ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan.

Disusun oleh :

Taufiq Mohammad Fayad Sukmaya NIT : 22314394

Kelas J

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of land registration services, determine the level of community satisfaction, and examine the effect of service quality on community satisfaction at the Bandung Regency Land Office. This research employed a quantitative approach using a survey method.

The population consisted of 157 users of land registration services at the Bandung Regency Land Office. The sample was determined using the Slovin formula and obtained 61 respondents. Data collection was conducted through questionnaires, observations, documentation, and literature studies. Service quality was measured using the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while community satisfaction was measured using the Community Satisfaction Index (CSI/IKM) indicators. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, descriptive analysis, Community Satisfaction Index analysis, and simple linear regression analysis using SPSS.

The results showed that the quality of land registration services obtained a Respondent Achievement Level (TCR) score of 92.25%, categorized as very good. The Community Satisfaction Index score reached 95.37, indicating Service Quality Grade A with a very good service performance category. Furthermore, simple linear regression analysis indicated that service quality had a positive and significant effect on community satisfaction, with a significance value of 0.017 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) was 0.093, indicating that service quality contributed 9.3% to community satisfaction, while the remaining 90.7% was influenced by other factors outside the research model.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Land Registration Services, Community Satisfaction Index, Land Office

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI i
MOTTO ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iii
KATA PENGANTAR v
ABSTRACT vii
INTISARI viii
DAFTAR ISI i
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Pembatasan Masalah 7
1.4 Rumusan Masalah 8
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 8
1.6.1 Manfaat Teoritis 8
1.6.2 Manfaat Praktis 9
BAB II 10
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 10
2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Kajian Teori 15
2.1.1 Pelayanan Publik 15
2.1.2 Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan 16
2.1.3 Kualitas Layanan 17
2.1.4 Dimensi SERVQUAL 18
2.1.5 Variabel Dependen (Y) Kepuasan Masyarakat 20
2.1.6 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat 22
2.3 Kerangka Pemikiran 23
2.4 Hipotesis Penelitian 25
BAB III 26

METODE PENELITIAN 26
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 26
3.3 Populasi dan Sampel 27
3.3.1 Populasi 27
3.3.2 Sampel 27
3.4 Variabel Penelitian 29
3.5 Definisi Operasional Variabel 30
3.5.1 Tangibles (X1) 30
3.5.2 Reliability (X2) 30
3.5.3 Responsiveness (X3) 31
3.5.4 Assurance (X4) 31
3.5.5 Empathy (X5) 31
3.5.6 Kepuasan Masyarakat (Y) 31
3.6 Jenis dan Sumber Data 32
3.7 Teknik Pengumpulan Data 32
3.7.1 Kuesioner 32
3.7.2 Dokumentasi 33
3.7.3 Observasi 33
3.8 Instrumen Penelitian 33
3.9 Uji Instrumen Penelitian 34
3.9.1 Uji Validitas 34
3.9.2 Uji Reliabilitas 34
3.10 Teknik Analisis Data 34
3.10.1 Analisis Deskriptif 34
3.10.2Uji Normalitas 35
3.10.3Uji Linearitas 35
3.10.6 Uji Parsial (t) 36
3.10.5 Koefisiensi Determinasi 37
BAB IV 38
A. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Bandung 38
Letak Administratif kabupaten Bandung 39

B. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung 40
1. Sejarah Singkat Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung 40
BAB V 47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47
A.Deskripsi Responden 47
1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 49
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 50
B. Analisis Nilai Kepuasan Kualitas Pelayanan 50
C. Analisis Indeks Kepuasan 52
1. Bobot Nilai Tertimbang 52
2. Nilai IKM 53
3. Nilai Pelayanan 55
4. Hasil IKM 55
C. Uji Asumsi Klasik 55
1. Uji Normalitas 56
2. Uji Validitas 56
3. Uji Reliabilitas 60
4. Uji Linearitas 60
5. Uji Heteroskedastitasi 61
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat 62
1. Uji Regresi Linear Sederhana 62
2. Uji t 63
3. Koefisien Determinasi (R^2) 64
BAB VI 65
PENUTUP 65
KESIMPULAN 65
SARAN 66
DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN 74

