ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TEGAL

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

SALSABILA KARISSA
NIT. 22314389

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

ABSTRACT

The Weekend Land Service Program (PELATARAN) is an innovation in land services implemented on Saturdays and Sundays to provide easier access to land services for people who have limited time during working days. This study aims to analyze the effectiveness of the PELATARAN Program, the accessibility of information services, and the level of community satisfaction with land services in terms of program effectiveness and information accessibility. This study employed a quantitative method with a descriptive-verificative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 50 respondents who had used the PELATARAN service at the Tegal City Land Office. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 26. The results showed that the effectiveness of the PELATARAN Program was categorized as good, with a mean score of 18.04. The accessibility of information services was also categorized as good, with a mean score of 18.34, while community satisfaction was categorized as good, with a mean score of 22.42. The results of multiple linear regression analysis indicated that the effectiveness of the PELATARAN Program had a positive and significant effect on community satisfaction, with a regression coefficient of 0.500, a t-value of 7.104, and a significance value of 0.000. The accessibility of information services also had a positive and significant effect on community satisfaction, with a regression coefficient of 0.476, a t-value of 6.349, and a significance value of 0.000. Simultaneously, both variables had a positive and significant effect on community satisfaction, as indicated by an F-value of 77.898 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.768 indicates that the effectiveness of the PELATARAN Program and the accessibility of information services jointly explain 76.8% of the variation in community satisfaction, while the remaining 23.2% is influenced by other factors outside the research model. Therefore, the more effectively the PELATARAN Program is implemented and the easier it is for the community to access service information, the higher the level of community satisfaction with land services at the Tegal City Land Office.

Keywords*: PELATARAN, Program Effectiveness, Information Service Accessibility, Community Satisfaction, Land Services.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
MOTTO ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
ABSTRACT **1**
INTISARI **2**
BAB I PENDAHULUAN **3**
A. Latar Belakang 3
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 7
E. Batasan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
A. Penelitian Terdahulu 8
1. Narasi Penelitian Terdahulu 15
2. Kesenjangan Penelitian (*Research Gap*) 16
B. Kerangka Teori 17
1. Pelayanan Publik 17
2. Kepuasan Masyarakat 18
3. Efektivitas Layanan 18
4. Aksesibilitas informasi pelayanan dan Transparansi 19
C. Kerangka Pemikiran 20
D. Hipotesis Penelitian 22
BAB III METODE PENELITIAN **25**
A. Format Penelitian 25

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 26
C. Populasi dan Sampel Penelitian..... 29
1. Populasi..... 29
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... 29
3. Variabel Penelitian 30
4. Definisi Operasional Variabel 31
D. Instrumen Penelitian..... 33
E. Teknik Pengumpulan Data..... 34
F. Teknik Analisis Data..... 34
G. Uji Instrumen Penelitian..... 35
1. Uji Validitas 36
2. Uji Reliabilitas 36
H. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas..... 37
1. Uji Instrumen Penelitian 37
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN..... 40
A. Profil Instansi dan Letak Geografis 40
1. Profil Instansi Penelitian..... 40
2. Letak Geografis Kantor Pertanahan Kota Tegal 40
B. Profil Responden Penelitian 41
C. Karakteristik Responden..... 41
1. Tingkat Usia..... 42
2. Jenis Kelamin..... 42
3. Frekuensi penggunaan layanan PELATARAN..... 43
D. Statistika Deskriftif..... 44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 51
A. Hasil Uji Asumsi Klasik 52
1. Uji Asumsi Klasik..... 52
1.1 Uji Normalitas..... 52
1.3 Uji Heteroskedastisitas..... 55
2. Analisis Regresi Linear Berganda 56
3. Uji Hipotesis 58

B. Pembahasan 62
1. Tingkat Efektivitas Program PELATARAN Dalam Pelayanan Pertanahan Kepada Masyarakat Di Kantor Pertanahan Kota Tegal. 62
2. Tingkat Aksesibilitas Masyarakat Dalam Memperoleh Pelayanan Pertanahan Melalui Program PELATARAN Di Kota Tegal. 68
3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan Melalui Program PELATARAN Di Kantor Pertanahan Kota Tegal Ditinjau Dari Aspek Efektivitas program , Aksesibilitas informasi pelayanan. 72
BAB VI PENUTUP 78
A. Kesimpulan 78
B. Saran 79
DAFTAR PUSTAKA..... 81

