

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT (DI DINAS PERTANAHAN DAN  
TATA RUANG KABUPATEN SLEMAN)**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :

**BHRE NDRIA WIDJAJANI**

NIT : 22314180

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
POLITEKNIK AGRARIA STPN  
YOGYAKARTA  
2026**

## ABSTRACT

Service Quality is one of the factors that affect public satisfaction, evidenced by problems such as the completion time that is not in accordance with the provisions, complicated procedures, lack of explanation of costs and incompetent officers. Although the value of the Community Satisfaction Index (IKM) at the Sleman Regency Land and Spatial Planning Office is already in the good category, it has not yet explained the specific factors that affect the level of public satisfaction. This research aims to analyse the level of public satisfaction with the quality of service provided by the Sleman Regency Land and Spatial Planning Office. In this study, as many as 60 respondents were used by using the Probability Sampling method with a Random Sampling approach, using the Likert Scale measurement. Data analysis method using Validity Test, Reliability Test, Normality Test (Kolmogorov-Smirnov), Heteroskedasticity Test (Glacier Test), Linearity Test, Simple Linear Regression Test, t Test and Determination Coefficient ( $R^2$ ). The research results according to the IKM Survey show a score of 90.92 which is included in the "Very Good" category and based on the results of the data analysis test concluded that Service Quality has a significant and positive influence on Community Satisfaction at the Sleman Regency Land and Spatial Planning Office. This finding reinforces the accepted alternative hypothesis ( $H_a$ ) and the null hypothesis ( $H_0$ ) rejected.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction, Land and Spatial Planning Service, Servqual

## DAFTAR ISI

|                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                                           | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                                                 | iii  |
| MOTO.....                                                                         | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                                         | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                                               | vii  |
| ABSTRAK.....                                                                      | ix   |
| INTISARI.....                                                                     | x    |
| DAFTAR ISI .....                                                                  | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                                                | xiii |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                                | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                              | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                           | 1    |
| A. Latar Belakang.....                                                            | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                                          | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                        | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                                       | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                                      | 7    |
| A. Kajian Literatur .....                                                         | 7    |
| B. Kajian Teoritis.....                                                           | 13   |
| 1. Teori Kualitas pelayanan.....                                                  | 13   |
| 2. Teori Kepuasan Masyarakat .....                                                | 16   |
| 3. Teori Ketidaksesuaian Harapan ( <i>Disconfirmation of Expectation</i> ). ..... | 19   |
| 4. Teori Nilai Pelanggan .....                                                    | 20   |
| C. Kerangka Pemikiran.....                                                        | 23   |
| D. Hipotesis.....                                                                 | 24   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                    | 25   |
| A. Format Penelitian.....                                                         | 25   |

|                                  |                                                                |    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|
| B.                               | Lokasi Penelitian .....                                        | 26 |
| C.                               | Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....           | 27 |
| D.                               | Definisi Operasional Variabel .....                            | 29 |
| E.                               | Jenis, Sumber , Dan Teknik Pengumpulan Data .....              | 32 |
| F.                               | Analisis Data.....                                             | 35 |
| G.                               | Alat Ukur Penelitian.....                                      | 37 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM.....        |                                                                | 43 |
| A.                               | Profil Kabupaten Sleman .....                                  | 43 |
| B.                               | Kantor Dinas Pertanahan dan Tata Ruang.....                    | 44 |
| C.                               | Gambaran Umum Responden .....                                  | 45 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....  |                                                                | 48 |
| A.                               | Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan.....                   | 48 |
| B.                               | Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) .....            | 51 |
| C.                               | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat ..... | 56 |
| D.                               | Pembahasan .....                                               | 65 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... |                                                                | 70 |
| A.                               | KESIMPULAN.....                                                | 70 |
| B.                               | SARAN .....                                                    | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA.....              |                                                                | 74 |
| LAMPIRAN .....                   |                                                                | 81 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat adalah tanggapan terhadap kinerja organisasi publik yang dapat tercapai apabila layanan yang disediakan memenuhi atau melampaui standar yang ditetapkan (Sandra, E., 2020). Dalam hal kepuasan masyarakat dengan kinerja aparatur negara, masyarakat akan menentukan apakah mereka puas atau tidak dengan kinerja aparatur tersebut (Harisjati, 2022). Hal ini pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena dalam menentukan kepuasan masyarakat dilihat dengan cara menilai pelayanan tersebut secara langsung.