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di bidang pertanahan memiliki posisi yang sangat strategis dalam sistem administrasi publik karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum atas tanah, perlindungan hak masyarakat, tertib administrasi pertanahan, serta stabilitas kegiatan sosial dan ekonomi. Tanah bukan hanya dipahami sebagai aset fisik, melainkan juga sebagai sumber kehidupan, ruang aktivitas ekonomi, sarana investasi, dan dasar bagi berbagai hubungan hukum yang melekat pada individu, keluarga, badan usaha, maupun negara. Dalam konteks tersebut, penyelenggaraan layanan pertanahan, khususnya layanan pendaftaran tanah, tidak dapat dipandang sebagai pekerjaan administratif yang semata-mata bersifat teknis. Sebaliknya, layanan ini harus dilihat sebagai bentuk kehadiran negara dalam menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan atas hak masyarakat. Oleh karena itu, mutu penyelenggaraan layanan pertanahan menjadi sangat menentukan sejauh mana masyarakat memperoleh rasa aman, kepastian, dan kemudahan dalam mengurus hak atas tanahnya.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas suatu pelayanan publik tidak hanya dinilai dari terselesaikannya prosedur, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam memberikan layanan yang jelas, tepat waktu, adil, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip tersebut semakin penting pada layanan pertanahan karena karakter layanan ini memiliki konsekuensi hukum dan ekonomi yang tinggi. Ketika pelayanan diberikan secara lambat, informasi tidak konsisten, persyaratan tidak dijelaskan dengan baik, atau interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung kurang responsif, maka dampaknya tidak berhenti pada ketidaknyamanan pengguna layanan. Kondisi tersebut dapat berkembang menjadi ketidakpastian administrasi, hambatan transaksi, meningkatnya biaya pengurusan, hingga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Pembahasan mengenai layanan pertanahan

BAB VI
PENUTUP

KESIMPULAN

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

1. **Tingkat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menggunakan metode Tingkat Capaian Responden (TCR), diperoleh nilai sebesar 92,25% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian tersebut didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) yang secara keseluruhan memperoleh penilaian positif dari responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung berada pada kategori sangat baik.

2. **Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung**

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pendaftaran tanah, diperoleh nilai IKM sebesar 95,37. Berdasarkan klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai ketentuan pelayanan publik, nilai tersebut termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Tingginya nilai IKM mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,017, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Nilai koefisien regresi sebesar 0,139 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,093, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 9,3% terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, sebesar 90,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun bukan satu-satunya faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh kategori sangat baik serta terus melakukan peningkatan secara berkelanjutan. Perbaikan dapat difokuskan pada aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, dan optimalisasi pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan profesionalisme, responsivitas, dan kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang ramah, informatif, dan responsif akan

memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan pertanahan secara optimal serta memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif melalui mekanisme pengaduan maupun survei kepuasan masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kualitas sistem informasi, transparansi pelayanan, kepercayaan masyarakat, kompetensi petugas, dan kemudahan prosedur pelayanan. Selain itu, penggunaan jumlah sampel yang lebih besar dan uji instrumen pada sampel yang terpisah dari sampel utama dapat meningkatkan validitas dan generalisasi hasil penelitian.

5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel yang sama untuk pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis utama, sehingga hasil pengujian instrumen masih memiliki keterbatasan dalam aspek generalisasi. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan dapat dijadikan sebagai dasar bagi penelitian lanjutan dengan desain metodologi yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Harsono, B. (2020). *Hukum agraria Indonesia: Sejarah pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, isi dan pelaksanaannya*. Jakarta: Universitas Trisakti.

Widyana, W. (2025). Membangun Peta Pendaftaran Tanah Kecamatan Lengkap, di Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung Jawa Barat. *Jurnal Praktik Keinsinyuran*, *2*(01), 21-30..

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2021). *Marketing management* (4th European ed.). Harlow: Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 97(4), 12–37.

Tawil, M., Tawil, Y., Rahmarini, G., & Salmon, I. (2021). Public Services, Public Acceptance, and Satisfaction: Macro Evaluation of Government Services in Sigi Regency. *Journal of Governance*.

Putra, A. R., Susanto, E., & Lestari, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pertanahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 88–101.

Azizah, K., & Subekti, R. (2020). Analisis Tingkat Efektifitas Pelaksanaan Pendaftarkan Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Boyolali. *Jurnal Discretie*.

Palangda, L., & Dame, J. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*.

Patma, T., Fienaningsih, N., Rahayu, K., & Artatanaya, I. (2021). Impact of Information Quality on Customer Perceived Value, Experience Quality, and Customer Satisfaction from Using GoFood Aplication. *Journal of Indonesian*

Wicaksono, E., , N., & Dahlan, J. (2020). pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan

masyarakat dalam menerima pelayanan publik di kecamatan Karawaci kota Tangerang. *Perspektif : Jurnal Ilmu Administrasi*.