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik di bidang pertanahan merupakan salah satu indikator penting kinerja pemerintah karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat atas tanah dan kepastian hukum. Layanan Publik yang dikelola oleh pemerintah daerah memainkan peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mogues dkk., 2023). Tanah memiliki peran strategis dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pembangunan nasional, sehingga penyelenggaraan pelayanan pertanahan dituntut untuk berjalan secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Hal ini sejalan dengan amanat Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan pertanahan yang berorientasi pada kepastian hukum dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan pertanahan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain prosedur birokrasi yang relatif panjang, waktu penyelesaian layanan yang cukup lama, serta keterbatasan akses pelayanan bagi masyarakat yang memiliki aktivitas pada hari kerja. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap instansi penyelenggara pelayanan. Menurut pendapat Sinambela (2011), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, tepat waktu, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila pelayanan tidak mampu memenuhi harapan tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat cenderung menurun (Kementerian ATR/BPN, 2024).

Pendaftaran tanah merupakan bagian dari pelayanan publik. Menurut pendapat Sibuea (2011), pendaftaran tanah merupakan inisiatif dari Pemerintah untuk menjamin kepastian hukum. Hal ini dianggap penting untuk memfasilitasi penertiban kepemilikan tanah secara efektif. Tehupeiory (2012) menjelaskan bahwa proses pendaftaran tanah dilakukan melalui dua sistem: Pendaftaran Tanah Sistematik, yang melibatkan pendaftaran secara serentak untuk semua objek tanah yang belum terdaftar di suatu wilayah desa atau kelurahan, dan Pendaftaran Tanah Sporadik, yang mencakup pendaftaran individu atau massal untuk satu atau beberapa objek tanah dalam wilayah yang sama.

Pendaftaran tanah sering kali terkait dengan permasalahan pendaftaan tanah. Masyarakat sering kali menunda proses pengurusan sertipikat tanah karena kompleksitas dan waktu yang dibutuhkan Muslikan (2023). Beberapa memilih untuk menggunakan jasa calo meskipun dengan biaya lebih tinggi, sebagai solusi cepat. Namun, dengan maraknya penipuan yang dilakukan oleh calo, banyak individu yang tidak hanya gagal mendapatkan sertipikat tetapi juga mengalami kerugian finansial yang besar. Keluhan dari masyarakat yang meningkat di platform pengaduan dan laporan media tentang penipuan calo menjadi sorotan. Menyikapi hal ini, Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN, Hadi Tjahjanto, menekankan perlunya Kantor Pertanahan memberikan prioritas pelayanan kepada pemohon mandiri, bukan melalui calo. Dia juga mendorong Kantor Pertanahan untuk tetap buka di akhir pekan guna memfasilitasi para pemohon yang kesulitan mengurusnya di hari kerja karena harus bekerja.

Sebagai upaya peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menetapkan kebijakan pelayanan pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu melalui Surat Edaran Menteri ATR/BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Pelayanan Pertanahan pada Hari Sabtu dan Minggu (Kementerian ATR/BPN, 2022). Surat edaran tersebut menjadi dasar hukum pelaksanaan program PELATARAN di seluruh kantor pertanahan sebagai

bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan akses pelayanan pertanahan kepada masyarakat di luar hari kerja.

Sejak diberlakukannya Surat Edaran Menteri ATR/BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022, program PELATARAN telah dilaksanakan secara berkelanjutan dan menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi ATR/BPN. Program ini memberikan alternatif waktu pelayanan bagi masyarakat tanpa mengurangi prinsip profesionalisme, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Dalam perspektif teori kepuasan masyarakat, Tjiptono (2020) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dengan demikian, program PELATARAN secara teoritis berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan fleksibilitas waktu, kemudahan akses, serta efisiensi pelayanan.

Program PELATARAN dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki dasar hukum yang jelas, bersifat nasional, serta manfaatnya dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan. Meskipun secara konseptual kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh dimensi kecepatan pelayanan, aksesibilitas informasi pelayanan, transparansi proses, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pelayanan administrasi umum dan layanan berbasis hari kerja. Penelitian yang secara spesifik mengkaji pelayanan pertanahan dengan skema pelayanan akhir pekan masih relatif terbatas. Namun demikian, pelayanan pertanahan memiliki karakteristik teknis dan administratif yang berbeda serta berkaitan langsung dengan kepastian hukum hak atas tanah. Oleh karena itu, meskipun secara teoritis pelayanan yang fleksibel dan mudah diakses berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagaimana dijelaskan dalam teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2020), belum banyak kajian empiris yang menguji hubungan tersebut dalam konteks program PELATARAN. Kondisi inilah yang menjadi celah penelitian (research gap) sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh efektivitas program PELATARAN, aksesibilitas informasi pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat dalam pelayanan pertanahan melalui Program PELATARAN.

