. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Promosi Jabatan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di PUD. Pasar Kota Medan. *JURNAL PENELITIAN (All Fileds of Science J-LAS)*, 5(3), 374–392. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v5i3.960>
- Herzberg, F. (1968). How Do You Motivate. *Hardvard Business Riview*.
- Irana, D., Lubis, D., & Bahri, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegawai Pada BPS OKU Selatan. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil (JWEM)*, 15(01), 15–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.55601/jwem.v15i1.1607>

- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2021). *Organizational Behavior*. IAP Information Age Publishing, Inc. All.
- Maulana Abdillah, M., Arifuddin, Maryam, & Indrawati Neni. (2016). HUBUNGAN ANTARA EFEKTIVITAS PENYULUHAN DENGAN PRODUKSI PADI DIKECAMATAN PATTALLASSANG, KABUPATEN TAKALAR. *PENA: Jurnal Kreativitas Ilmiah Mahasiswa Unismuh*, 3. <https://doi.org/10.26618/jp.v3i2.1011>
- Meilina, R., & Widodo, M. W. (2017). KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal JIBEKA*, 11(01), 49–57. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.60>
- Nuraini, & Habiburahman. (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. *Jurnal Manajemen Visonist*, 13(01). <http://dx.doi.org/10.36448/jmv.v13i1.3555>
- Nyoman Idayutri, N., Gede Rihayana, I., Nyoman Kusuma Putra, B., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar, F. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Profesionalisme Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Denpasar. *Jurnal EMAS*, 14(10), 2362–2372.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., & Berry, Leonard, L. (2017). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 16(January), 12–37. https://bit.ly/books_SERVQUAAL
- Pernanu, I. G., & Putra, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan: Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *Maslahah*, 7(2), 15–32. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v7i2.1175>
- Purwanza, S. W., Wardhana, Dr. (Cand) A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, Dr. J., Darwin, Badi'ah, Dr. A., Sayekti, S. P., Fadlilah, M., Respati, Dr. R. L. K., Amruddin, Dr., Saloom, Dr. G., Hardiyani, T., Tondok, S. B., Priskusanti, R. D., & Rasinus, Dr. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI* (Bandung). CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Ramadan, T. A. R., & Endriastuty, Y. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Indonesian Journal of Management Science*, 4(2), 129–136. <https://doi.org/10.46821/ijms.v4i2.713>
- Sari, P. D. N., Maulina, I., Zidni, I., & Nurhayati, A. (2026). Efektivitas Pelaksanaan Program Penyuluhan Pada Pembudidaya Ikan Nila (*Oreochromis niloticus*) di Kecamatan Darmaraja, Kabupaten Sumedang. *Jurnal Penyuluhan*

Perikanan Dan Kelautan, 19(3), 189–205.
<https://doi.org/10.33378/jppik.v19i3.613>

Selatan, B. K. L. (2025). *Kabupaten Lampung Selatan Dalam Angka*.

Setyawati, D. U., Korida, B. D., & Febrilia, B. R. A. (2020). Analisis Regresi Logistik Ordinal Faktor-Faktor yang Mempengaruhi IPK Mahasiswa. *Jurnal Varian*, 3(2), 65–72. <https://doi.org/10.30812/varian.v3i2.615>

Sinaga, M. S., & Muhammad, A. S. (2020). Melalui survei kepuasan masyarakat: tingkatkan kualitas layanan pendidikan. *JIAP | Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 1–9. <https://doi.org/httpsdoi.org10.31764jiap.v8i2.2182>

Sofiyani, R. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Journal of Management Review*, 2(3), 242. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1802>

Sugiyono, Prof. Dr. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sujarwanta, T. H., Syaodih, E., Rahim, A. H., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., & Pelayanan, K. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 69–78. <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400>

Tasios, T. (2017). Archives of Assessment Psychology Job Descriptive Index (JDI): Reliability and validity study in Greece Job Descriptive Index (JDI): Reliability and validity study in Greece. *Archives of Assessment Psychology*, 7(1).

Wabang, S. S., & Batilmurik, R. W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Politeknik Negeri Kupang. *Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Kupang*. <https://doi.org/https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.5>

Widiantoro, R., & Gaol, P. L. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Perhubungan Darat. *JURNAL SUMBER DAYA APARATUR*, 6(1), 63–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.32834/jsda.v6i1.757>

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, (January).

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri ATR/BPN No.23 Tahun 2021 tentang Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik