

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TANAH
AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

OLIVIA CLARA EVELYN

NIT. 22314473

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

ABSTRACT

The limited time for the public to access land services on weekdays is one of the challenges in the provision of public services at the Palembang City Land Office. This condition encourages the presence of the Weekend Land Service (Pelataran) innovation as a form of land information and consultation service that operates on weekends to increase service accessibility for the public. This study aims to determine the level of public satisfaction with the Weekend Land Service (Pelataran) at the Palembang City Land Office and identify obstacles experienced by the public in its implementation. This study uses mixed methods with a sequential explanatory approach. Quantitative data were obtained through a Public Satisfaction Survey (SKM) based on PermenPANRB Number 14 of 2017 with 35 respondents, while qualitative data were obtained through interviews with Pelataran officers to deepen the results of the quantitative analysis. The results show that the Public Satisfaction Index (IKM) value is 90.714 with the category of "Very Good", which indicates a high level of public satisfaction with the services provided. All service elements received good to excellent ratings, with facilities and infrastructure receiving the highest rating and implementer competence receiving the lowest rating. Furthermore, a major obstacle identified was limited public understanding of the types of services, procedures, and requirements for the Pelataran. The study concluded that the Weekend Land Service (Pelataran) has been operating very well, but further communication and detailed explanations are needed to optimize public understanding of the service.

Keywords: *Public Services, Pelataran, Public Satisfaction, Public Satisfaction Index*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
INSTISARI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kerangka Teoritis	12
C. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Format Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	25
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Subjek Penelitian.....	33
F. Definisi Operasional.....	34
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	38
A. Gambaran Umum Kota Palembang.....	38

B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Palembang	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Karakteristik Responden	46
B. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelataran	48
C. Kendala dan Solusi yang dialami Masyarakat dalam Pelataran.....	69
BAB VI PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tata kelola pemerintahan karena mencerminkan kualitas administrasi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pada sektor pertanahan, penyediaan layanan yang efektif dan berkualitas memiliki peran yang sangat strategis mengingat tanah tidak hanya memiliki nilai ekonomi, tetapi juga berkaitan dengan kepastian hukum, stabilitas sosial, dan keamanan investasi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pertanahan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Penelitian Soemarga dkk. (2016) menunjukkan bahwa dalam pelayanan pendaftaran tanah masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima, terutama pada aspek kejelasan prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dirasakan oleh masyarakat, diperlukan suatu instrumen evaluasi yang mampu mengukur persepsi pengguna layanan secara objektif. Salah satu instrumen yang digunakan pemerintah adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. IKM mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan sembilan unsur pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Mozin dkk. (2025) menjelaskan bahwa IKM tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar evaluasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Kantor Pertanahan Kota Palembang merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang memiliki intensitas pelayanan pertanahan cukup tinggi seiring dengan pertumbuhan penduduk, perkembangan ekonomi, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan, seperti pendaftaran tanah, peralihan hak, pengecekan sertifikat, dan layanan administrasi pertanahan lainnya. Tingginya jumlah permohonan pelayanan berpotensi menimbulkan antrean panjang, meningkatnya waktu tunggu, serta tingginya beban kerja petugas pelayanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan apabila tidak diimbangi dengan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan.

Permasalahan tersebut semakin relevan apabila dikaitkan dengan karakteristik sosial ekonomi masyarakat Kota Palembang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Palembang tahun 2026, jumlah penduduk usia kerja (15 tahun ke atas) yang bekerja mencapai 758.714 orang dari total angkatan kerja sebanyak 814.175 orang atau sebesar 93,19 persen. Tingginya persentase penduduk yang bekerja menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki keterbatasan waktu untuk mengakses pelayanan pertanahan pada jam operasional reguler yang berlangsung pada hari kerja. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Pertanahan dalam menyediakan pelayanan yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai upaya menjawab tantangan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) meluncurkan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) pada tahun 2022 sebagai inovasi pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu. Program ini diprioritaskan bagi Kantor Pertanahan yang berada di ibu kota provinsi maupun kantor yang memiliki rata-rata pelayanan lebih dari 2.000 berkas setiap bulan. Hingga saat ini, Pelataran telah diterapkan pada 107 Kantor Pertanahan di 33 provinsi, termasuk Kantor Pertanahan Kota Palembang yang mulai menyelenggarakan Pelataran sejak tahun 2023. Kehadiran Pelataran bertujuan untuk memperluas akses pelayanan, mengurangi kepadatan pelayanan

pada hari kerja, serta memberikan alternatif waktu pelayanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi pertanahan.

