# KEPUASAN MASYARAKAT DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Kelulusan Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Pada Program Diploma IV Pertanahan


Disusun oleh :

**SALMAN ABDUR RASYID**

**NIT : 22314350**



**KEMENTRIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**POLITEKNIK AGRARIA STPN**

**2026**

## *ABSTRACT*

*This study examines the level of community satisfaction with the service quality of the Weekend Land Service Program (PELATARAN) at the Sleman Regency Land Office, a supporting service unit designed to widen public access to land administration outside regular working hours. Grounded in the SERVQUAL model of Parasuraman, Zeithaml, and Berry and the theory of customer satisfaction, the research treats service quality across the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as the independent variable influencing community satisfaction as the dependent variable. Using a quantitative descriptive approach with a cross-sectional design, data were collected from April to May 2026 through accidental sampling of 60 respondents who had directly experienced the PELATARAN service, with the Community Satisfaction Index (Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM) and simple linear regression employed as the primary analytical tools.*

*The findings show that the Community Satisfaction Index for the PELATARAN program reached 3.8148, or 95.37 after conversion, placing service quality in category A with a "Very Good" performance rating. The regression analysis further confirms that service quality has a significant and positive effect on community satisfaction, evidenced by a calculated t-value of 13.365 exceeding the t-table value of 3.560 at a significance level of 0.000, with an R Square of 0.751 indicating that 75.1% of the variance in satisfaction is explained by service quality, following the equation Y = 14.489 + 0.979X.*

*These results affirm that the PELATARAN program is an effective public service innovation, while the comparatively lower score on the personnel-behavior dimension signals a priority area for continuous improvement. The study contributes empirical evidence for evidence-based policy formulation in land administration services and offers a reference point for future research on community satisfaction in the public sector.*


***Keywords**: community satisfaction, service quality, PELATARAN program, SERVQUAL, land office*

*DAFTAR ISI*

**HALAMAN PENGESAHAN**.....Error! Bookmark not defined.

**MOTTO** .....Error! Bookmark not defined.

**HALAMAN PERSEMBAHAN**.....Error! Bookmark not defined.

**KATA PENGANTAR**.....Error! Bookmark not defined.

***ABSTRACT*** .....**2**

**INTISARI**.....Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR ISI**.....Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR TABEL**.....Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR GAMBAR**.....Error! Bookmark not defined.

**BAB I PENDAHULUAN**.....**5**

A. Latar Belakang .....5

B. Rumusan Masalah .....8

C. Tujuan Penelitian.....8

D. Manfaat Penelitian .....8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**.....Error! Bookmark not defined.

A. Kajian Literatur .....**Error! Bookmark not defined.**

B.LandasanTeori .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Kerangka Berpikir.....**Error! Bookmark not defined.**

D. Hipotesis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN** .....Error! Bookmark not defined.

A. Metode Pendekatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Waktu dan Tempat penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Populasi dan Teknik Sampling .....**Error! Bookmark not defined.**

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not**

**defined.**

E. Sumber dan Jenis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

G. Instrumen Penelitian dan Uji Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**

H. Teknik Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....** Error! Bookmark not defined.

A. Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Pelayanan Tanah Akhir Pekan..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN** Error! Bookmark not defined.

A. Deskripsi Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Analisis Nilai Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Analisis Indeks Kepuasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tanah Akhir Pekan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat ..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB VI PENUTUP .....10**

A. KESIMPULAN ..... 10

B. SARAN ..... 11

**DAFTAR PUSTAKA .....12**

**LAMPIRAN.....** Error! Bookmark not defined.

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat (Suandi 2019) . Masyarakat juga membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri.(Mardiyanto 2021). Pelayanan yang baik ditandai oleh kecepatan, keakuratan, kemudahan akses, transparansi, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, berbelit, tidak transparan, dan tidak responsif akan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Azwar, 2019).

Dalam konteks publik, yaitu pelayanan publik pada hakikatnya merupakan serangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Dalam praktiknya, pelayanan publik sangat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja layanan yang dirasakan secara langsung (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Pada sektor pertanahan, pelayanan tidak hanya mencakup aspek substantif seperti produk sertipikat, tetapi juga aspek pendukung berupa mekanisme layanan, fasilitas fisik, dan interaksi petugas dengan pemohon. Salah satu bentuk layanan pendukung yang memiliki peran krusial adalah program Pelayanan Tanah Akhir Pekan sebagai garda depan interaksi antara kantor pertanahan dan masyarakat. PELATARAN menjadi titik awal pembentukan persepsi publik terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Program PELATARAN di kantor pertanahan berfungsi sebagai pusat informasi, pengaturan alur layanan, serta pengendalian interaksi awal antara masyarakat dan sistem pelayanan internal. PELATARAN dirancang sebagai layanan di luar jam kerja reguler, khususnya pada akhir pekan, agar masyarakat yang sibuk dapat mengurus administrasi pertanahan secara langsung. Program ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepercayaan

masyarakat terhadap pelayanan pertanahan (Tenri ,2024). PELATARAN juga harus memiliki nilai kualitas agar masyarakat lebih percaya pada PELATARAN.

Kualitas PELATARAN mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan layanan yang tertib, ramah, dan efisien. Dimensi kualitas PELATARAN meliputi kejelasan informasi, kecepatan respons, kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, serta kepastian prosedur pelayanan. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, kualitas layanan pendukung seperti PELATARAN memiliki kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan (AL-HAWARY, 2017). Kepuasan masyarakat terbentuk melalui proses evaluasi subjektif atas pengalaman layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal. Kualitas layanan ini diukur melalui dimensi seperti keandalan yang langsung memengaruhi persepsi publik terhadap efisiensi birokrasi

Program PELATARAN mencakup proses administrasi yang kompleks, mulai dari pendaftaran hingga sertifikasi tanah, yang harus memenuhi standar kualitas untuk memastikan kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sering kali rendah karena faktor seperti biaya tidak transparan dan waktu penyelesaian yang panjang. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan hingga 35%, terutama di institusi seperti Kantor Pertanahan (Rahayu, 2023). Oleh sebab itu, fokus pada program spesifik seperti PELATARAN di Sleman diperlukan untuk menganalisis bagaimana elemen-elemen ini berinteraksi.

Dari sisi regulasi, penyelenggaraan program PELATARAN di kantor pertanahan tidak terlepas dari kerangka kebijakan pelayanan publik nasional. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memenuhi standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu, biaya, dan sarana prasarana. Selain itu, Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN tentang Standar Pelayanan Pertanahan menekankan pentingnya optimalisasi PELATARAN sebagai bagian dari sistem pelayanan terpadu. PermenPANRB no 14 Tahun 2017 juga menjelaskan tentang Kebijakan Reformasi Birokrasi Tematik dan pembangunan Zona Integritas yang juga menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja utama instansi

pemerintah.

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta terdiri dari 5 Kantor Pertanahan. Salah satu dari 3 Kantor Pertanahan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman telah menjalankan program PELATARAN. Hadi Tjahjanto, Menteri ATR/BPN menjelaskan tidak semua warga bisa mengakses layanan tersebut (Iskandar, 2025). Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sebagai salah satu unit pelayanan publik di bidang pertanahan memiliki karakteristik masyarakat pengguna yang heterogen, baik dari segi latar belakang sosial, ekonomi, maupun tingkat literasi layanan. Kompleksitas tersebut menuntut kualitas program PELATARAN yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, hingga saat ini masih terbatas penelitian empiris yang secara khusus mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas program PELATARAN di wilayah ini. Padahal, hasil pengukuran tersebut dapat menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis bukti (evidence-based policy). Analisis kuantitatif memungkinkan identifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada teori kualitas pelayanan (service quality) dan teori kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kinerja layanan terhadap harapan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan pertanahan, kualitas program PELATARAN dapat diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada sektor pelayanan publik (AL-HAWARY & AL-SMERAN, 2017). Oleh karena itu, pengujian hubungan antarvariabel tersebut memiliki dasar teoritis yang kuat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman menjadi penting dan relevan untuk dilakukan. Penelitian ini

diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual program PELATARAN serta hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan bagi peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di tingkat lokal. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan kajian akademis di bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik. Oleh karena itu, perumusan masalah dan tujuan penelitian diarahkan untuk menguji secara kuantitatif pengaruh kualitas program PELATARAN terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut;

