



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KUPANG

Natalia Dwi Suryaningsih¹, Thomas Bustomi², Ajis Salim Adang Djaha³
nataliakaho@yahoo.com¹, thomas.bustomi@unpas.ac.id², ajissalim5464@gmail.com³
Universitas Terbuka¹, Universitas Pasundan Bandung², Universitas Nusa Cendana Kupang³

Abstrak: Kehidupan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan cepat, mudah, dan murah menjadi salah satu tantangan bagi Instansi Pemerintah untuk memperbaiki citra lembaga yang selama ini dianggap lamban dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu Instansi Pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan melihat fenomena tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data dengan membagikan kuisioner kepada responden yaitu masyarakat yang datang ke loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang tidak diketahui secara jelas atau luasannya. Berdasarkan perhitungan, jumlah anggota sampel pada penelitian ini berjumlah 71,18 atau dibulatkan sebanyak 71 responden. Hasil analisis linear berganda bahwa dapat diketahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan sebesar $R^2 = 0,714$ hal ini berarti variabel X Kualitas Pelayanan (sikap petugas, prosedur, fasilitas, waktu dan biaya layanan) mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebesar 71,4%. Berdasarkan hasil uji t variabel X yaitu Kualitas Pelayanan (sikap petugas, prosedur, fasilitas, waktu dan biaya layanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Dilihat dari hasil uji f kepuasan masyarakat secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya pelayanan pada tingkat signifikansi alpha 5% atau tingkat kepercayaan 95%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sikap petugas, prosedur, fasilitas, waktu dan biaya layanan berpengaruh secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang.

Abstract: The life of modern society which wants fast, easy and cheap services is one of the challenges for Government Agencies to improve the image of institutions which have been considered slow and complicated in providing services to the public. Therefore, government agencies must improve the quality of services in order to provide satisfaction to the community. By looking at this phenomenon, this research aims to find out how much influence officers' attitudes, procedures, time, facilities and service costs have on community satisfaction partially or simultaneously. The data collection method is by distributing questionnaires to respondents, namely people who come to the Kupang Regency Land Office service counter. The Slovin formula is used to determine the number of samples whose extent or area is not clearly known. Based on calculations, the number of sample members in this study was 71.18 or rounded up to 71 respondents. The results of multiple linear analysis show that the influence of the service quality dimension is $R^2 = 0.714$. This means that the variable Based on the results of the t test, variable Judging from the results of the f test, community satisfaction is jointly influenced by the variables of officer attitude, procedures, time, facilities and service costs at an alpha significance level of 5% or a confidence level of 95%. The conclusion of this research is that the

officer's attitude, procedures, facilities, time and service costs have a partial or simultaneous effect on community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Kupang Regency Land Office.*

PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah dicapai dalam proses pembangunan yang semula berasal dari masyarakat tradisional menuju masyarakat era digital, mereka berpikir lebih cepat dan kritis. Salah satu perubahan yang terlihat saat ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin maju. Hal ini dapat terjadi karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak serta kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Dapat dikatakan bahwa hubungan pemerintah dengan masyarakat adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan, artinya keduanya memiliki hubungan yang erat dan saling membutuhkan.

Selama ini masyarakat beranggapan bahwa pelayanan Birokrasi cenderung lambat dan berbelit-belit sehingga membuat masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, melihat fenomena yang terjadi saat ini Pemerintah perlu segera mengambil tindakan untuk menentukan strategi dan arah kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saat ini Instansi Pemerintah berupaya bekerja lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar meningkatkan citra Lembaga Pemerintah dan memperbaiki penilaian masyarakat tentang pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Dalam Rangka mendukung visi organisasi yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”, Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Melalui survei kepuasan masyarakat dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, selain itu hasil survei kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan evaluasi instansi tersebut dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Melihat dan mencermati uraian pada latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang”..**

METODE

Metode penelitian digunakan untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini data diperoleh melalui survei dan wawancara, oleh sebab itu metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan jenis penelitian bersifat asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

HASIL PENELITIAN

Hasil

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Pengambilan Uji Validitas Pearson dengan membandingkan Nilai r hitung dengan r tabel.

Jika nilai r hitung $>$ r tabel = valid;

Jika nilai r hitung $<$ r tabel = tidak valid.