Selain itu, berdasarkan teori inovasi pelayanan publik. inovasi merupakan penerapan ide atau praktik baru yang bertujuan meningkatkan efektivitas suatu sistem. Program PELATARAN dapat dikategorikan sebagai inovasi pelayanan publik karena menghadirkan pola pelayanan yang berbeda dari sistem pelayanan konvensional, yaitu dengan memperluas waktu pelayanan tanpa mengurangi prinsip profesionalisme, akuntabilitas, dan kepastian hukum (Rogers, 2003).

Pemilihan Kantor Pertanahan Kota Tegal sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pelaksanaan aktif program PELATARAN serta karakteristik wilayah perkotaan yang memiliki mobilitas masyarakat yang dinamis dan kebutuhan terhadap pelayanan pertanahan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan melalui program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Tegal sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat efektivitas program PELATARAN dalam pelayanan pertanahan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tegal?
2. Bagaimana tingkat aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh pelayanan pertanahan melalui program PELATARAN di Kota Tegal?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan melalui program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Tegal ditinjau dari aspek efektivitas program PELATARAN dan aksesibilitas informasi pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis tingkat efektivitas program PELATARAN dalam pelayanan pertanahan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tegal.
2. Menganalisis tingkat aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh pelayanan pertanahan melalui program PELATARAN di Kota Tegal..

3. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan melalui program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Tegal ditinjau dari aspek efektivitas program PELATARAN dan aksesibilitas informasi pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik dan pertanahan, khususnya terkait inovasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi akademik mengenai penerapan pelayanan pertanahan berbasis fleksibilitas waktu layanan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Tegal serta Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan program PELATARAN dan pelayanan pertanahan secara keseluruhan, sekaligus memberikan manfaat bagi masyarakat melalui peningkatan pelayanan yang lebih mudah diakses, *responsif*, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang pelayanan publik dan pertanahan.

E. Batasan Penelitian

1. Subjek penelitian adalah masyarakat pengguna layanan pertanahan melalui program PELATARAN yang memanfaatkan pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu di Kantor Pertanahan Kota Tegal.
2. Variabel yang diteliti meliputi efektivitas program PELATARAN, aksesibilitas informasi pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini tidak mengkaji variabel lain di luar variabel tersebut.
3. Penelitian ini dilaksanakan dalam batasan waktu penelitian, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat pada periode penelitian tersebut dan tidak dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi jangka panjang.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan melalui Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tegal, serta berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Efektivitas Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Tegal berada pada kategori baik berdasarkan hasil analisis deskriptif. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa efektivitas program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar **0,500**, nilai **t hitung sebesar 7,104**, dan nilai signifikansi **0,000 (<0,05)**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelaksanaan Program PELATARAN, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.
2. Aksesibilitas pelayanan melalui Program PELATARAN juga berada pada kategori baik. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar **0,476**, nilai **t hitung sebesar 6,349**, dan nilai signifikansi **0,000 (<0,05)**. Dengan demikian, semakin mudah masyarakat memperoleh informasi mengenai jadwal, persyaratan, prosedur, dan mekanisme pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, efektivitas Program PELATARAN dan aksesibilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini dibuktikan melalui hasil **uji F** yang menunjukkan nilai **F hitung sebesar 77,898** dengan nilai signifikansi **0,000 (<0,05)**, sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai **R Square sebesar 0,768**, yang berarti **76,8%** variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh efektivitas Program

PELATARAN dan aksesibilitas informasi pelayanan, sedangkan **23,2%** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, Program PELATARAN terbukti merupakan inovasi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tegal. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelaksanaan Program PELATARAN dan semakin baik aksesibilitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Tegal.