1. Berapa besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
2. Apakah kualitas program PELATARAN berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
3. Seberapa pengaruh kualitas pelayanan tanah akhir pekan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas program PELATARAN terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
3. Untuk menganalisis seberapa pengaruh kualitas PELATARAN terhadap tingkat kepuasan.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   a. Pengembangan Ilmu Manajemen Pemasaran Jasa

      Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengayaan konsep kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada layanan PELATARAN sebagai titik kontak awal antara organisasi dan masyarakat.

   b. Penguatan Model Empiris Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan

      Temuan penelitian ini dapat memperkuat bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam sektor publik, sehingga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

   c. Referensi akademik bagi penelitian sejenis

      Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi ilmiah dalam pengembangan studi terkait perilaku pengguna layanan, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Masyarakat

      Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan melalui tersedianya gambaran objektif mengenai kualitas program PELATARAN yang diterima.

   b. Bagi Kantor Pertanahan Sleman

      Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi empiris bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam menilai kinerja program PELATARAN secara terukur dan berbasis data.

   c. Bagi Peneliti

      Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti sebagai sarana penerapan konsep dan teori manajemen pemasaran jasa serta psikologi pelayanan dalam konteks pelayanan publik pertanahan. Proses penelitian ini juga memperkaya pengalaman akademik peneliti dalam melakukan analisis kuantitatif dan pengolahan data statistik.

# BAB VI
# PENUTUP

## A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman diperoleh sebesar 3,8148 atau setelah dikonversi menjadi 95,37, dengan mutu pelayanan pada kategori A dan predikat kinerja unit pelayanan "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang memanfaatkan layanan pertanahan pada akhir pekan merasa puas terhadap seluruh aspek pelayanan yang diberikan, mulai dari persyaratan hingga penanganan pengaduan.

2. Kualitas program PELATARAN terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Hal tersebut dibuktikan melalui uji t yang menghasilkan t hitung (13,365) lebih besar dari t tabel (3,560) dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Model regresi yang digunakan juga telah lolos uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas), sehingga hasil pengujian ini dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan tanah akhir pekan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman tergolong kuat, yaitu sebesar 75,1% (R Square = 0,751), sedangkan sisanya sebesar 24,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Persamaan regresi Y = 14,489 + 0,979X juga menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan selalu diikuti oleh peningkatan kepuasan

masyarakat secara searah dan positif.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman

   Mengingat nilai IKM yang sudah berada pada kategori Sangat Baik, kantor pertanahan diharapkan dapat mempertahankan sekaligus melanjutkan keberlangsungan program PELATARAN sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, mengingat unsur Perilaku Pelaksana memperoleh skor relatif paling rendah dibandingkan unsur lainnya, sebaiknya kantor pertanahan tetap memberikan pembinaan, pelatihan pelayanan prima, dan evaluasi berkala terhadap sikap dan perilaku petugas pelaksana di lapangan, agar kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat dapat terus ditingkatkan

2. Bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan PELATARAN

   Kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan dan berkontribusi besar (75,1%) terhadap kepuasan masyarakat, disarankan agar pihak kantor pertanahan terus melakukan perbaikan berkelanjutan pada sembilan unsur pelayanan, terutama unsur-unsur yang berkaitan langsung dengan interaksi petugas dan masyarakat. Selain itu, mengingat sisa 24,9% kepuasan dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti sarana digital, kompetensi teknis petugas, atau kenyamanan lokasi pelayanan, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan akhir pekan.

# DAFTAR PUSTAKA


Alfiani, W., & Yunus, K. (2025). *Indonesian Journal Of Business And Management Pendekatan Servqual Pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. *8*(1), 363–370. https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819

AL-Hawary, S. I. S. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, *7*(1), 170–188. https://doi.org/10.6007/ijarafms/v7-i1/2613

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*, 668–699. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1132/917

Azwar, H. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, *11*(3), 259–267. https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/3629/2864

Cintya, C., Azis, A., Surabaya, U. N., Surabaya, U. N., & Masyarakat, S. K. (2014). *Survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan permohonan sertifikat peralihan hak tanah melalui jual beli di badan pertanahan nasional kabupaten gresik*.

