

**DAMPAK PROGRAM PELATARAN TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

RAAFI PARIAN

22313981

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

ABSTRACT

Public services in the land sector still face various obstacles, including procedures considered complicated and limited time for the public to access services on weekdays. In response to this issue, the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency introduced the Weekend Land Service Program (Pelataran), held every Saturday and Sunday. This study aimed to analyze the influence of the Pelataran program on improving the quality of land registration services, to measure the Community Satisfaction Index toward the service, and to identify the supporting and hindering factors of its implementation at the Land Office of Tangerang Regency. The study employed a mixed-methods approach with a sequential explanatory design, collecting quantitative data through questionnaires distributed to fifty service users, complemented by qualitative data obtained through interviews and observation of the officers in charge. Service quality was analyzed based on five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while community satisfaction was analyzed using descriptive statistics in accordance with the satisfaction survey guidelines issued by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. The results show that the Pelataran program has a positive effect on improving the quality of land registration services, with a community satisfaction index of 89.81, categorized as very good. Supporting factors include adequate facilities and staff professionalism, whereas hindering factors include limited staff availability and the land computerization system that has not been fully optimized for weekend services. The study concludes that Pelataran is an effective public service innovation in enhancing accessibility and community satisfaction with land registration services.

Keywords : public service, land registration, community satisfaction, service innovation.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTISARI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang	16
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	20
1. Tujuan Penelitian.....	20
2. Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Kajian Terdahulu	22
B. Kajian Teoritis	27
1. Peningkatan Pelayanan Publik	27
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	28
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	32
4. Dampak	34
5. Pendaftaran Tanah	36
6. PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)	38

C. Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Format Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	43
1. Populasi dan Sampel	43
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D. Subjek dan Objek	45
E. Jenis dan Sumber Data	45
1. Data Primer	45
2. Data Sekunder	46
F. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Observasi.....	46
2. Wawancara	47
3. Studi Dokumen	48
4. Kuesioner	48
G. Uji Validitas dan Realibilitas Data	51
1. Uji Validitas Data	51
2. Uji Reliabilitas Data.....	52
H. Teknik Analisis Data	52
BAB IV GAMBARAN UMUM	57
A. Kabupaten Tangerang.....	57
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.....	60
D. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan.....	70
E. Implementasi Program Pelataran	72
F. Proses/Alur Pelataran	74
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Penelitian Kualitatif	76

B. Tanggapan Petugas Kantor Mengenai Kualitas Pelayanan Pelataran	76
C. Penelitian Kuantitatif	80
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
1. Uji Validitas.....	80
2. Uji Reliabilitas	81
E. Karakteristik Responden	82
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	84
F. Hasil Survei IKM Terhadap Layanan Pertanahan Melalui Pelataran	86
G. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pelataran	105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	114

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara sebagai institusi kekuasaan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat melalui pemerintah. Pemerintah bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan guna melindungi, mengatur, dan menyejahterakan masyarakat sebagai subjek sekaligus objek kebijakan publik. Keberadaan masyarakat merupakan salah satu unsur utama berdirinya negara selain wilayah dan pengakuan internasional (Muslikan, 2023). Dalam perspektif negara kesejahteraan, penyediaan pelayanan publik yang adil dan merata tanpa diskriminasi menjadi indikator penting tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (Endah, 2018).

Pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah daerah berkontribusi langsung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat (Mogues dkk., 2023). Namun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur yang kompleks, keterbatasan waktu layanan, serta belum optimalnya kualitas pelayanan ((Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019) & Ardhian Nugroho, 2019). Kondisi ini menuntut adanya peningkatan mutu pelayanan secara sistematis dan berkelanjutan guna mewujudkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kesanggupan penyedia layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan secara konsisten. Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan difokuskan pada upaya mempermudah, mempercepat, dan mempersingkat birokrasi, serta menjamin transparansi dan kepastian layanan. Dengan peningkatan tersebut, diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dapat berkurang atau terselesaikan (Dila, 2019). Artinya,

upaya yang diselenggarakan pemerintah merupakan langkah utama demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan publik. Maka, diharapkan adanya peningkatan kualitas terus-menerus oleh pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan inovasi sebagai kunci utama dalam upaya proses pembaruan dan penerapan ide-ide kreatif untuk meningkatkan kualitas, efektifitas, dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat.

Pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani. Menurut Mohamad Saleh Gamal (2019), hal ini penting mengingat kebutuhan, harapan, dan keinginan masyarakat selalu berkembang dan semakin beragam. Namun, kenyataannya banyak layanan yang masih belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat, bahkan sering terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan. Adanya kesenjangan ini menandakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang prima, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Kusuma & Suflani, 2019). Fakta bahwa masih terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat menunjukkan bahwa setiap instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh dan berkelanjutan terhadap sistem kerja, prosedur operasional, serta kompetensi aparatur yang dimilikinya. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan, hambatan, dan ketidakefisienan yang berpotensi menurunkan mutu pelayanan publik.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) adalah salah satu instansi yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan pertanahan. Keberadaan Kementerian ATR/BPN memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan di Indonesia. Sebagai lembaga pemerintah yang memiliki otoritas penuh dalam urusan administrasi pertanahan, Kementrian

ATR/BPN berperan penting sebagai garda terdepan dalam menciptakan tata kelola pertanahan yang tertib, transparan, dan berkeadilan. Peran ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis administratif, melainkan juga menyangkut upaya mewujudkan kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah, perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, serta pengelolaan sumber daya agraria yang berorientasi pada kesejahteraan bersama. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1960 Pokok Agraria Pasal 19 tentang pendaftaran tanah.

Menurut Sibuea (2011), pendaftaran tanah pertama kali dilaksanakan melalui dua mekanisme, yaitu sistematis dan sporadis. Pendaftaran tanah sistematis dilaksanakan secara serentak oleh pemerintah pada wilayah yang telah ditetapkan, sedangkan pendaftaran tanah sporadis dilakukan atas permohonan individu pemilik tanah. Meskipun regulasi telah tersedia, pelaksanaan pendaftaran tanah masih menghadapi kendala berupa persepsi masyarakat terhadap prosedur yang dianggap rumit dan keterbatasan waktu dalam mengakses layanan (Hermawan dkk., 2016).

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menerbitkan Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Kebijakan ini bertujuan untuk memperluas akses layanan pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu, sehingga masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja tetap dapat mengurus administrasi pertanahan secara langsung.

Di Provinsi Banten, program tersebut dilaksanakan oleh kantor pertanahan di masing-masing kabupaten/kota, termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Program PELATARAN melayani permohonan balik

nama, roya, peningkatan Hak Guna Bangunan atau Hak Pakai menjadi Hak Milik untuk rumah tinggal, serta pengecekan sertipikat. Program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, mengurangi penggunaan perantara, serta menekan penumpukan berkas dan beban kerja pegawai.

Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS Kabupaten Tangerang (2026) dijelaskan bahwa angkatan kerja yaitu penduduk berusia 15 tahun ke atas yang dianggap berada pada usia produktif terdiri dari 1.626.277 penduduk yang bekerja dari total 1.728.942 angkatan kerja. Adapun jumlah penduduk yang tergolong pengangguran terbuka mencapai 102.715 orang. Berdasarkan angka tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat pekerja di Kabupaten Tangerang mencapai 94,6%, sedangkan tingkat pengangguran terbuka berada pada kisaran 5,94%. Berdasarkan persentase tersebut Kabupaten Tangerang memiliki persentase angka pekerja yang sangat tinggi. Sehingga mayoritas penduduk di Kabupaten Tangerang tidak memiliki waktu luang pada hari kerja.

Berdasarkan arsip Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Tahun 2025, dicantumkan bahwa total jumlah permohonan yang masuk selama periode Januari sampai dengan Desember 2025 mencapai 218.784. Dari angka tersebut dapat dilihat bahwa jumlah permohonan yang masuk menunjukkan sangat tingginya beban kerja pegawai pada Kantor pertanahan Kabupaten Tangerang. Sehingga menimbulkan berbagai permasalahan mulai dari penumpukan berkas, hingga risiko keterlambatan penyelesaian layanan.

Berdasarkan data yang telah disebutkan, Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dipilih sebagai lokasi penelitian untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Program Pelayanan Akhir Pekan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Judul penelitian yang diambil oleh peneliti adalah “Dampak Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Pelaksanaan Pelataran Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah?
2. Bagaimana Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pelataran Berdasarkan 9 Unsur IKM?
3. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelataran?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) Untuk menganalisis pengaruh program pelataran dalam meningkatkan kinerja pelayanan, mempercepat proses pendaftaran, serta mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan administrasi pertanahan.
- b) Untuk mengukur Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pertanahan.
- c) Untuk mengidentifikasi faktor – faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelataran.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi pelayanan publik dengan fokus pada layanan pendaftaran tanah. Penelitian ini dapat memperluas kajian teori terkait efektivitas program pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan, serta menjelaskan keterkaitan antara pelaksanaan program Pelataran dan dampaknya terhadap indeks kepuasan Masyarakat.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran tanah. Penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan efektivitas pelaksanaan program pelataran sehingga dapat mempercepat proses layanan, mengurangi hambatan administratif, dan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan pada sistem pelayanan pertanahan, serta mendorong peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam pengelolaan pelayanan publik di kantor pertanahan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, serta analisis data mengenai pelaksanaan program Pelataran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, yang dilakukan melalui pengamatan lapangan, penyebaran kuesioner kepada masyarakat, serta wawancara terhadap petugas Pelataran, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian wawancara, Program Pelataran memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Berdasarkan analisis menggunakan indikator SERVQUAL, Pelataran mampu meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat melalui penyediaan pelayanan pada hari libur, didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, pelaksanaan pelayanan yang sesuai prosedur, daya tanggap petugas yang baik, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan, serta adanya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi kelancaran dan ketepatan waktu pelayanan, secara keseluruhan Pelataran telah berjalan dengan baik dan berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.
2. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang memperoleh predikat Sangat Baik berdasarkan penilaian dari 50 responden pemohon layanan Pelataran. Predikat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Nilai IKM yang diperoleh juga berada di atas nilai rata-rata, sehingga mencerminkan bahwa

pelaksanaan Pelataran telah berjalan secara efektif, optimal, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

3. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Program Pelataran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, profesionalisme dan responsivitas petugas, penerapan budaya pelayanan 5S, serta koordinasi dan kerja sama tim yang baik. Selain itu, pemanfaatan media informasi dan evaluasi pelayanan secara berkala turut mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Namun demikian, pelaksanaan Program Pelataran masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah petugas ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon serta kendala pada sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan akhir pekan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia dan sistem pelayanan berbasis teknologi agar kualitas pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

B. Saran

Peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, evaluasi, serta masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelataran. Saran-saran tersebut diharapkan mampu mendukung penyempurnaan pelaksanaan Program Pelataran, sehingga pelayanan pertanahan dapat terlaksana secara lebih efektif, efisien, dan optimal di masa yang akan datang. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dapat melakukan berbagai inovasi pelayanan guna meningkatkan jumlah pemohon Program Pelataran. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah menyediakan sistem antrean online dan pendaftaran layanan berbasis digital sehingga masyarakat dapat melakukan

reservasi pelayanan sebelum datang ke kantor. Inovasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengatur waktu pelayanan serta mengurangi antrean pada saat pelaksanaan Pelataran. Dengan adanya inovasi pelayanan yang lebih modern dan mudah diakses, diharapkan jumlah pemohon Pelataran dapat meningkat dan pelayanan pertanahan menjadi lebih optimal.

2. Kementerian ATR/BPN disarankan untuk melakukan pengembangan sistem teknologi pelayanan, khususnya pada sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), agar pelayanan pada akhir pekan dapat berjalan lebih optimal. Berdasarkan hasil penelitian, sistem KKP masih menjadi salah satu hambatan dalam proses penginputan dan pengolahan berkas pada saat Pelataran berlangsung. Apabila sistem pelayanan berbasis teknologi dapat berjalan lebih cepat dan stabil, maka proses pelayanan akan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Pelataran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhson. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif Teknik Analisis Kuantitatif*.
- Azhari, D. S., Padang, U. P. I. Y., Studi, P., Informasi, S., Pascasarjana, P., Islam, S. P., Imam, U. I. N., & Padang, B. (2023). *Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi*. 3, 8010–8025.
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio e-Kons*, 11(3), 259. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- BPS Kabupaten Tangerang. (2026). *Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2026* (Vol. 45). ©BPS Kabupaten Tangerang/BPS-Statistics Tangerang Regency.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2). <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Creswell. (2020). *Penelitian Mixed Methods*.
- Dila, E. (2019). Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti. *Jurnal Administrasi Publik*, (1), 15–28. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97696>
- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 141–151. <https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/1088%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/download/1088/985>
- Fadhallah. (2020). *Wawancara*. UNJ Press.
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.296>
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., Rahayu, S. U., Islam, U., & Sumatera, N. (2023). *Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi*. 1.
- Keraf, G. (1998). *Diksi dan Gaya Bahasa*. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*,.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada

- Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2). <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Manthovani, R. (2017). *PENDAFTARAN TANAH DI INDONESIA* (Vol. 2, Nomor 2). <http://jateng.tribunnews.com/2014/09/24/sebanyak->
- Mohamad Saleh Gamal. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Ensains Jjournal*, 2(2).
- Muin, A. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66–81. <https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>
- Nilamsari, N. (2014). *Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif*. XIII(2), 177–181.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. , & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
- Pramiyati, T. (2017). *PERAN DATA PRIMER PADA PEMBENTUKAN SKEMA KONSEPTUAL YANG FAKTUAL (STUDI KASUS : SKEMA KONSEPTUAL BASISDATA SIMBUMIL)*. 8(2), 679–686.
- Putraga, F., & Bahri, A. (2019). *Perancangan E-Kuisisioner menggunakan CodeIgniter dan React-Js sebagai Tools Pendukung Penelitian*. 3(September), 337–347.
- Qomaruddin, H. S. (2024). *Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. 1(2), 77–84.
- Rinaldi R. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*.
- Sam, U., Manado, R., Malimbe, A., Waani, F., & Suwu, E. A. A. (2021). *Dampak Penggunaan Aplikasi Online Tiktok (Douyin) Terhadap Minat Belajar di Kalangan Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik* (Vol. 1, Nomor 1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Ampamp D*. ALFABETA.

Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., & Panatap, J. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi , Sampel , dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. 3(1), 1–12.

Wahidmurni. (2017). *PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF*. 1–17.

Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.