

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN
(PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

CINDY APRIANI

NIT. 22313960

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of public satisfaction and explore community perceptions regarding the quality, benefits, and sustainability of the Weekend Land Service Program (PELATARAN) at the Bantul Land Office, Indonesia. PELATARAN is a public service innovation designed to improve access to land administration services by providing selected services on weekends for people who are unable to visit the land office during regular working days. The study employed a mixed methods approach by integrating quantitative and qualitative data. Quantitative data were collected through a Community Satisfaction Survey involving 56 users of the PELATARAN program, while qualitative data were obtained through structured interviews with nine service users, supported by field observations and document analysis. Quantitative data were analyzed descriptively using the Community Satisfaction Index (CSI) calculation based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. The findings indicate that the PELATARAN program achieved a Community Satisfaction Index score of 79.693, which falls within the Good category. Interview findings further reveal that the program has improved public access to land administration services by offering more flexible service hours, reducing time constraints for service users, and providing a more convenient service experience. Participants also perceived the service procedures as clear, the officers as professional and responsive, and the available facilities as generally adequate. Nevertheless, the study identified several aspects requiring further improvement, particularly in strengthening public outreach, expanding the range of available services, and continuously improving the service delivery system to ensure the long-term sustainability of the program. The findings are expected to provide practical input for improving the quality of public services and strengthening the implementation of land administration service innovations.

Keywords: *land administration services, PELATARAN, public satisfaction, public service, service innovation.*

DAFTAR ISI

	HALAMAN
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat.....	6
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Terdahulu	9
B. Kerangka Teoritis.....	13
C. Kerangka Pemikiran	16
D. Alur Penelitian.....	17
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN.....	18
A. Format Penelitian.....	18
B. Lokasi Penelitian.....	18
C. Waktu Penelitian	19
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
E. Subjek & Objek.....	24
F. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan data.....	24
G. Teknik Pengumpulan Data	26
H. Teknik Analisis Data	30
BAB IV.....	35

GAMBARAN UMUM	35
A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul.....	35
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.....	36
C. Pelataran	40
D. Kebaruan/Nilai Tambah	41
E. Implementasi Inovasi.....	42
F. Proses/Alur Pendaftaran.....	43
BAB V	46
HASIL & PEMBAHASAN	46
A. Hasil Survei SKM Terhadap Layanan Pertanahan Melalui Pelataran.....	46
B. Persepsi Masyarakat terhadap kualitas, manfaat dan keberlanjutan program PELATARAN.....	71
BAB VI.....	92
PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan jasa oleh pemerintah, tetapi juga mencerminkan kualitas kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia (Setiadi, 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat, maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu instrumen evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Putri & Ariany, 2024).

Dalam praktiknya, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta didukung oleh sikap profesional aparaturnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, berbelit-belit, serta kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat (Akhyar, 2023).

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui peningkatan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah berupaya menghadirkan berbagai program inovatif yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan. Inovasi pelayanan publik menjadi penting karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Inovasi pelayanan juga menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Toding, Mahsyar, & Nursalim, 2024).

Dalam bidang pertanahan, pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama yang dilaksanakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Pelayanan pertanahan meliputi berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pengurusan hak atas tanah, pendaftaran tanah, serta penerbitan sertifikat tanah bagi masyarakat. Mengingat pentingnya kepastian hukum atas kepemilikan tanah, pelayanan pertanahan harus dilaksanakan secara transparan,

akuntabel, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pertanahan menjadi salah satu prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah di bidang pertanahan.

Salah satu inovasi pelayanan pertanahan yang dikembangkan oleh Kementerian ATR/BPN adalah Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus keperluan pertanahan pada hari kerja. Melalui program ini, kantor pertanahan tetap membuka pelayanan pada hari Sabtu atau akhir pekan sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi pertanahan secara lebih fleksibel. Program PELATARAN juga diharapkan mampu meningkatkan transparansi pelayanan serta meminimalisir praktik percaloan dalam pengurusan dokumen pertanahan karena pelayanan dilakukan secara langsung kepada pemohon (ATR/BPN, 2022).

Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui program ini, masyarakat memiliki alternatif waktu pelayanan yang lebih fleksibel sehingga dapat mengakses layanan pertanahan tanpa harus meninggalkan aktivitas pekerjaan pada hari kerja. Inovasi pelayanan seperti ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Selain itu, program ini juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pendekatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di Kabupaten Bantul, Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) telah diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten

Bantul sebagai salah satu inovasi pelayanan kepada masyarakat. Program ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengurus berbagai layanan pertanahan pada hari Sabtu dengan jam pelayanan tertentu. Kehadiran program ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses pelayanan pertanahan bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Dengan demikian, program PELATARAN diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul merupakan salah satu kantor pertanahan dengan tingkat beban kerja yang tinggi sehingga pelayanan tanah akhir pekan (PELATARAN) diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Program ini dimulai sejak tanggal 9 Oktober 2022 dan masih berlangsung hingga saat ini. Program ini dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu pukul 08.30-12.30 WIB. Adapun jenis layanan yang disediakan dalam kegiatan Pelataran di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul meliputi pelayanan pengambilan sertipikat tanpa kuasa serta layanan konsultasi dan pengaduan. Berdasarkan data yang tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, jumlah pemohon pada program pelataran relatif naik, terdapat sekitar 10-15 orang di setiap minggunya.

Berdasarkan data BPS Ketenagakerjaan Kabupaten Bantul tahun 2024, sebanyak 72,16% atau sekitar 585.625 jiwa merupakan angkatan kerja. Data ini menunjukkan dominasi penduduk yang bekerja, sehingga waktu untuk mengurus administrasi pertanahan pada hari kerja sangat terbatas. Oleh karena itu, program PELATARAN dihadirkan untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat, khususnya para pekerja, agar dapat mengakses layanan pertanahan di luar jam kerja.

Meskipun demikian, implementasi suatu inovasi pelayanan publik tidak selalu berjalan secara optimal dan dapat menimbulkan berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program. Namun demikian, sejak diimplementasikannya Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, belum terdapat kajian yang secara komprehensif mengukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus menggali persepsi masyarakat terkait kualitas, manfaat, dan keberlanjutan program tersebut. Kajian yang bersifat menyeluruh menjadi hal yang krusial untuk dilakukan, tidak hanya untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif, tetapi juga untuk memahami secara mendalam bagaimana masyarakat memandang kualitas pelayanan yang diberikan, manfaat yang dirasakan, serta harapan mereka terhadap keberlanjutan program ini di masa mendatang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji secara mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, sekaligus menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas, manfaat, dan keberlanjutan program tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul?
2. Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap kualitas, manfaat dan keberlanjutan program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN)?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki sejumlah batasan yang perlu diperhatikan agar hasil penelitian dapat dipahami secara proporsional.

1. Penelitian ini menggunakan metode campuran (mix method) sehingga hasil yang diperoleh tingkat kepuasan berdasarkan data numerik, dan persepsi masyarakat terkait manfaat, kualitas, dan keberlanjutan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelaksanaan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.
3. Penelitian ini hanya membatasi kajian pada tingkat kepuasan masyarakat serta persepsi masyarakat terhadap kualitas, manfaat, dan keberlanjutan program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

- a) Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul berdasarkan penilaian pengguna layanan.
- b) Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kualitas, manfaat, dan keberlanjutan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan psikologi,

dengan memperkaya kajian mengenai kepuasan dan persepsi individu terhadap suatu program layanan. Dari perspektif manajemen pemasaran, hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang konsep kepuasan sebagai respons evaluatif konsumen terhadap kualitas dan nilai layanan yang diterima, khususnya dalam konteks layanan nonkomersial. Sementara itu, dari sudut pandang psikologi, penelitian ini berkontribusi dalam menjelaskan bagaimana persepsi terbentuk melalui pengalaman, harapan, dan penilaian subjektif individu terhadap suatu layanan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris bagi pengembangan model konseptual yang mengaitkan persepsi, kepuasan, dan keberlanjutan layanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku pengguna layanan dalam berbagai konteks organisasi.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam perencanaan dan pengelolaan layanan. Bagi praktisi dan pengelola layanan, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk menilai tingkat kepuasan dan persepsi pengguna layanan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan dan strategi peningkatan kinerja. Dalam konteks manajemen pemasaran, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk merumuskan strategi layanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pengguna. Dari perspektif psikologi terapan, hasil penelitian ini dapat membantu praktisi memahami faktor-faktor psikologis yang memengaruhi penilaian dan sikap individu terhadap suatu program layanan. Selain itu,

penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam merancang layanan yang berkelanjutan, adaptif, dan sesuai dengan karakteristik pengguna layanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan melalui Program PELATARAN memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 79,693 dengan mutu pelayanan B dan kategori kinerja pelayanan baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Program PELATARAN telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian positif tersebut terlihat pada sebagian besar indikator pelayanan yang memperoleh kategori baik, seperti persyaratan, sistem dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan.
2. Persepsi masyarakat terhadap kualitas Program PELATARAN secara umum menunjukkan penilaian yang positif. Masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik, responsif, serta membantu masyarakat dalam memahami prosedur dan persyaratan pelayanan. Selain itu, pelaksanaan layanan pada akhir pekan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Meskipun demikian, masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan dalam penyampaian informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh pemohon.
3. Dari aspek manfaat, Program PELATARAN dinilai memberikan dampak positif bagi masyarakat karena mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan pertanahan. Keberadaan layanan pada akhir pekan memberikan fleksibilitas waktu bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan pertanahan tanpa harus mengganggu aktivitas

pekerjaan pada hari kerja. Selain itu, program ini juga dinilai mampu menghemat waktu serta memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pertanahan.

4. Dari aspek keberlanjutan, masyarakat mendukung agar Program PELATARAN tetap dilaksanakan dan dikembangkan pada masa mendatang. Program ini dinilai masih relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan manfaat yang nyata. Masyarakat juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, perluasan jenis layanan yang tersedia, serta pengembangan pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan pertanahan.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan publikasi mengenai Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) agar informasi mengenai layanan tersebut dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, penyebaran brosur, pemasangan media informasi di tempat-tempat strategis, maupun kegiatan penyuluhan yang melibatkan masyarakat secara langsung. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan PELATARAN, sehingga jumlah pengguna layanan terus bertambah dan pelaksanaan program dapat memberikan manfaat yang lebih optimal dalam mendukung pelayanan pertanahan di Kabupaten Bantul.
2. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) diharapkan dapat mempertimbangkan pengembangan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) melalui perluasan jenis layanan serta peningkatan infrastruktur pendukung. Selain mempertahankan layanan yang telah berjalan, perlu dilakukan

penambahan jenis layanan pertanahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih luas. Di samping itu, pengembangan sistem pelayanan berbasis digital, seperti penerapan sistem input data secara real-time pada pelaksanaan layanan akhir pekan, perlu menjadi perhatian. Langkah tersebut diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mengurangi ketergantungan terhadap proses yang hanya dapat dilakukan pada hari kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi*.
- 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)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- BD, Rahma Indriani Diana (2024). *Evaluasi Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Pandeglang* (Disertasi Doktoral, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dheas Ananda. (2023). *Implementasi program pelayanan publik akhir pekan dan malam hari di Kecamatan Semarang*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Exaudia, S., Wahyuni, W., & Nurasa, A. (2021). Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Batam. *Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan*, 1 (1), 42-60.
- Fathullah, A. N. IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA SEMARANG NOMOR 8 TAHUN 2022 TERHADAP PENINGKATAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK KOTA SEMARANG. *Res Publica: Jurnal Hukum Kebijakan Publik*, 8(3), 279-291.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian sosial: Konsep-konsep kunci*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications
- Monica, B. T., Maesaroh, M., & Rostyaningsih, D. (2024). IMPLEMENTASI PELAYANAN AKHIR PEKAN DI KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG JAWA TENGAH. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 621-641.
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and*

Justice Review, 6(1), 66-81.

- Nuraini, N., & Habiburrahman, H. (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*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pramiyati, T., Putri, A. A., & Nureni, R. (2017). Peran data primer pada pembentukan skema konseptual yang faktual (studi kasus: skema konseptual basis data SIMBUMIL). *Jurnal SIMETRIS*, 8(2), 679–686.
- Putri, G. M., & Ariany, R. (2024). Kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Pencerah Publik*.
- Putri, N. A. M. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan Dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Candisari). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 340-355.
- Setiadi, A. (2022). Reformasi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kepuasan publik. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Stefani Larasati Nadya Mogi. (2026). *Dampak program pelayanan tanah akhir pekan (Pelataran) terhadap peningkatan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA,cv.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan* (Edisi terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Toding, L., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik*.
- Triyandra, A., Putra, R., & Lestari, D. (2024). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 120–130.
- Kementerian ATR/BPN. (2022). Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN).
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publishers.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum*. Yogyakarta: Andi Offset.