Berdasarkan hasil observasi kepada masyarakat di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman, masih terdapat beberapa pengaduan terkait permasalahan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yakni waktu penyelesaian yang tidak sesuai ketentuan, prosedur yang masih berbelit – belit, kurangnya penjelasan terkait biaya kepada masyarakat awam dan petugas yang kurang kompeten. Maka dari itu kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu di tingkatkan karena kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan (Amba, N., Saleky, S. R. J., Sahertian, 2024). Dalam penelitian ini kepuasan masyarakat meliputi 9 unsur yaitu prosedur pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana yang memadai. Dengan demikian, seluruh unsur kepuasan masyarakat tersebut menjadi pernyataan yang penting dalam menilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar pelayanan adalah ukuran yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut (Amba, N., Saleky, S. R. J., Sahertian, 2024) Untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, diperlukan suatu standar atau pengukuran yang dapat menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik, buruk, berkualitas, atau tidak berkualitas. Tujuan utama dari memerlukan standar atau pengukuran ketika melakukan pelayanan publik yakni mendapatkan kepuasan masyarakat. Menurut (syahputra eko, novianty lily, 2023) Kepuasan tersebut dapat tercapai jika layanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan atau bahkan melebihi standar tersebut. Oleh karena itu, standar pelayanan berfungsi sebagai pedoman bagi pelaksana dan pengguna layanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Hal ini diperlukan untuk menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan penyelenggara. Ini akan menjadi landasan untuk memperbaiki permasalahan terkait kualitas pelayanan agar lebih mudah, cepat, terjangkau, dan terukur (S, P., Rachmawati, I., & Istianda, 2025).

Kualitas pelayanan menurut (Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, 2021) adalah kualitas yang menunjukkan seberapa baik atau buruk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ( sektor publik) kepada masyarakat yang dapat memberikan umpan balik positif, yaitu kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam menjaga kepuasan masyarakat karena pelayanan yang baik dapat berarti pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penting terhadap kepuasan masyarakat karena pelayanan yang berkualitas ini dapat memenuhi

harapan dan kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan ramah, menumbuhkan kepercayaan masyarakat, loyalitas, serta menjadi bahan evaluasi dan perbaikan. Dengan demikian, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat. Metode ini menggunakan survei yang dikumpulkan dari berbagai aspek, misalnya aspek pelayanan tertentu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah cara penting untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, termasuk di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Di Kabupaten Sleman, penggunaan IKM menjadi cara untuk menilai seberapa baiknya pelayanan publik, serta menekankan bahwa kecepatan, ketepatan, serta transparansi dalam pelayanan pertanahan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat yakni hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka serta selain mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat di evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 terdapat sembilan unsur pelayanan yang menjadi unsur dalam pengukuran IKM yaitu Persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan / saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Berdasarkan riset yang bersumber pada *Website* Dinas Pertanahan Tata Ruang terdapat empat jenis pelayanan yaitu pelayanan permohonan informasi tata ruang, penanganan permasalahan pertanahan, permohonan pemanfaatan tanah kelurahan dan permohonan pemanfaatan tanah kesultanan, sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan, Dinas Pertanahan dan Tata Ruang melaksanakan pengukuran Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan yang telah dilakukan selama periode semester I. Pada data tersebut mengatakan, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2025 di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman merupakan hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan selama periode semester 1 yakni bulan Januari hingga Juni 2025. Berdasarkan hasil survei pada periode 1 dikategorikan “baik” dengan nilai IKM 87,26. Survei ini melibatkan sejumlah 188 responden yang terbagi menjadi beberapa karakteristik untuk menggambarkan profil responden seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan lainnya. Kemudian pada periode 2 Dinas Pertanahan dan Tata Ruang termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai IKM 89,33.

Meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman sudah dalam kategori baik dan sangat baik, namun hasil tersebut belum menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, nilai tersebut hanya menunjukkan tingkat kepuasan secara umum, sedangkan penelitian ini menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pertanahan dan tata ruang serta untuk membuktikan bahwa apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan tersebut disebabkan karena beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti persepsi masyarakat yang berbeda dan jumlah responden yang berbeda. Berbeda dengan instansi pertanahan lain, dimana pada bulan Juli tahun 2025 pada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta menunjukkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 96,72 dan mendapatkan predikat “Sangat Baik” yang dimana perbandingan ini digunakan gambaran mengenai capaian kepuasan masyarakat pada instansi yang sama – sama pada bidang pertanahan. Berdasarkan perbedaan nilai IKM pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang dengan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, yang menunjukkan bahwa tingkat

kepuasan pada Kantor Pertanahan lebih tinggi dibandingkan dengan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman, yang di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti persepsi masyarakat , kecepatan, ketepatan dan kesesuaian dengan harapan masyarakat. Perbandingan ini menunjukkan bahwa Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman masih memiliki kesempatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan lebih baik.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang termasuk pada kategori baik, namun data tersebut belum dapat menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menjadi penting karena penelitian ini menganalisis terkait kualitas pelayanan apakah terdapat pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik pada bidang pertanahan dan tata ruang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Menambah khazanah empiris hubungan pengaruh konsep kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
2. Menjadi acuan bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Memberikan kesadaran dan pemahaman mengenai standar pelayanan yang layak sehingga dapat mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam memberikan umpan balik demi mengevaluasi pelayanan publik.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan yang dilakukan pada Variabel Kualitas Pelayanan pada 60 responden dan 10 item pertanyaan memperoleh nilai rata – rata keseluruhan sebesar 4,64.
2. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang dibuktikan dengan hasil kategorisasi menggunakan interval, dimana memperoleh nilai sebesar 4,21 – 5,00 yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.
3. Perhitungan rata – rata dari 5 dimensi bahwa nilai tertinggi pada dimensi Reliability (Keandalan) sebesar 4,72, sedangkan nilai terendah pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar 4,52. Yang artinya, pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa dimensi Reliability (Keandalan) seperti ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan merupakan keunggulan yang harus dipertahankan, serta pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) seperti merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan baik, untuk dilakukan peningkatan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan.
4. Hasil dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan kepada para responden memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 90,92 yang artinya nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman.

5. Pada unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,73 yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.
6. Pada unsur biaya/tarif memperoleh nilai terendah sebesar 4,37 yang menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami dengan baik informasi terkait biaya/tarif dan perlu melakukan peningkatan pada unsur tersebut. Pada unsur ini juga diperlukan penyampaian informasi terkait biaya/tarif secara jelas, meskipun pada website Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman sudah tertera mengenai informasi biaya/tarif namun tidak semua masyarakat memperhatikannya.
7. Pada unsur waktu penyelesaian memperoleh sebesar 4,50 dan menjadi salah satu unsur yang perlu ditingkatkan, hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih menilai bahwa waktu penyelesaian pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sehingga diperlukan peningkatan efektivitas dan ketepatan waktu penyelesaian agar terciptanya kepuasan masyarakat yang semakin meningkat.
8. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Yang ditunjukkan dari hasil uji t sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 14,008.
9. Berdasarkan hasil nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,772 atau 77,2%, sedangkan sisanya sebesar 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
10. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya, semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat.