Cara mencari nilai r tabel dengan $N=71$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistic maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2303. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlations (r hitung)	Sig	R table $\alpha = 0,05$	Keterangan Hasil
Sikap Petugas	X ₁	0,607	0,000	0,2303	Valid
	X ₂	0,700	0,000	0,2303	Valid
	X ₃	0,741	0,000	0,2303	Valid
Prosedur	X ₄	0,817	0,000	0,2303	Valid
	X ₅	0,812	0,000	0,2303	Valid
	X ₆	0,631	0,000	0,2303	Valid
Waktu	X ₇	0,688	0,000	0,2303	Valid
	X ₈	0,687	0,000	0,2303	Valid
Fasilitas	X ₉	0,619	0,000	0,2303	Valid
	X ₁₀	0,762	0,000	0,2303	Valid
	X ₁₁	0,605	0,000	0,2303	Valid
Biaya Pelayanan	X ₁₂	0,618	0,000	0,2303	Valid
	X ₁₃	0,637	0,000	0,2303	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y ₁	0,411	0,000	0,2303	Valid
	Y ₂	0,317	0,000	0,2303	Valid

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang dasar pengambilan uji reliabilitas cronbach alpha menurut Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih dari 0,6.

Tabel 2
Hasil Uji Masing-Masing Instrumen Penelitian

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlations	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Keterangan Hasil
Sikap Petugas	X ₁	0,532	0,889	Reliabel
	X ₂	0,644	0,885	Reliabel
	X ₃	0,693	0,884	Reliabel
Prosedur	X ₄	0,780	0,880	Reliabel
	X ₅	0,777	0,881	Reliabel
	X ₆	0,552	0,889	Reliabel
Waktu	X ₇	0,628	0,886	Reliabel

	X ₈	0,623	0,886	Reliabel
Fasilitas	X ₉	0,530	0,890	Reliabel
	X ₁₀	0,714	0,882	Reliabel
	X ₁₁	0,531	0,889	Reliabel
	X ₁₂	0,552	0,889	Reliabel
Biaya Pelayanan	X ₁₃	0,576	0,888	Reliabel
	Y ₁	0,308	0,899	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	Y ₂	0,218	0,901	Reliabel

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak, oleh sebab itu sebelum dilakukan pengujian hipotesis maka terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas datadengan menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.85987349
Most Extreme Differences	Absolute	0.081
	Positive	0.055
	Negative	-0.081
Test Statistic		0.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada table 4.3 diketahui bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

d. Uji Multikolineritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Deteksi Multikolinieritas dengan Nilai VIF dan Tolerance Dalam Regresi. Hasil dari Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4
Uji multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.361	1.010		5.309	0.000		
X1	-0.185	0.099	-0.308	-1.876	0.065	0.437	2.288
X2	0.156	0.103	0.264	1.523	0.133	0.393	2.543
X3	0.325	0.135	0.390	2.410	0.019	0.450	2.224
X4	0.074	0.079	0.131	0.931	0.355	0.595	1.680
X5	0.008	0.132	0.009	0.061	0.952	0.530	1.886

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada table 4.34 diketahui bahwa semua

variabel memiliki nilai VIF < 10 dan memiliki nilai Tolerance > 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

e. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi adalah dengan melakukan Uji Spearman's rho. Hasil dari Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho

			Unstandardized Residual	X1	X2	X3	X4	X5
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	0.080	-0.003	-0.016	-0.016	-
		Sig. (2-tailed)		0.509	0.978	0.893	0.895	0.943
		N	71	71	71	71	71	71
	X1	Correlation Coefficient	0.080	1.000	.524**	.688**	.421**	.287*
		Sig. (2-tailed)	0.509		0.000	0.000	0.000	0.015
		N	71	71	71	71	71	71
	X2	Correlation Coefficient	-0.003	.524**	1.000	.535**	.539**	.622**
		Sig. (2-tailed)	0.978	0.000		0.000	0.000	0.000
		N	71	71	71	71	71	71
	X3	Correlation Coefficient	-0.016	.688**	.535**	1.000	.453**	.288*
		Sig. (2-tailed)	0.893	0.000	0.000		0.000	0.015
		N	71	71	71	71	71	71
	X4	Correlation Coefficient	-0.016	.421**	.539**	.453**	1.000	.489**
		Sig. (2-tailed)	0.895	0.000	0.000	0.000		0.000
		N	71	71	71	71	71	71
	X5	Correlation Coefficient	-0.009	.287*	.622**	.288*	.489**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.943	0.015	0.000	0.015	0.000	
		N	71	71	71	71	71	71

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas pada table 4.33 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

f. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh sikap petugas (X1), Prosedur (X2), Waktu (X3), Fasilitas (X4) dan Biaya layanan (X5) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang. Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada table 4.5 sebagai berikut :

Tabel 6

Analisis Regresi Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.121	0.758		9.390	0.000
	X1	-0.231	0.076	-0.387	-3.025	0.004
	X2	0.440	0.072	0.745	6.099	0.000
	X3	0.368	0.105	0.441	3.500	0.001
	X4	-0.136	0.058	-0.265	-2.338	0.022
	X5	-0.285	0.095	-0.351	-3.014	0.004

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 7.121 - 0,231X1 + 0,440X2 + 0,368X3 - 0,136 X4 - 0,285 X5$$

Dari Persamaan regresi diatas dapat disimpulkan :

- (1) Nilai constant (α) adalah 7.121 artinya jika sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan 0 (nol) maka kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang tetap;
- (2) Nilai koefisien regresi variabel sikap petugas (X1) bernilai -0,231 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan layanan sikap petugas sebesar 1 maka akan terjadi pengurangan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang sebesar -0,231 dengan asumsi, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan adalah konstan;
- (3) Nilai koefisien regresi variabel prosedur (X2) bernilai 0,440 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan layanan prosedur sebesar 1 maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang sebesar 0,440 dengan asumsi, sikap petugas, waktu, fasilitas dan biaya layanan adalah konstan;
- (4) Nilai koefisien regresi variabel waktu (X3) bernilai 0,368 dapat diartikan bahwa setiap percepatan layanan waktu sebesar 1 maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang sebesar 0,368 dengan asumsi sikap petugas, prosedur, fasilitas dan biaya layanan adalah konstan;
- (5) Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (X4) bernilai -0,136 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan layanan fasilitas sebesar 1 maka akan terjadi penurunan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang sebesar 0,136 dengan asumsi sikap petugas, prosedur, waktu dan biaya layanan adalah konstan; dan
- (6) Nilai koefisien regresi variabel biaya layanan (X5) bernilai -0,285 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan biaya layanan sebesar 1 maka akan terjadi penurunan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang sebesar 0,285 dengan asumsi sikap petugas, prosedur, waktu dan fasilitas adalah konstan.

g. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji T) dilakukan untuk menguji apakah setiap variabel independen yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang. Pengujian ini dilakukan dengan melihat Tingkat signifikan dari masing-masing variabel.

Apabila signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil Uji T pada penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 7
Uji Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.121	0.758		9.390	0.000
	X1	-0.231	0.076	-0.387	-3.025	0.004
	X2	0.440	0.072	0.745	6.099	0.001
	X3	0.368	0.105	0.441	3.500	0.001
	X4	-0.136	0.058	-0.265	-2.338	0.022
	X5	-0.285	0.095	-0.351	-3.014	0.004

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Dari hasil Uji Parsial (Uji T) pada tabel 4.38 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

(1) Uji Variabel Sikap Petugas (X1)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai signifikansi variabel sikap petugas pada penelitian ini adalah $0,004 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap petugas memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang;

(2) Uji Variabel Prosedur (X2)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai signifikansi variabel prosedur pada penelitian ini adalah $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang;

(3) Uji Variabel Waktu (X3)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai signifikansi variabel waktu pada penelitian ini adalah $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang;

(4) Uji Variabel Fasilitas (X4)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai signifikansi variabel fasilitas pada penelitian ini adalah $0,022 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang;

(5) Uji Variabel Biaya Layanan (X5)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai signifikansi variabel biaya layanan pada penelitian ini adalah $0,004 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang;

h. Uji Signifikansi Silmutan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) dilakukan untuk menguji apakah variabel independen yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang. Hasil Uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 8
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.166	5	7.233	14.968	.000 ^b
	Residual	31.411	65	0.483		
	Total	67.577	70			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Hasil Uji F dapat dilihat dari p-value signifikan, hasil uji F pada table 4.36 diketahui bahwa nilai p-value signifikan adalah 0,000 lebih kecil daripada tingkat probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan mempunyai pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang.

i. Koefisien Determinasi

Pada suatu penelitian uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur variasi dalam variabel independen mampu menjelaskan bersama-sama variabel dependen. Hasil Uji Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	0.735	0.714	0.392

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

Sumber : Hasil Riset, April, 2023

Dari tabel 4.9 diatas diketahui hasil analisis sebagai berikut :

- (1) Koefisien Korelasi (r) memiliki nilai sebesar 0,857 yang mendekati angka 1 artinya terdapat hubungan yang erat antara sikap petugas (X1), prosedur (X2), waktu (X3), fasilitas (X4) dan biaya layanan (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang;
- (2) Koefisien Determinasi (R²) memiliki nilai sebesar 0,714 atau 71,4 % artinya pengaruh sikap petugas (X1), prosedur (X2), waktu (X3), fasilitas (X4) dan biaya layanan (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 71,4 % sedangkan 28,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam variabel penelitian ini.

Pembahasan

- a. Hasil analisis data pada penelitian ini baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (masing-masing) menunjukkan bahwa sikap petugas (X1), prosedur (X2), waktu (X3), fasilitas (X4) dan biaya layanan (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dalam penelitian ini menggunakan variabel sikap petugas (X1), prosedur (X2), waktu (X3), fasilitas (X4) dan biaya layanan (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sehingga dengan demikian hipotesis pada penelitian ini diterima.
- b. Meskipun memiliki variabel penelitian yang sama namun ternyata hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mertilinda Adelberty yang melakukan penelitian Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kebakaran Surabaya, dalam penelitian tersebut diketahui bahwa sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di setiap daerah dengan latar belakang kehidupan masyarakat, ilmu sosial, kebudayaan dan sumber daya manusia yang berbeda tentu akan diperoleh hasil yang berbeda.
- c. Pada Penelitian ini diperoleh variabel sikap petugas (X1), prosedur (X2), waktu (X3), fasilitas (X4) dan biaya layanan (X5) berpengaruh sebesar 71,4% terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan 28,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam variabel penelitian ini, oleh sebab itu apabila di waktu yang akan datang ada peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis di Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda sehingga dapat diketahui variabel kualitas pelayanan lain yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- (1) Berdasarkan pengisian kuisisioner yang telah diisi oleh responden terkait kualitas pelayanan yang terdiri dari sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya layanan diperoleh nilai dengan kriteria sangat memuaskan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang dengan;
- (2) Berdasarkan pengisian kuisisioner yang telah diisi oleh responden terkait kepuasan masyarakat diperoleh nilai dengan kriteria sangat memuaskan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang masyarakat harapkan;
- (3) Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang dengan demikian hipotesis diterima.

REFERENSI

Buku/Jurnal/Artikel

- Adelberty, Mertilinda. "Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya".
Jurnal Penelitian Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Dwiyanto, Agus. 2014. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik". Yogyakarta.
UGM Press.
- Gerard, Gregorius, Nurahma Tresani dan Nasiruddin Mahmud, 2021. "Pengaruh Kualitas
Pelayanan Pengelolaan Kawasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kawasan SCBD Jakarta",
Jurnal Stupa Vol. 3, No. 1 April 2021.
- Hamdi, Muchlis. 2019. Materi Pokok Metodologi Penelitian. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka;
- Istianda, Meita. 2019. Studi Mandiri. Universitas Terbuka : Tangerang Selatan;
- J Supranto, Prof. M.A., APU. 2006. "Pengukuran tingkat kepuasan untuk menaikkan pangsa pasar"
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat, 2003, Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis
Tesis?, Erlangga, Jakarta.
- Lestari, Luh Made Sri. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di
Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten
Buleleng Bali Tahun 2020". Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia Vol. 2 No. 1
June 2021.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi
Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Muhlis dan Dinar Rahmania, 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Pendaftaran Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor" Jurismata, Vol. 2 No. 1 – Juni
2020;
- Shafira, Najwa, Nina Karlina, Nunung Runiawati. 2021. "Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan
(TSP) di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Jakarta Utara". Universitas Padjajaran
Badung;
- Siregar, Maju. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Pada Badan
Telekomunikasi Indonesia Kotamadya Tebing Tinggi". Jurnal Ilmiah Maksitek Vol. 5 No. 1
Maret 2020.
- Sugiyono. 2004. "Metode Penelitian Bisnis". Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2022. "Metode Penelitian Kuantitatif". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD. Bandung:
Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction Edisi 4 (IV; Andang, Ed.).
Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2004), Strategi pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yahring, Mr. Adinan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada
Islamic Bank Of Thailand Branch Bannangstar Province Yala Tahun 2020". Universitas Islam
Riau.

Peraturan dan Perundang – Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas
Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria Dan Tata
Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan
Dan Pengaturan Pertanahan;
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4
Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala
Badan Pertanahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan;

Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik;