

Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman

Yasmin Vitra Yanuariza¹, Ivo Novitaningtyas²

Email: yasminvitra@gmail.com¹, ivo.novitaningtyas@untidar.ac.id²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar

Abstract

PTSL is a policy implemented by the Government to provide legal certainty and protection for land ownership rights for the community. The BPN Sleman is an institution that also implements the PTSL program. The success of the implementation of the program requires quality service performance in order to provide satisfaction for the community. Therefore, this study aims to determine the quality of the PTSL program in the BPN Sleman in providing services to the community. The research method used in this study is a descriptive analysis method with a qualitative approach. Data collection methods used were observation and interviews during the period of January - February 2020. The Servqual dimension is used as a model to identify the quality of a complete PTSL service. The results of this study explain that the BPN Sleman already provides good quality of services as a whole. The dimensions of tangibles, responsiveness, and empathy tend to have good quality, however, it is necessary to improve the quality of service based on the dimensions of reliability and assurance. The results of this study provide managerial implications for the BPN Sleman to improve the quality of its services to the community, especially in the PTSL program.

Keywords: *Services Quality, Servqual Dimensions, PTSL, National Land Agency*

Abstrak

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah untuk memberikan kepastian serta perlindungan hukum atas hak milik tanah bagi masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman merupakan lembaga yang juga menerapkan program PTSL. Keberhasilan dari penerapan program tersebut memerlukan kinerja pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari program PTSL yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara selama periode Januari – Februari 2020. Dimensi Servqual digunakan sebagai model untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan program PTSL. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sudah baik dalam memberikan pelayanannya secara keseluruhan. Dimensi tangibles, responsiveness dan empathy cenderung berkualitas, walaupun demikian perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap dimensi reliability dan assurance. Hasil penelitian memberikan implikasi manajerial bagi Kantor

Pertanahan Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat khususnya pada program PTSL.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Dimensi Servqual, PTSL, Badan Pertanahan Nasional*

Pendahuluan

Tanah menjadi kebutuhan bagi masyarakat sebagai tempat tinggal dan tempat menjalankan usaha atau bisnis. Oleh sebab itu, diperlukan kepemilikan tanah yang jelas melalui sertifikat tanah. Hal ini dikelola oleh lembaga pemerintah yaitu Badan Pertanahan Nasional. Walaupun demikian, masih ada beberapa permasalahan terhadap pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Diantaranya adalah persepsi masyarakat yang kurang baik terhadap kinerja pelayanan lembaga pemerintah, prosedur yang dianggap rumit oleh masyarakat, dan waktu pengurusan yang cenderung lama atau tidak sesuai jadwal (Bernardianto & Fitriyah, 2018).

Pemerintah menanggapi persepsi negatif masyarakat tentang pengurusan sertifikat tanah dengan mengeluarkan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) (Iryanto, Mandey, & Pakasi, 2019). Program ini memiliki tujuan untuk memberikan kepastian serta perlindungan hukum atas hak milik tanah yang dimiliki oleh masyarakat. PTSL merupakan sebuah kegiatan pendaftaran tanah atau sertifikat untuk pertama kali bagi semua objek pendaftaran tanah. Program ini direncanakan akan dilakukan dalam suatu wilayah desa atau kelurahan secara serentak di seluruh wilayah Republik Indonesia. Kegiatannya fokus pada pengumpulan data fisik dan data yuridis atas suatu objek atau beberapa objek pendaftaran tanah.

Program PTSL diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terkait pengurusan kepemilikan tanah dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keluhan masyarakat terkait sengketa lahan juga diharapkan berkurang melalui program ini. Dengan demikian, diperlukan kinerja pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan program PTSL bagi masyarakat. Jika kinerja pelayanan program PTSL berkualitas, maka dapat mendukung keberhasilan program tersebut. Sebaliknya, kinerja pelayanan yang kurang berkualitas akan mempengaruhi keberhasilan program PTSL.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman adalah salah satu lembaga yang juga menerapkan program PTSL dan memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Sleman. Agar program PTSL tersebut berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di Kabupaten Sleman maka diperlukan kinerja pelayanan yang berkualitas dan optimal. Oleh sebab itu perlu dilakukan identifikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman melalui program PTSL bagi masyarakat di Kabupaten Sleman yang akan mengurus sertifikat tanah.

Lebih lanjut, pelayanan publik merupakan isu yang penting dan menarik untuk diteliti karena pada dasarnya manusia selalu membutuhkan pelayanan (Mirnasari, 2019). Selain itu, berdasarkan paradigma *New Public Service* (NPS) juga dijelaskan bahwa warga negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama, sehingga masyarakat berhak menerima dan menggunakan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah (Denhardt & Denhardt, 2000; Ghosh, Rammohun, & Mahavidyalaya, 2021; Mirnasari, 2019; Tamami, 2020). Dengan demikian, kinerja pelayanan publik yang berkualitas adalah hak dari setiap warga negara. Tamami (2020) juga menjelaskan bahwa masih banyak permasalahan terkait pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu diperlukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi hak warga negara sebagai pengguna layanan.

Penelitian sebelumnya telah menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan mendukung citra positif lembaga pemerintah (Dwinugraha & Agustine, 2021; Marhadika, 2016; Sari & Radjikan, 2015; Sianipar & Wahyono, 2018). Sebagai pihak yang memiliki kebutuhan, tentu masyarakat berharap dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya sehingga lembaga pelayanan publik sebaiknya memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui kinerja pegawainya (Diahloka & Shaleh, 2013). Saat ini, kesadaran masyarakat terhadap hak akan pelayanan publik semakin meningkat (Tamami, 2020). Berdasarkan kondisi tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman juga perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan dapat menjadi bahan

evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat terutama pada program PTSL.

Identifikasi terhadap kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan berdasarkan konsep kualitas pelayanan dan dimensi Servqual. Peneliti terdahulu telah meneliti tentang kualitas pelayanan publik pada sektor kesehatan berdasarkan Servqual (Permadi, 2019; Pundenswari, 2017). Selain itu, dimensi Servqual juga digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kinerja *front-line employees* dalam memberikan layanan pada sektor publik (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010). Lebih lanjut, dimensi tersebut juga pernah digunakan sebagai konsep dalam penelitian tentang kualitas layanan pembuatan sertifikat tanah di Kota Palangka Raya (Bernardianto & Fitriyah, 2018). Dimensi servqual terdiri dari lima komponen yaitu (1) bukti nyata atau *tangibles*, (2) keandalan atau *reliability*, (3) daya tanggap atau *responsiveness*, (4) jaminan atau *assurance*, dan (5) empati atau *empathy* (Tjiptono & Chandra, 2017). Penelitian ini juga menggunakan 5 dimensi dari Servqual untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dari program PTSL yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis kualitas kinerja pelayanan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman berdasarkan dimensi Servqual. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi objek penelitian yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dan lembaga publik lainnya dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik terutama untuk mendukung program PTSL. Dengan demikian, hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi publik dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas kinerja pelayanan dan sebagai acuan pustaka bagi akademisi untuk penelitian selanjutnya.

Metode

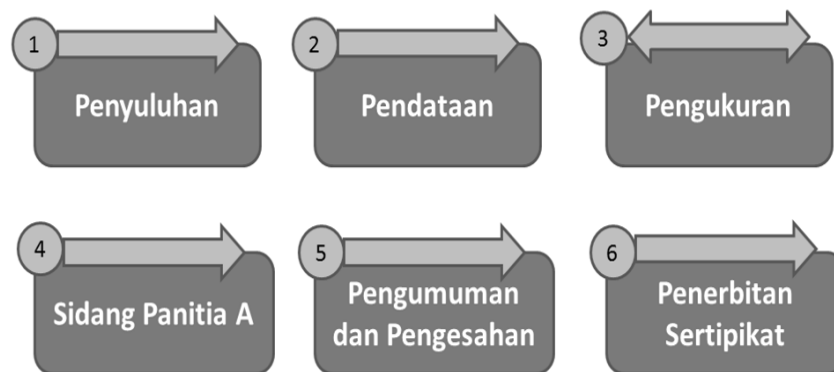
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran dengan jelas bagaimana kondisi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam melaksanakan pelayanan PTSL. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan ditafsirkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca. Metode kualitatif merupakan metode yang tepat dalam memberikan penjelasan dan gambaran objek penelitian (Bernardianto & Fitriyah, 2018).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara. Observasi merupakan teknik yang paling dasar dalam mengumpulkan data dalam penelitian yang dapat menghasilkan data secara efektif melalui pengamatan secara jelas, sadar dan lengkap (Sugiyono, 2013). Observasi dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman selama periode Januari – Februari 2020. Wawancara merupakan pengumpulan data secara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden secara langsung yang dapat dicatat, direkam maupun dengan bantuan alat atau media tertentu (Sugiyono, 2013). Responden yang diwawancarai adalah konsumen dan petugas PTSL Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang didapatkan secara langsung tanpa perantara (Suhartanto, 2014). Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan dimensi Serqual untuk memperoleh kesimpulan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Alur Kinerja Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman

Alur kinerja pelayanan PTSL dimulai dari tahap penyuluhan. Penyuluhan dilakukan oleh petugas kepada masyarakat di Kabupaten Sleman. Tahap kedua dilanjutkan dengan melakukan pendataan, kemudian petugas melakukan pengukuran di lapangan pada tahap ketiga. Setelah itu, data yang diperoleh dari tahap kedua dan ketiga kemudian disidangkan oleh panitia A pada tahap keempat. Hasil sidang diumumkan dan dilakukan pengesahan pada tahap kelima. Tahap terakhir dilakukan penerbitan sertifikat bagi masyarakat yang berhak.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan PTSL (Sumber: BPN Sleman, 2020)

Analisis Kualitas Pelayanan PTSL di BPN Sleman

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, maka hasil penelitian dijabarkan melalui dimensi Servqual sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) pada pelayanan PTSL

Tangibles adalah penampakan fisik fasilitas-fasilitas yang dimiliki penyedia layanan jasa (Schiffman & Kanuk, 2008). Komponen pada dimensi *tangibles* diantaranya adalah fasilitas fisik yang tersedia, perlengkapan pegawai yang mendukung kinerja pelayanan, kondisi fasilitas penunjang pelayanan, serta penampilan pegawai (*appearance*) (Ardiputra, 2020; Bernardianto & Fitriyah, 2018). Berdasarkan hasil observasi, fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman berupa loket pelayanan, mesin pencetak nomor antrian, komputer, telepon dan mesin fax. Kondisi loket pelayanan cenderung bersih dan penataannya cukup rapi sehingga petugas dan konsumen merasa nyaman saat melakukan transaksi. Adapun, fasilitas fisik berupa mesin pencetak nomor antrian yang langsung terhubung ke monitor juga tersedia untuk memudahkan antrian sesuai dengan pelayanan yang diinginkan konsumen. Lebih lanjut, hasil wawancara dengan petugas/pegawai menunjukkan bahwa penggunaan komputerisasi sebagai fasilitas fisik juga memudahkan pegawai PTSL dalam mencari atau melacak informasi mengenai berkas sertifikat yang akan, sedang atau telah diproses. Ketersediaan telepon dan mesin fax juga memudahkan proses komunikasi

internal antar pegawai maupun komunikasi eksternal dengan konsumen. Lebih lanjut, perlengkapan pegawai PTSL juga cenderung baik karena kebutuhan akan alat tulis dan alat perkantoran terpenuhi. Adapun, berdasarkan aspek *appearance* maka penampilan dari pegawai juga sudah sesuai dengan prosedur kantor, bersih dan rapi sehingga nyaman untuk dipandang oleh konsumen. Dengan demikian, kondisi komponen bukti fisik dari pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman memiliki kualitas yang baik. Dengan kualitas yang baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen (Rezha, Rochmah, & Siswidiyanto, 2013).

2. Keandalan (*Reliability*) pada pelayanan PTSL

Dimensi keandalan dijelaskan sebagai komponen yang berkaitan dengan bagaimana pegawai atau pelayanan publik mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan konsumen dengan tingkat akurasi yang baik dan ketepatan waktu yang baik. Tingkat akurasi diobservasi berdasarkan kemampuan dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat sejak awal tahap sampai akhir tahap pelayanan tanpa melakukan kesalahan. Sedangkan tingkat ketepatan waktu diidentifikasi berdasarkan rata-rata waktu yang diperlukan oleh petugas dalam menyampaikan jasa dan layanan pada konsumen. Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa konsumen sering memberikan keluhan terkait kecepatan dalam pengerjaan sertifikat. Keluhan berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan tersebut termasuk dalam dimensi *reliability* atau keandalan (Schiffman & Kanuk, 2008). Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja pelayanan petugas PTSL berdasarkan dimensi keandalan dapat dikatakan belum baik karena kecepatan dalam mengerjakan sertifikat kerap dikeluhkan dan dipertanyakan oleh pemohon. Kondisi ini disebabkan oleh adanya masalah internal, mulai dari banyaknya berkas yang harus diselesaikan oleh seorang petugas PTSL dalam kurun waktu tertentu, adanya beberapa ketidaklengkapan berkas yang diajukan oleh pemohon, hingga penumpukan berkas yang terlalu lama di satu divisi yang otomatis menghambat pekerjaan divisi selanjutnya dan mengganggu ketepatan

waktu penyelesaian sertifikat. Hasil yang ditemukan pada Kantor Pertanahan di Kabupaten Sleman selaras dengan hasil penelitian sebelumnya Kota Palangka Raya yang juga mengalami kondisi sama pada dimensi keandalan (Bernardianto & Fitriyah, 2018). Berdasarkan kondisi tersebut, Kantor Pertanahan sebaiknya menetapkan standar operasional prosedur yang memuat rata-rata lamanya waktu layanan untuk program PTSL dan memberikan sosialisasi kepada karyawan maupun kepada masyarakat, sehingga karyawan dapat menghasilkan kinerja layanan yang sesuai ketentuan waktunya. Selain itu, masyarakat juga bisa mengevaluasi jika waktu layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini diperlukan untuk peningkatan kualitas layanan dari sisi dimensi keandalan atau *reliability*.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada pelayanan PTSL

Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana kemampuan dan kesediaan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam membantu konsumen dan bagaimana pegawai memberikan timbal balik atas permintaan konsumen. Hasil menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai sudah cukup baik karena bersedia membantu konsumen. Selain itu, pegawai juga bersedia memberikan respon timbal balik serta memberi informasi berupa prosedur pengurusan dan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus sertifikat. Selain itu, pegawai juga cepat tanggap dalam menerima keluhan pemohon, cepat dalam melacak keberadaan berkas yang dicari dan memberikan jawaban kepada pemohon. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Schiffman & Kanuk, (2008) bahwa layanan dikategorikan berkualitas jika dimensi *responsiveness* terpenuhi dari aspek kesediaan membantu, kesediaan merespon, dan cepat tanggap dalam melayani. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa pegawai BPN di Kota Batu memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, bersedia memberikan informasi bagi konsumen dan merespon keluhan konsumen (Jawahir, Soaedy, & Rozikin, 2015).

4. Jaminan (*Assurance*) pada pelayanan PTSL

Dimensi jaminan juga diperlukan tidak hanya pada organisasi atau perusahaan jasa milik swasta tetapi juga pada organisasi milik pemerintah, seperti kantor pelayanan publik. Bernardianto & Fitriyah (2018) menjelaskan bahwa dimensi jaminan atau *assurance* berkaitan dengan bagaimana pegawai berperilaku dan berusaha untuk mendapatkan kepercayaan konsumen. Selain itu, dimensi ini juga mencakup bagaimana penciptaan rasa aman bagi konsumen oleh pelayan publik. Hal ini diidentifikasi berdasarkan sikap sokap, etika pegawai, pengetahuan pegawai dan keterampilan pegawai dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan ketepatan waktu pelayanan sesuai jam kerja belum maksimal. Hasil pada Kabupaten Sleman ini selaras dengan kondisi yang ada di Kota Palangka Raya (Bernardianto & Fitriyah, 2018). Hal ini disebabkan oleh petugas yang terkadang tidak ada di ruangan karena belum hadir atau belum kembali sesudah jam istirahat. Kondisi ini menyebabkan pemohon atau konsumen menunggu beberapa waktu atau bahkan harus kembali lagi keesokan harinya dengan catatan membuat janji temu dengan petugas yang bersangkutan. Berdasarkan hasil tersebut maka diberikan saran bagi instansi berupa implikasi manajerial untuk memberikan sanksi bagi karyawan yang telat hadir sesudah jam istirahat. Walaupun demikian, tingkat kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan cenderung baik. Pegawai juga memiliki pengetahuan yang baik mengenai program PTSL dan terampil di bidangnya sehingga menjamin tersedianya informasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat.

