

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN DI
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan

Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan

Pada Program Studi D-IV Pertanahan



Disusun Oleh:

IIN PUSPITASARI

NIT. 22314486

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

2026

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of land administration service quality at the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) of Yogyakarta City on community satisfaction and to measure the magnitude of that effect. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of members of the public who utilized land administration services at the Yogyakarta City Public Service Mall. A total of 56 respondents were selected using an incidental sampling technique. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale and analyzed using simple linear regression with IBM SPSS Statistics. The results indicate that land administration service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating that the research hypothesis is accepted. The regression equation obtained is $Y = 3.174 + 0.752X$, which means that every one-unit increase in land administration service quality increases community satisfaction by 0.752 units. Furthermore, the coefficient of determination ($R^2 = 0.858$) indicates that land administration service quality explains 85.8% of the variation in community satisfaction, while the remaining 14.2% is influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, the better the quality of land administration services provided at the Yogyakarta City Public Service Mall, the higher the level of community satisfaction.

Keywords: *service quality, land administration services, community satisfaction, Public Service Mall.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Literatur	8
2.2 Kerangka Berpikir	12
2.2.1 Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality Theory</i>).....	18
2.2.3 Mall Pelayanan Publik	20
2.2.4 Layanan Pertanahan	25
2.2.5 Kepuasan Masyarakat	27
2.3 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Format Penelitian.....	33
3.2 Lokasi penelitian	33

3.3 Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Jenis, sumber dan teknik pengumpulan data	37
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6.1 Kuesioner (angket).....	39
3.6.2 Dokumentasi	40
3.7 Analisis data	41
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.7.2 Uji Kualitas Data (Instrumen Penelitian).....	41
3.7.3 Uji asumsi klasik.....	43
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	44
3.7.5 Uji Hipotesis	45
BAB IV GAMBARAN UMUM	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Tempat Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi.....	47
4.2 Gambaran Umum Tempat Penelitian Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta	49
4.2.1 Profil Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta	49
4.2.2 Dasar Pembentukan Mall Pelayanan Publik	50
4.2.3 Dasar Hukum	51
4.2.4 Instansi di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta	52
4.2.5 Pelayanan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Deskriptif Responden	55
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Pertanahan Yang Diperoleh	57
5.2 Deskriptif Variabel Penelitian	58

5.3 Hasil Analisis Data	66
5.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
5.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
5.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
5.4 Analisis Regresi Linier Sederahan	71
5.5 Koefisien Korelasi (R).....	71
5.6 Hasil Uji Hipotesis	72
5.6.1 Hasil Uji t.....	72
5.6.2 Uji F	73
5.6.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	73
5.7 Pembahasan	74
BAB VI KESIMPULAN	78
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan itu, Sinambela (dalam Suwanda dkk., 2021) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan jasa kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan secara profesional, transparan, efektif, efisien, tepat waktu, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya jenis pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik karena berkaitan dengan kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, serta kenyamanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu upaya strategis pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan

masyarakat (Suwanda dkk., 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan publik terus menjadi perhatian pemerintah melalui berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu inovasi tersebut adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diselenggarakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, hingga sektor swasta dalam satu lokasi. Kehadiran MPP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, nyaman, dan terintegrasi sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai pelayanan secara efektif dan efisien (Suwanda dkk., 2021).

Sebagai salah satu bentuk integrasi pelayanan publik, MPP menghadirkan berbagai jenis pelayanan sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi. Salah satu instansi yang tergabung dalam penyelenggaraan MPP adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Kehadiran pelayanan pertanahan di MPP merupakan upaya untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan administrasi pertanahan tanpa harus langsung mendatangi Kantor Pertanahan untuk setiap kebutuhan pelayanan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan pertanahan di MPP diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih mudah diakses, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pelayanan pertanahan. Kehadiran pelayanan tersebut merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kemudahan akses