Secara keseluruhan, Program PELATARAN merupakan inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan melalui penyediaan waktu pelayanan yang lebih fleksibel serta kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan Program PELATARAN tidak hanya tercermin dari tingkat efektivitas dan aksesibilitas yang baik, tetapi juga dari pengaruh nyata kedua aspek tersebut terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesenjangan yang ditemukan selama pelaksanaan Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Tegal, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Kantor Pertanahan Kota Tegal perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan Program PELATARAN, khususnya pada indikator efektivitas yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Evaluasi dapat dilakukan melalui pemantauan waktu penyelesaian layanan, kesesuaian antara target dan realisasi pelayanan, serta survei kepuasan masyarakat setelah memperoleh layanan. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam penyempurnaan mekanisme pelayanan pada akhir pekan.
2. Berdasarkan masih adanya masyarakat yang belum memperoleh informasi secara optimal mengenai Program PELATARAN, Kantor Pertanahan Kota Tegal perlu memperluas strategi diseminasi informasi. Selain melalui media

sosial dan situs web resmi, informasi mengenai jadwal, jenis layanan, persyaratan, dan alur pelayanan dapat dipublikasikan melalui kantor kelurahan, kecamatan, videotron pemerintah daerah, grup WhatsApp desa/kelurahan, serta pemasangan banner atau spanduk di lokasi yang mudah dijangkau masyarakat. Dengan demikian, informasi layanan dapat menjangkau masyarakat yang tidak aktif mengakses media digital.

3. Untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan, Kantor Pertanahan Kota Tegal perlu melakukan evaluasi terhadap pola penyelenggaraan layanan akhir pekan, misalnya dengan menyesuaikan jumlah petugas berdasarkan tingkat kunjungan masyarakat atau menerapkan sistem pendaftaran daring (online booking) untuk mengurangi antrean dan memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat
4. Masyarakat diharapkan memanfaatkan berbagai media informasi resmi yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Tegal sebelum mengajukan permohonan layanan melalui Program PELATARAN. Dengan memahami persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan sejak awal, potensi pengembalian berkas akibat dokumen yang belum lengkap dapat diminimalkan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang belum dikaji dalam penelitian ini, seperti kualitas sistem pelayanan digital, kualitas sarana dan prasarana, kepercayaan masyarakat, atau kompetensi petugas pelayanan. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada beberapa Kantor Pertanahan yang telah menerapkan Program PELATARAN sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat..

DAFTAR PUSTAKA

Ari Santi, N. K. L., Rahmawati, P. I., & Trianasari. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (studi tentang pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa Pemerintah Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli). *Jurnal Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6). https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.576

Daming, M. (2024). Pentingnya perilaku dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.

Dwiyanto, A. (2022). Improving the Quality of Public Service Through Bureaucratic Reformation: Human Right Perspectives. *Jurnal HAM*. https://doi.org/10.30641/ham.2022.13.589-602

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik (Studi kasus pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 28(1), 89-112.

Hendriana, T. I., & Irawan, N. (2024). The influence of service quality on customer satisfaction. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*.

Iqbal, M., & Mirza, T. (2022). Digitalisasi pelayanan publik dalam sektor pelayanan kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik Digital*.

Mappisabbi, F., Haris, A., & Zuhri, W. (2024). Implementasi e-government dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Integritas Ilmu Sosial dan Politik*, 1(2), 174-184. https://doi.org/10.62383/sosial.v1i2.2036

Mogues, T., Van Campenhout, B., Miehe, C. dan Kabunga, N. (2023), "The Impact of Community-Based Monitoring on Public Service Delivery: A Randomized Control Trial in Uganda", World Development, Vol. 172, p. 106374, doi:10.1016/j.worlddev.2023.106374

Muslikan, B.A. (2023), "Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)", Law, Development and Justice Review, Vol. 6, pp. 66–81, doi: 10.14710/ldjr.6.2023.66-81.

Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The Word That Would be king?. *International Journal of Public Administration,* 89(4), 1335-1350. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing.*

Perdana, M. J. P., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh efektivitas program dan ketersediaan layanan digital terhadap kepuasan masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta. *Scientific Journal of Reflection*.

Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Responsivitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations (5th ed.)*. New York: Free Press.

Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.

Sibuea, H.P. (2011), Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, Erlangga, Jakarta.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tasi, R. (2022) "Improving the Quality of Public Services through Bureaucratic Reformation: Human Right Perspectives", *Jurnal HAM*, 13(3), pp. 589–602. https://doi.org/10.30641/ham.2022.13.589-602.

Tehupeiory, A. (2012), Pentingnya Pendaftaran Tanah Di Indonesia, Raih Asa Sukses, Jakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2005), Service, Quality & Satisfaction, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 3(1), 40-51. https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.