## **B. SARAN**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, terutama dalam kompetensi para petugas, sikap pelayanan, dan juga kenyamanan fasilitas pelayanan agar kepuasan masyarakat tetap terjaga.
2. Melakukan peningkatan terkait informasi biaya/tarif melalui penyediaan yang lebih jelas dan mudah dipahami, serta pemberian informasi terkait biaya/tarif pada lokasi pelayanan.
3. Melakukan peningkatan ketepatan waktu pelayanan serta memastikan bahwa penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini diperlukan karena unsur waktu penyelesaian menjadi salah satu unsur yang penting dalam kepuasan masyarakat.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini memiliki keterbatasan terkait jumlah responden, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih banyak. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu penelitian dalam proses penyebaran kuesioner di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman. Oleh karena itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
5. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan pada bidang pertanahan dan tata ruang dengan menggunakan objek atau lokasi penelitian yang berbeda, misalnya pada wilayah selain Kabupaten Sleman.

Dengan demikian, kesimpulan dan saran yang telah di buat diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat bagi peneliti selanjutnya maupun bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Aida, Hermina, D., & N. (2025). Jenis Data Penelitian Kuantitatif (Korelasional, Komparatif, Dan Eksperimen). *Ilmiah Keislaman Dan Kemasyarakatan*, 10(1), 31–40. <https://doi.org/10.69782/almanba.v10i1.48>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*. VIII(1), 179–188. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amba, N., Saleky, S. R. J., Sahertian, O. L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Ana Mayasari. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Apani, T., & Suryani, L. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung PUDAK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Basis*, 8(1), 778–793. <https://doi.org/10.35722/japb>
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor badan pertanahan kabupaten hulu sungai utara. *Pelayanan Publik*, 2(2), 688–699. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1132>

- Bogum, B., Supranoto, Negoro, A. H. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. *Sroedji Jurnal Administrasi*, 1(1), 12–20. <https://doi.org/10.70079/srodja.v1i1.8>
- Budiman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Administrasi Bisnis*, 8(2), 216–226. <https://pdfs.semanticscholar.org/39ab/02d867c822188ff54042134241c9633ef7ec.pdf>
- Ekasiwi Snae, A. Y., & Setyowati, S. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(2), 902–917. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Fatimah, S., Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Administration and Public Service*, 4(1). <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/article/view/19666>
- Ghassani, A. (2021). *Teori Ketidaksesuaian Harapan (Disconfirmation of Expectation)*.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Demokrasi Dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26. <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>
- Heret, S. L., Carcia, M. S. M., & Meylano, N. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Nangahale Kecamatan Talibura. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(5), 92–109. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v3i5.1110>
- Hidayat, A. (2021). *Pengertian Uji Validitas dan Rumus*. <https://www.statistikian.com/2012/08/uji-validitas.html>

- Hidayat, A. (2023). *Uji Normalitas*. <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html>
- Himmah, E. F. (n.d.). *Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov*. [https://lmsspada.kemdiktisaintek.go.id/pluginfile.php/795400/mod\\_resource/content/1/Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.pdf](https://lmsspada.kemdiktisaintek.go.id/pluginfile.php/795400/mod_resource/content/1/Uji%20Normalitas%20Kolmogorov-Smirnov.pdf)
- Hutagaol, K. (2025). Kajian Tentang Uji Asumsi Klasik Berbantuan SPSS. *Jurnal Padegodik*, 8(2), 15–28. <https://doi.org/10.35974/jpd.v8i2.4173>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Metode Penelitian* (M. Pradana (ed.); Issue July). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Khasanah, R. U., & F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masuk Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 2(4), 912–922. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i4.1355>
- Lubis, R. S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT POS Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Medan. In *Antimicrobial Agents and Chemotherapy* (Vol. 58, Issue 12). <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/757>
- Marbun, R. (2019). *Uji Regresi Dengan Aplikasi SPSS*. [https://files.feb.uncen.ac.id/RM/A.\\_UNSUR\\_PENDIDIKAN\\_PENGAJARAN/Bahan\\_Ajar/Modul\\_Uji\\_Regresi\\_dengan\\_SPSS\\_2019.pdf](https://files.feb.uncen.ac.id/RM/A._UNSUR_PENDIDIKAN_PENGAJARAN/Bahan_Ajar/Modul_Uji_Regresi_dengan_SPSS_2019.pdf)
- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sostis Kemang. *Media Bina Ilmiah*, 17(5), 795–802. <https://doi.org/10.33578/mbi.v17i5.217>
- Miftahul, & M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 10(2), 515–526. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>

- Mulyono. (2019). *Analisis Regresi Linier Sederhana*.  
<https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>
- 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, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan. *Bisnis Mahasiswa*, 1(2), 121–134. <https://doi.org/10.60036/jbm.v1i2.11>
- Raharjo, S. (2017). *Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS*. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>
- Rahayuningsih, T. P., Mulyono, & Dewi, D. C. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Peserta Magang Mandiri Digital Marketing PT Satukelas Adhyapana Nusantara di Jakarta). *Jurnal Bisnis Kreatif Dan Inovatif*, 2(2), 55–59. <https://doi.org/10.61132/jubikin.v2i2.711>
- Rakhmatullah, H. A. (n.d.). *Apa Itu Definisi Operasional dalam Penelitian? Pengertian, Tujuan, dan Manfaatnya*. <https://ebizmark.id/artikel/apa-itu-definisi-operasional-dalam-penelitian-pengertian-tujuan-dan-manfaatnya/?srsltid=AfmBOopgLAYIYDXIaaBTJtUqic-Cu9r0WyK9dLs7CiCIzvu-ZzLo9Df2>
- Ratag, K. F., Dotulong, L. O. H., & Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Anggota Kepolisian Di Satuan Reserse Kriminal Polresta Samarinda. *Jurnal EMBA*, 11(3), 1293–1304. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.50699>

- Rifa'i, M. A. (n.d.). *POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN*.  
<https://staidasumsel.ac.id/populasi-dan-sampel-penelitian/>
- Rizki, A., Setiawan, I., & Dharma, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 670–680.  
<https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/595>
- S, P., Rachmawati, I., & Istianda, M. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional ( ATR BPN ) Kabupaten Landak Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(8), 4104–4121.  
<https://doi.org/10.59141/japendi.v6i8.8567>
- Sandra, E., & M. (2020). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota: Suatu Catatan Survey. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 56. <https://doi.org/10.52423/neores.v2i1.14938>
- Shukla, A., Mishra, A. & Dwivedi, Y. K. (2025). *Expectation Confirmation Theory : A Review* (S. Papagiannidis (ed.)). Newcastle University. <https://open.ncl.ac.uk/theoryhub-book/>
- Sinollah, & M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual- Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 302–304. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 51–58.  
<https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sleman, P. K. (2022). *Profil Kabupaten Sleman*. <https://slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/letak-dan-luas-wilayah/>
- Subhatikyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*,

9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research IICLS*, 5(3), 110–116. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>

syahputra eko, novianty lily, sembiring juhardi. (2023). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Journal of Engineering Research*, 10(1), 35–45.

Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 92–109. <https://doi.org/10.33509/jan.v27i1.1398>

Tuhasanah, U., & J. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.32672/jseb.v7i1.6853>

Vikaliana, R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, H. K., Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). *Ragam Penelitian Dengan SPSS* (M. Surur (ed.)). Tahta Media.

Wahyuni, N. R., & Taupik, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalon. *JAPB*, 8(2), 1572–1587. <https://doi.org/10.35722/japb>

Wardhana, A. (2024). *Customer Value In The Digital Edge - Edisi Indonesia* (M. Pradana (ed.)). Eureka Media Aksara.

Wati A, D. S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i4.353>

Wibowo, A. (2025). *Panduan Lengkap Skala Likert: Metode Pengukuran Sikap dalam Penelitian*. <https://tsurvey.id/portal/panduan-lengkap-skala-likert-metode-pengukuran-sikap-dalam-penelitian>

Widyastuti, S. R. (2022). *Bahan Ajar Statistika Inferensial* (M. S. Sri Hastut, Fanni Zulaiha (ed.); Vol. 1). UNU Cirebon Press. <https://unucirebonpress.unucirebon.ac.id/file/65ece198d38a0.pdf>