5. Empati (*Empathy*) pada pelayanan PTSL

Dimensi empati berkaitan dengan bagaimana pegawai atau petugas yang memberikan layanan memahami apa yang dirasakan oleh konsumennya (Schiffman & Kanuk, 2008). Hal tersebut nampak pada sikap pegawai yang fokus mengutamakan kepentingan konsumen dibandingkan kepentingannya sendiri. Lebih lanjut, dimensi empati juga dijelaskan melalui perhatian pegawai terhadap konsumen yang diberikan secara

personal, seperti memanggil dengan sebutan nama dan bersikap ramah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati dari pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman cenderung sangat baik karena pegawai ramah dan menghargai konsumennya. Pegawai juga memberikan respon afektif terhadap konsumen dengan peduli pada kondisi konsumen dan mendahulukan kepentingan konsumen saat memberikan pelayanan PTSL. Berdasarkan hasil observasi, contoh nyata dimensi empati yang dilakukan oleh pegawai adalah membantu mengambil nomor antrian bagi konsumen yang sudah lanjut usia, serta menjelaskan secara perlahan dan jelas terkait prosedur sampai konsumen yang tergolong lansia memahami alur prosedur PTSL. Dengan memiliki empati, maka petugas dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan dan menyadari bahwa kepentingan pelanggan adalah yang utama (Sianipar & Wahyono, 2018).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman secara keseluruhan cenderung cukup berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan kondisi fasilitas, sarana dan prasarana sebagai dimensi *tangibles* yang berkualitas karena sudah memanfaatkan peralatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan. Dimensi *responsiveness* juga terbukti berkualitas karena pegawai bersedia merespon keluhan pelanggan. Lebih lanjut, dimensi *empathy* juga cenderung baik karena pegawai ramah dan berempati dalam mengutamakan kepentingan konsumen. Adapun dimensi *reliability* cenderung belum maksimal karena masih ada beberapa keluhan terkait waktu pengerjaan yang lama. Selain itu, kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* juga belum maksimal karena jaminan waktu pelayanan yang dikeluhkan konsumen. Walaupun demikian keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai menjamin kepercayaan konsumen terhadap ketepatan informasi yang diberikan pegawai.

Simpulan penelitian memberikan saran bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman melakukan perbaikan pada ketepatan

waktu pelayanan dimana petugas diharapkan mampu untuk lebih tepat waktu dalam bekerja dan tepat waktu dalam menyelesaikan proses sertifikasi PTSL sesuai dengan SOP yang ada. Penelitian ini terbatas pada identifikasi dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Servqual. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model analisis statistik deskriptif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen, atau mengembangkan penelitian terkait anteseden dan konsekuen dari kualitas pelayanan pada organisasi pemerintahan pelayan publik.

Referensi

- Ardiputra, S. (2020). Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2), 163–176.
- Bernardianto, R. B., & Fitriyah, P. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan / Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 4(2), 5–9.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Diahloka, C., & Shaleh, A. B. (2013). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Reformasi*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dwinugraha, A. P., & Agustine, A. D. (2021). Skenario Alternatif Kebijakan Peningkatan Anggaran Operasional Kelurahan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(1), 94–103.
- Ghosh, L. K., Rammohun, R., & Mahavidyalaya, R. O. Y. (2021). New Public Service Approach in Public Administration. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 9(1), 1862–1865.
- Iryanto, B., Mandey, L. C., & Pakasi, C. B. D. (2019). Kajian Proses Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara. *Agrirud*, 1(3), 394–403.
- Jawahir, Soaedry, S., & Rozikin, M. (2015). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2084–2088.
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 107–124.

- Mirnasari, R. M. (2019). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Permadi, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Reformasi*, 1(4), 31–38.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 13–21.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Sari, N., & Radjikan. (2015). Hubungan Antara Kualitas Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 26–33.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.
- Sianipar, W. A., & Wahyono, H. (2018). Kinerja Pelayanan Publik Pdam Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 14(3), 213. <https://doi.org/10.14710/pwk.v14i3.17999>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.