masyarakat terhadap pelayanan di bidang pertanahan melalui penyediaan pelayanan dalam satu lokasi terpadu bersama instansi penyelenggara pelayanan publik lainnya. Di MPP Kota Yogyakarta, pelayanan pertanahan yang diberikan meliputi informasi pertanahan, konsultasi, pengecekan kelengkapan berkas permohonan, informasi pendaftaran tanah, pelayanan wakaf, serta informasi mengenai sertifikat elektronik (Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, 2025). Adapun pelayanan yang memerlukan pemeriksaan teknis, verifikasi, maupun penyelesaian administrasi tetap dilaksanakan di Kantor Pertanahan sesuai dengan kewenangan yang berlaku. Meskipun demikian, kualitas pelayanan yang diberikan di MPP tetap memiliki peran penting karena menjadi titik awal interaksi masyarakat dalam memperoleh informasi dan pendampingan terkait pelayanan pertanahan.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang telah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai wujud komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi. Hingga tahun 2025, MPP Kota Yogyakarta menyediakan sekitar 130 jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh 31 instansi, meliputi pelayanan perizinan, nonperizinan, dan pelayanan administrasi lainnya dalam satu lokasi terpadu (Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta, 2025). Salah satu pelayanan yang tersedia adalah pelayanan pertanahan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi, konsultasi, pengecekan kelengkapan berkas, serta pelayanan administrasi tertentu sesuai dengan kewenangan yang dimiliki petugas di MPP. Keberadaan pelayanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pertanahan sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan peneliti, pelayanan pertanahan di MPP Kota Yogyakarta berfokus pada pemberian informasi, konsultasi, pengecekan kelengkapan berkas permohonan, serta pelayanan administrasi tertentu sesuai dengan kewenangan petugas yang bertugas di MPP. Sementara itu, pelayanan yang memerlukan pemeriksaan teknis, verifikasi, maupun penyelesaian administrasi tetap dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan di MPP berperan sebagai pelayanan awal (*front office*) yang memberikan informasi dan pendampingan kepada masyarakat sebelum proses pelayanan dilanjutkan sesuai kewenangan instansi terkait. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan di MPP menjadi aspek penting untuk diperhatikan karena dapat memengaruhi kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi, kejelasan prosedur, serta kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) dan Dewi (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Sutarno (2021) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sektor pertanahan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, terutama melalui kejelasan informasi, ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pertanahan yang diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik masih relatif terbatas, khususnya pada pelayanan pertanahan di MPP Kota Yogyakarta. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus

pada kualitas pelayanan publik di MPP secara umum atau pelayanan pertanahan yang diselenggarakan langsung oleh Kantor Pertanahan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan di MPP Kota Yogyakarta terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek kejelasan informasi, kemudahan prosedur, ketepatan pelayanan, maupun sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan pertanahan di MPP Kota Yogyakarta perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik agar mampu memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan sebagai pengguna pelayanan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA".

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan 2 (dua) permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki 2 (dua) tujuan yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta terhadap kepuasan masyarakat.
2. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta terhadap kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik dan pelayanan pertanahan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1 Bagi Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan melalui MPP, khususnya pelayanan informasi, konsultasi, dan pelayanan administrasi sesuai dengan kewenangan yang dilaksanakan di MPP.

- 2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi peneliti dalam mengembangkan pengetahuan, wawasan, serta kemampuan ilmiah melalui penerapan teori dan metode penelitian yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pertanahan dan kepuasan masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan pertanahan yang diteliti meliputi pelayanan informasi, konsultasi, pengecekan kelengkapan berkas, dan pelayanan administrasi sesuai dengan kewenangan petugas di MPP. Subjek penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan pertanahan di MPP Kota Yogyakarta. Variabel penelitian terdiri atas kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Persamaan regresi yang diperoleh, yaitu $Y = 3,174 + 0,752X$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan pertanahan sebesar satu satuan akan meningkatkan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,752 satuan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan pertanahan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan pertanahan memiliki kemampuan penjelasan statistik yang tinggi terhadap variasi skor kepuasan masyarakat dalam sampel penelitian. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,858, yang berarti bahwa 85,8% variasi skor kepuasan masyarakat dalam sampel penelitian dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pertanahan, sedangkan 14,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pertanahan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta

Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta bersama Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang telah diberikan. Selain itu, evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar dalam menyusun kebijakan dan perbaikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan pelayanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta secara optimal dengan memenuhi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan serta memberikan saran, kritik, dan masukan secara konstruktif melalui mekanisme pengaduan yang tersedia. Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan Masyarakat. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan pada kantor pertanahan atau Mal Pelayanan Publik di daerah lain sehingga diperoleh gambaran yang lebih

luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

4. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pengukuran variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat karena terdapat kemiripan pada beberapa indikator yang berpotensi menimbulkan *construct overlap* (tumpang tindih konstruk). Kondisi ini dapat memengaruhi besarnya hubungan antara kedua variabel. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan indikator kepuasan masyarakat yang lebih berbeda secara konseptual dari indikator kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung*. Jejaring Administrasi Publik, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Antara Jogja. (2026, 22 Januari). Kantah Kota Yogyakarta buka layanan di MPP Balai Kota Yogyakarta dukung pelayanan publik terintegrasi. <https://jogja.antaranews.com/berita/798670/kantah-kota-yogyakarta-buka-layanan-di-mpp-balai-kota-yogyakarta-dukung-pelayanan-publik-terintegrasi>
- Antara Sumbar. (2025, 11 Desember). Percepat penyelesaian berkas, Dirjen PHPT tekankan kontrol layanan pertanahan dari loket hingga "back office". <https://sumbar.antaranews.com/berita/733018/percepat-penyelesaian-berkas-dirjen-phpt-tekankan-kontrol-layanan-pertanahan-dari-lo>
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- ATR/BPN Kota Yogyakarta. (n.d.). Loker layanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik dekatkan layanan kepada masyarakat. ATR/BPN Kota Yogyakarta. <https://kot-yogyakarta.atrbpn.go.id/berita%20pertanahan/loket-layanan-pertanahan-di-mal-pelayanan-publik-dekatkan-layanan-kepada-masyarakat>
- ATR/BPN Kota Yogyakarta. (n.d.). Hadirkan layanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta — yuk manfaatkan layanannya. ATR/BPN Kota Yogyakarta. <https://kot-yogyakarta.atrbpn.go.id/berita%20pertanahan/hadirkan-layanan-pertanahan-di-mal-pelayanan-publik-kota-yogyakarta-yuk-manfaatkan-layanannya>
- Ayuni, J. A. (2024). *Evaluasi percepatan program pelayanan Rabu LARIS terhadap indeks kepuasan masyarakat bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional https://repository.stpn.ac.id/4425/1/Jihan%20Amirah%20Ayun%202023506_1.pdf
- Dewi, Y. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan* [Skripsi, Universitas Borneo Tarakan]. Repository Universitas Borneo Tarakan.

<https://repository.ubt.ac.id/repository/UBT23-06-2023-083356.pdf>

- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA CIMAHI*. Caraka Prabu : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(1), 127–152. <https://doi.org/10.36859/jcp.v8i1.2249>
- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*. Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(1), 127–146. <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/2249>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponegoro.
- Hadi, S. (2023, 24 Juli). Menilik Mal Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>
- Hanafi, M. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru (Skripsi tidak dipublikasikan)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
- Hayani. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar (Skripsi)*. Universitas Muhammadiyah Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf
- Herlinda, H., Ruma, Z., & Burhanuddin, B. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI MAL PELAYANAN PUBLIK KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BARRU*. Cross-border, 5(2), 1497-1512. <https://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/1324>
- Ida Yunari Ristiani. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen, 11(2), 165–178. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Jeka, F., Risnita, R., Jailani, M. S., & Asrulla, A. (2023). *Kajian literatur dalam menyusun referensi kunci, state of the art, dan keterbaharuan penelitian (novelty)*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(3), 26466–26474. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/10870> JI@P, 10(1). <https://doi.org/10.33061/jp.v10i1.5121>

- Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta. (2025, 21 Oktober). *Hadirkan layanan pertanahan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta: Yuk manfaatkan layanannya!* Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. <https://kot-yogyakarta.atrbpn.go.id/berita%20pertanahan/hadirkan-layanan-pertanahan-di-mal-pelayanan-publik-kota-yogyakarta-yuk-manfaatkan-layanannya?>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2021). Implementasikan prinsip MPP untuk capai kepuasan masyarakat. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/implementasikan-prinsip-mpp-untuk-capai-kepuasan-masyarakat>
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). *Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo*. Jurnal Ilmiah Tata Sejuta, 6(2), 528-551. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Nashar, A. (2025). *Analisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari*. Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 5(2). <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i2.1554>
- 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. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (2023). *Mal Pelayanan Publik beri kemudahan dan efisiensi layanan warga*. Warta Kota Yogyakarta. <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/29516>
- Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta. (2025, 9 Juli). *Lembaga layanan publik di MPP harus proaktif layani masyarakat*. <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/40956>
- Rahayu, I. S., Lukman, L., & Ramlan, P. (2023). *Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang*. JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/index.php/jia/article/view/1067/1173>
- Riau. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/87832>
- Rizki, A., Setiawan, I., & Dharma, A. S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong*. Jurnal PubBis, 8(1).

<https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/595>

- Rohimah, N. S., Putra, R. U., Afifah, Z. N., & Septiadi, M. A. (2024). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung*. Jejarang Administrasi Publik, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Sahidin, L. O., Haeruddin, H., & Nashar, A. (2025). *Analisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari*. Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 5(2), 2819-2828. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i2.1554>
- Sari, L., & Suparti, H. (2023). *Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong*. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB). <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/831/633/2929>
- Sari, T. I., Trisnawati, S., & Maskur, A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)* (Skripsi, Universitas Brawijaya). Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/193783>
- Sutarno, S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar*.
- 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>
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). *Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung*. JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(3). <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/959>
- Yuliana Dewi (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan*. Universitas Borneo Tarakan. <https://repository.ubt.ac.id/repository/UBT23-06-2023-083356.pdf>

Buku

- Aryawan, I. D. G. S. (2020). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative. ISBN: 978-602-462-502-3
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Iswara, I. M. A. M. (2023). Serba-serbi pungutan liar (pungli) dalam tinjauan yuridis. Penerbit Adab. ISBN: 978-623-162-125-2
- Rahmadana, M. F., et al. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif: Untuk bidang ilmu administrasi, kebijakan publik, ekonomi, sosiologi, komunikasi, dan ilmu sosial lainnya*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA,cv.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal pelayanan publik: Percepatan peningkatan kualitas dan inovasi layanan masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wardhana, A. (2024). *Konsep service quality*. Dalam *Service Quality & e-Service Quality in the Digital Edge – Edisi Indonesia* (hlm. 1–37). Eureka Media Aksara.

Perundang-undangan

- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112
- Peraturan Menteri PANRB No. 23 Tahun 2017 *tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*
- Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 *tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*
- Peraturan Menteri ATR/BPN No. 4 Tahun 2017 *tentang Standar Pelayanan Kementerian ATR/BPN*