Di Kantor Pertanahan Kota Palembang, pelaksanaan Pelataran memiliki karakteristik yang berbeda dengan layanan administrasi pertanahan pada umumnya. Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Palembang berfokus pada pelayanan informasi dan konsultasi pertanahan, sehingga tidak menghasilkan produk layanan secara langsung seperti penerbitan sertifikat atau penyelesaian permohonan administrasi pertanahan lainnya. Oleh karena karakteristik layanan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Palembang belum memiliki pencatatan rutin mengenai jumlah pengguna Pelataran. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan petugas Pelataran, jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan pada akhir pekan bersifat fluktuatif dan belum terdokumentasi dalam bentuk laporan jumlah pengguna secara berkala. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun Pelataran telah berjalan sejak tahun 2022, evaluasi terhadap pelaksanaan layanan belum dapat dilakukan hanya berdasarkan data administratif, sehingga diperlukan pendekatan lain untuk mengetahui bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan menilai kualitas Pelataran yang telah diberikan.

Meskipun Pelataran telah diterapkan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik, keberadaan suatu inovasi belum tentu menunjukkan bahwa pelayanan tersebut telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan inovasi pelayanan perlu dibuktikan melalui evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hingga saat ini belum tersedia informasi empiris yang menunjukkan sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelaksanaan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Palembang serta aspek pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan. Tanpa adanya evaluasi tersebut, pelaksanaan Pelataran hanya menunjukkan bahwa inovasi telah dilaksanakan, namun belum dapat menjelaskan apakah inovasi tersebut benar-benar memberikan manfaat sesuai tujuan pembentukannya maupun memenuhi harapan masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung. Yanuariza & Novitaningtyas (2020) menyatakan bahwa kendala prosedural serta kecepatan pelayanan masih menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan pertanahan. Fitriya & Hadilinatih (2018) juga menemukan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan dapat menimbulkan kebingungan dan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, Aslamiah dkk. (2025) menegaskan bahwa pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan petugas maupun sistem pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Pelataran hadir sebagai alternatif pelayanan yang memberikan fleksibilitas waktu bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan pertanahan tanpa harus meninggalkan aktivitas pekerjaan pada hari kerja. Penelitian Pardiyanis dkk. (2025) menunjukkan bahwa penyesuaian jam operasional pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat apabila disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan. Salbiah dkk. (2020) juga menyatakan bahwa pelayanan pada akhir pekan berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia, kemudahan prosedur, dan kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelataran menjadi penting untuk mengetahui apakah tujuan penyelenggaraan inovasi tersebut telah tercapai.

Meskipun Pelataran telah diterapkan sejak tahun 2022 di berbagai Kantor Pertanahan, penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelataran menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), khususnya pada Kantor Pertanahan Kota Palembang, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas kualitas pelayanan pertanahan secara umum atau implementasi inovasi pelayanan di daerah lain. Padahal setiap daerah memiliki karakteristik masyarakat, jumlah pengguna layanan, serta kondisi operasional yang berbeda sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelataran tidak dapat digeneralisasikan. Kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan perlunya

kajian yang bersifat kontekstual untuk memperoleh gambaran objektif mengenai pelaksanaan Pelataran di Kota Palembang.

Penelitian ini menjadi penting karena hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan Pelataran yang telah berjalan, tetapi juga mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menyempurnakan pelaksanaan Pelataran, serta memastikan bahwa inovasi pelayanan yang telah diterapkan benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi kendala yang dirasakan masyarakat dalam memanfaatkan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul **"Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang?
2. Apa saja kendala yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang serta solusi yang diharapkan untuk mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang serta solusi yang diharapkan masyarakat untuk mengatasi kendala tersebut.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran).
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan penyelenggaraan Pelayanan Tanah Akhir Pekan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,714 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Palembang telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Adapun kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Palembang terutama berkaitan dengan aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, khususnya dalam pemahaman alur pelayanan, kejelasan prosedur, dan kelengkapan informasi layanan, serta sebagian kecil pada aspek Persyaratan. Berdasarkan hasil penelitian, hanya 5 dari 35 responden (14,29%) yang menyatakan mengalami kendala. Sementara itu, hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa tidak terdapat kendala yang signifikan dari aspek internal penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, kendala yang ditemukan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu tingkat pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas komunikasi, pendampingan, dan penyampaian informasi yang lebih jelas serta mudah dipahami agar efektivitas pelayanan Pelataran dapat terus ditingkatkan.

B. Saran

1. Berdasarkan nilai IKM yang telah diperoleh, Kantor Pertanahan Kota Palembang diharapkan dapat mempertahankan capaian kinerja pelayanan yang sudah berada pada kategori sangat baik, serta menjadikannya sebagai acuan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, khususnya pada layanan Pelataran.

2. Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap layanan Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) perlu terus diperkuat, khususnya terkait jenis layanan, prosedur, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, sederhana, dan mudah dipahami, baik melalui penjelasan langsung oleh petugas maupun media informasi yang tersedia. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat memahami alur pelayanan secara lebih baik sehingga proses pelayanan berlangsung lebih efektif dan meminimalkan kendala yang timbul akibat kurangnya pemahaman pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adariansyah, A. R. (2025). *Implementasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kabupaten Banyumas*.
- Alwi, I. (2020). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Jurnal Formatif*, 2(2), 140–148.
- Anugerah, M. R. (2025). *Efektivitas Permohonan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang*.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 688–699.
- Ayawaila, V. V. . (2025). *Analisis Deskriptif dalam Metodologi Penelitian: Teori, Teknik, dan Aplikasi*.
- Badan Pusat Statistik Kota Palembang. (2026). *Kota Palembang Dalam Angka 2026*.
- Bali, R. T. (2024). *Dampak Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)*.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 10(4), 1089–1100.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). *Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling*. 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>

- Fadhillah, A. S., Febrian, M. D., Prakoso, M. C., Rahmaniah, M., Putri, S. D., & Nurlaela, R. S. (2024). Sistem Pengambilan Contoh dalam Metode Penelitian. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7228–7237.
- Fahlevvi, M. R., & Dytihana, Z. A. (2025). Pemanfaatan Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah Pesisir Cirebon : Studi Kasus di Sektor Administrasi dan Layanan Publik. *Jurnal Media Birokrasi*, 7(1), 35–51. <https://doi.org/10.33701/jmb.v7i1.5197>
- Fitriya, & Hadilinatih, B. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep. *Jurnal Enersia Publika*, 2(1), 13–28.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *JDPL (Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal)*, 4(1), 15–26.
- Khalisa, N., Lukman, & Laduppa, H. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Efektivitas Sistem Antrian Online di Puskesmas Pangkajene. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 17(1), 145–155. <https://doi.org/10.24198/jane.v17i1.651138>
- Lalang, H. N. D., Wantu, S. M., & Igrisa, I. (2025). Peran Profesionalitas ASN dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(4), 108–117.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery : A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, 16(2818), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia. *Jurnal Central Publisher*, 3(4), 3478–3486. <https://doi.org/10.60145/jcp.v3i4.635>
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). 6(1), 65–80.
- Natalis, E., & Dalima, V. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

- Pintu Kabupaten Ende. *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 5(4), 3566–3576.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 213–226.
- Nita, K. D. (2025). *Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru*.
- Novitha, L., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Ampari Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 6(2), 1336–1344.
- Nuraini, & Habiburahman. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung*. 13(1), 85–96.
- Nurdiana, I. (2025). *Implementasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) Pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung*.
- Pardiyansyah, S., 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 (Japendi)*, 6(8), 4104–4121.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13074–13086.
- Rachmadani, S., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1), 1–9.
- Ramdhan, D. T. W. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori, Teknik, dan Aplikasi)*.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal GOVERNANSI*, 6(1), 36–42.
- Sheikh, M. A., Bajwa, D. F., Aslam, M. J., & Mir, B. (2024). Survey Research: Descriptive and Analytical Power, Types and Usages. *International Journal of Politics & Social Sciences Review (IJPSSR)*, 3(III), 231–239.
- Soemarga, A. S., Hubeis, A. V., & Achsani, N. A. (2016). Tingkat Kepuasan Pemohon Pensektifikatan Tanah Pada Kantor Pertanahan. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(1), 53–64.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sumbodo, Y. P., Marzuki, Yudhantara, S. M., & Widiastuti. (2024). *Metode Penelitian*.
- Sumiyati, Amberi, M., & Yuliani, R. (2021). Public Service Performance in Land Offices of Barito Kuala District. *Saudi Journal of Economic and Finance*, 5(2), 80–84. <https://doi.org/10.36348/sjef.2021.v05i02.008>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>
- Uno, S. R., Abdussamad, Z., & Abdussamad, J. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kegiatan PTSL di Kabupaten Pohuwato. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(4), 99–107.
- Voet, J. Van Der, & Bekerom, P. Van Den. (2025). Performance information , expectations and satisfaction with public service delivery in the context of co-production initiatives. *Public Management Review*, 27(4), 1157–1178. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2392131>
- Wahyudi, Avianti, W., Martin, A., Jumali, Andriyani, N., Prihatiningsih, D., Misesani, D., Fahrudin, Yufrinalis, M., Mbari, M. A. F., Ningsih, A. G., Yulianto, A., Rokhman, M. T. N., Haqiyah, A., & Sukwika, T. (2023). *Metode Penelitian: Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT*.

- Wahyudi, H., Ardiyansah, & Safira, A. K. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang. *Jurnal Publitas*, 11(2), 166–175.
- Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Upt Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 17(2), 271–279.
- Walgito, B. (2014). *Pengantar Psikologi Umum*.
- Yanuariza, Y. V., & Novitaningtyas, I. (2020). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 104–115.