Godjali, M., Utami, W., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.

Pribadi, U. (2021). bureaucratic reform, public service performance, and citizens' satisfaction: the case of yogyakarta, indonesia. *Public Policy and Administration*.

Tompo, M., Madani, M., & Fatmawati, F. (2021). penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di rsud lanto daeng pasewang kabupaten jeneponto. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*.

Bungatang, B. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*.

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. *JAPB*, *6*(2), 500-510.

Fendriyani, M., Suhada, B., & Mazni, A. (2024). analisis kepuasan masyarakat peserta pendaftaran tanah sistematis lengkap (ptsl) dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan kantor pertanahan kabupaten lampung timur (Aplikasi pendekatan Importance Performance Analysis). *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, *5*(1), 178-198.

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.

Simanjuntak, b. b. h. i. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pendaftaran tanah di kantor pertanahan kabupaten sukoharjo (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).

Faristurahman, I. D. (2021). Faristurahman Kualitas Pelayanan Ptsl pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang. *Jurnal* Manajemen & Bisnis Jayakarta, *2*(2), 135-140.

Saputro, Ekhwan Yogi, Maya Widyana Dewi, and Wikan Budi Utami. "analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat kelurahan sawahan." *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 22.1 (2021): 320-326.

Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, *9*(1), 65-75.

Triana, R. A., Bustami, D. S., & Said, M. F. (2025). Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kabupaten Gowa. *LEGAL DIALOGICA*, *1*(1).

Tadu, I. (2021). *Peningkatan Kualitas Data Bidang Tanah K4 Dari KW4-KW6 Menjadi KW1–KW3 pada Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).

Jein, D. (2024). Analisis Kualitas Layanan dalam Penerbitan Sertifikat Tanah pada Badan Pertanahan Kabupaten Bima. *CARONG: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, *1*(1), 17-24.

Fendriyani, M., Suhada, B., & Mazni, A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi pendekatan Importance Performance Analysis). *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, *5*(1), 178-198.

Sari, M., Wahyuni, T., & Kurniawan, A. (2023). Persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan pendaftaran tanah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 134–148.

Sutedi, A. (2021). *Peralihan hak atas tanah dan pendaftarannya*. Jakarta: Sinar Grafika.

Wibowo, A. (2024). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik: Pendekatan kuantitatif inferensial. *Jurnal Administrasi Negara*, 21(1), 1–15.

World Bank. (2020). *Land governance assessment framework: Improving land tenure security and administration*. Washington, DC: World Bank.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 97(4), 12–37.

Putra, A. R., Rahmawati, S., & Kurniawan, D. (2022). Pengukuran kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik berbasis indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(2), 101–115.

Tri Nugraha, R., Orbawati, E., Fadlurrahman, M., Mukti, S., & Ikhtiara, A. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik dan Governance*, 9(1), 45–60.

Umar, A., Juharni, & Bahri, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pemerintahan daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(1), 1–15.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Evaluasi Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Tanggaran. (2025). Laporan hasil survei kepuasan masyarakat berbasis IKM. *Jurnal Pelayanan Publik Desa*, 4(1), 23–35.

Transformative Service and Public Satisfaction. (2025). Transformative service quality and its impact on public satisfaction. *International Journal of Public Sector Management*, 38(2), 210–225.

Abdullah, T., & Tantri, F. (2020). *Manajemen pemasaran* (9th ed.). Rajawali Pers.

Agus, A., & Selvaraj, R. (2020). The mediating role of customer satisfaction in the relationship between service quality and customer loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management, 37*(2), 305–330.

Barata, A. A. (2021). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif* (edisi revisi). Gadjah Mada University Press.

Elida, T., Pratama, A. R., & Kurniawan, B. (2023). Measuring the impact of public service innovation on user satisfaction at land office. *Public Policy and Administration Research, 13*(1), 22–31.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Chew, P. (2020). *Essentials of services marketing* (3rd ed.). Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 96*(1), 12–40.

Rinaldi, R., & Ihsan, A. (2022). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Pendekatan indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik, 19*(2), 145–158.

Sulistyowati, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8*(1), 1–12.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality, dan satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Petunjuk teknis pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2023). *Laporan kinerja Kementerian ATR/BPN tahun 2023*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat pelayanan publik nasional*. Jakarta: Kementerian PANRB.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.