EL-Attar, F. H. (2025). Studying the Impact of Leadership Styles on Employee's Satisfaction and Organizational Commitment in Egyptian Telecommunication Companies. *Journal of Advances in Economics and Business Studies*, *2*(2), 79–103. https://doi.org/10.21608/jaebs.2025.462990

Iskandar, F. (2025). *Dampak Program Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman)*. *32*(3), 167–186.

Jennifer Rumondang Nainggolan, C., Lorita, E., & Eko Saputra, H. (2022). Analisis Tingkat kepuasan Masyarakatdalam Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Di kantor Pertanahan kota Bengkulu. *Jurnal Professional*, *9*(2), 581–586.

Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, *7*(4), 396–403. https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975

Kurniawan, E., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-Ppid) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, *8*(3), 350–358. https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.940

Mardiyanto, R. (2021). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*. *32*(3), 167–186.

Muslikan, B. A. (2024). *Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)*. 175–192.

Nuraini, & Habiburrahman Habiburrahman. (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*. *13*.

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, *20*(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461

Rahayu, I. S. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Aset*, *11*(2), 58–67.

Rahma, A. Della. (2024). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Tanah Akhir Pekan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi Jawa Barat*. *32*(3), 167–186.

Rinaldy, R., & Kurniasari, Z. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna jasa kargo maskapai citilink bandar udara hasan sampit. *Kewarganegaraan*, *6*(1), 1251–1266. https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2703

Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). *The Public Satisfaction to Service Quality of Land Agency of Indramayu District Abstract*. *8*(1), 49–58.

seila gumolung, joyce jancinta rares, rully mambo. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik*

*Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud Joyce Jacinta Rares*. *IX*(2), 1–11.

Soeprapto, J. A. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Layanan Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur. *Frontiers in Veterinary Science*, *13*(1), 1–16.

https://doi.org/10.1038/s41598-022-26846 z%0

http://dx.doi.org/10.1038/s41467-021-22308-8%0

https://doi.org/10.1007/s00253-025-13460-y%0

https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14088%0

https://doi.org/10.1016/j.sjbs.2017.10.019%0

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, *1*(2), 13–22. https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8

Syukron, A., & Ramdani, D. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada …. *Repo.Menarasiswa.Ac.Id*, *12*(1), 1–10. https://repo.menarasiswa.ac.id/file/dosen/29139.pdf

Taherdoost, H. (2022). Designing a Questionnaire for a Research Paper: A Comprehensive Guide to Design and Develop an Effective Questionnaire. *Asian Journal of Managerial Science*, *11*(1), 8–16. https://doi.org/10.51983/ajms-2022.11.1.3087

Tenri, B. R. (2024). *Dampak Program PELATARAN Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program PELATARAN (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)*.

Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, *3*(1), 06–11. https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225

Yeni, N., & Wahyudi, R. (2025). *the Effect of Service Quality on Community Satisfaction in the Complete Systematic Land Registration (Ptsl) Program By the National Land Agency (Bpn) Kampar in Ranah Village, Kampar District*. *3*(2), 132–140.

Antara, N. (2025, July 28). *berita*. From https://jogja.antaranews.com/berita: https://jogja.antaranews.com/berita/757681/kantor-pertanahan-bantul-buka-layanan-PELATARAN-dekatkan-layanan?utm_source

Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business a skill building approach.* Amsterdam: Wiley.

Creswell, J. D., & Creswell, J. W. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* Sage Publisher.

Dwiyanto, A. (2024). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ghozali. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 edisi 5.

Gujarati, D. N. (2021). *Basic Econometrics.* Sage.

Hair, J. F. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM).* London: Sage Publisher.

Oliver, R. L. (1980). stable. *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*, https://www.jstor.org/stable/3150499?origin=crossref.

Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry. (1988). *Refinement and Reassesment of the SERVQUAL scale.* New York: Routladge.

Suara, U. (2025). From https://suarausu.or.id: https://suarausu.or.id/pelayanan-publik-di-indonesia-masih-terbelenggu-birokrasi-yang-berbelit/

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

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta.