

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BOGOR**

¹⁾ Dinar Rahmania, ²⁾ Muhlis

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: dinarahmania290797@gmail.com

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: muhlis@dewantara.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of reliability, responsiveness, assurance, attention, and physical evidence on community satisfaction partially or simultaneously. The method of collecting data for testing hypotheses using filling in questionnaires aimed at 100 respondents of people over the age of 17 who use the services at the registration counter. The results of multiple linear analysis show that the influence of service quality dimensions is $R^2 = 0.346$, which means that the contribution of variable X (Service Quality) plays a role in influencing the Y variable (Community Satisfaction) of 34.6%. Based on the results of the t test the responsiveness and attention variables influence people's satisfaction. Judging from the results of the test f community satisfaction together is influenced by variables of reliability, responsiveness, assurance, attention, and physical evidence at the level of alpha significance of 10% or 90% confidence level. Based on the results of the t test the responsiveness and attention variables influence people's satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Public Service, Land Office, Bogor Regency.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data untuk pengujian hipotesis menggunakan pengisian kuisioner yang ditujukan 100 responden masyarakat berusia di atas 17 tahun yang menggunakan pelayanan di loket pendaftaran. Hasil analisis linear berganda bahwa dapat diketahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan sebesar $R^2 = 0,346$ hal ini berarti sumbangan variabel X (Kualitas Pelayanan) berperan dalam mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Masyarakat) Sebersar 34,6%. Berdasarkan hasil uji t variabel daya tanggap dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dilihat dari hasil uji f kepuasan masyarakat secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik pada tingkat signifikansi alpha 10% atau tingkat kepercayaan 90%. Berdasarkan hasil uji t variabel daya tanggap dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kantor Pertanahan, Kabupaten Bogor.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wilayah Kabupaten Bogor memiliki luas tanah sekitar 298.838,31 Ha. Dengan wilayah lahan yang begitu luas pemerintah mewajibkan masyarakatnya untuk memiliki sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan

tanah yang sah dan di akui negara. Demi memudahkan masyarakatnya dalam mengurus pertanahan, pemerintah mempunyai lembaga non kementerian yang mengurus pertanahan di Indonesia yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Untuk menjalankan tugas dan fungsi

Badan Pertanahan Nasional (BPN) di daerah, maka dibentuk kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/kota. Kantor pertanahan Kabupaten Bogor adalah lembaga yang mengurus bidang pertanahan di Kabupaten Bogor mulai dari pendaftaran hingga penerbitan sertifikat serta mengurus persengketaan tanah yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan banyaknya fenomena mengenai kualitas pelayanan di bagian loket pendaftaran pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor yang secara umum masih terdapat beberapa kelemahan.

Demi terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka seharusnya terpenuhi 5 (lima) aspek pelayanan yaitu, *Tangible* (Bukti fisik), *Emphaty* (Perhatian), *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Kepastian).

Loket pendaftaran pertanahan merupakan tempat dimana masyarakat ingin mendaftarkan tanah untuk diterbitkan sertifikatnya, petugas-petugas loket inilah yang memberikan pelayanan mengenai pendaftaran tanah untuk masyarakat di Kabupaten Bogor. Maka dari itu penelitian mengenai kualitas pelayanan loket pendaftaran sangatlah penting, dimana loket pendaftaran merupakan garda awal masyarakat mendapatkan pelayanan pertanahan sebelum ke pelayanan lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Loket Pendaftaran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket

pendaftaran?

3. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam loket pendaftaran?
4. Apakah perhatian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam loket pendaftaran?
5. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam loket pendaftaran?
6. Apakah keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam loket pendaftaran?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perhatian terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan loket pendaftaran.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau layanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Kotler dan Keller, 2012).

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Asas Pelayanan Publik Sinambela (2008:6) secara teoritik menjelaskan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

2.1.3 Kepuasan

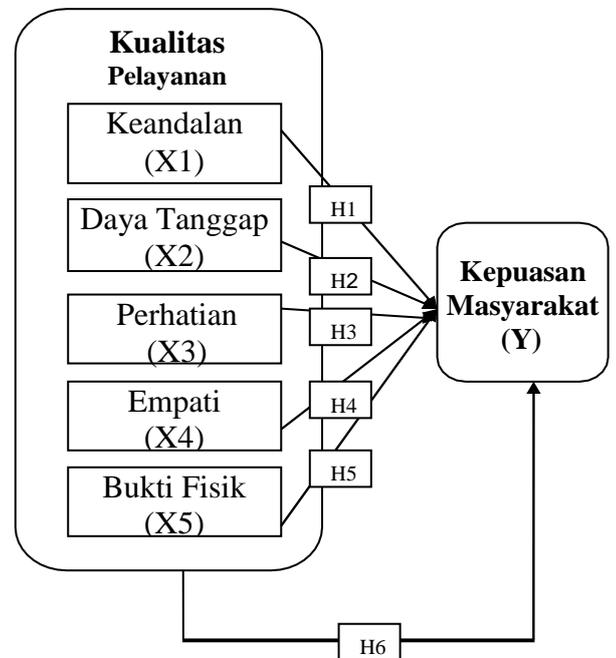
Menurut Zeithaml dan Bitner (2004 : 86) “*Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*”. Engel (dalam Tjiptono 2016:151) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli yang mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

2.1.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2012). Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks

Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.3 Definisi Operasional

Berikut definisi operasional variabel akan dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Keandalan (X1)	• Pegawai loket menjelaskan persyaratan-persyaratan pendaftaran tanah sesuai kebutuhan.	1
		• Kemudahan prosedur pelayanan.	2
		• Kepastian biaya	3

		elayanan.						
2.	Daya Tanggap (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap pegawai loket terhadap keluhan yang dihadapi masyarakat • Ketepatan dalam memberikan informasi pertanahan • Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan • Kepaatan janji pegawai dalam memberikan pelayanan 	4			<ul style="list-style-type: none"> • Kesabaran pegawai loket dalam memberikan pelayanan 	14	
			5	5	Bukti Fisik (X5)	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi Fisik Kantor BPN Kabupaten Bogor • Loker pendaftaran terdapat ruang tunggu yang nyaman • Keberadaan loket pendaftaran mudah ditemukan • Penempilan pegawai loket dalam memberikan pelayanan 	15	
			6	6			16	
			7	7			17	
3	Jaminan (X3)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan • Kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan • Tanggungjawab pegawai dalam pengelolaan berkas pendaftaran tanah • Kesiapan pegawai melayani tepat waktu sesuai prosedur jam kerja 	8	8	6	Kepuasan Masyarakat (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan pegawai loket akantor Pertanahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat • Pelayanan yang diberikan pegawai loker Kantor Pertanahan lengkap, jelas dan cepat • Produk/Jasa yang diberikan pegawai loket sesuai dengan kebutuhan masyarakat • Masyarakat mendapatkan kemudahan dalam memenuhi persyaratan administrasi pertanahan • Masyarakat merasakan aman dan nyaman selama memberikan penjelasan 	19
			9	9			20	
			10	10			21	
			11	11			22	
4	Empati (X4)	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian pegawai loket terhadap kebutuhan masyarakat • Keramahan dan sopan santun pegawai loker terhadap masyarakat 	12	12			23	
			13	13				

		• Pegawai loket menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam)	24
--	--	---	----

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dilihat dari segi pendekatan yang digunakan maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat kausal. Analisis kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang meneliti pengaruh dua variabel atau lebih.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) :

1. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor (Y).
2. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan Bukti fisik (X5).

3.3 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti, dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor yang beralamat di Jl. Tegar Beriman, Pakansari, Cibinong, Bogor. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan pada bulan Agustus-September 2018.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berusia di atas 17 tahun dan mendapatkan pelayanan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Dalam satu hari masyarakat yang dilayani ± 125 orang dan dikalikan selama 20 hari masa kerja jadi terdapat 2.500 populasi dalam penelitian ini.

3.5.2 Sampel

Menurut sugiyono (2013:118). “Sampel adalah Bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (Dalam satu hari masyarakat yang dilayani ± 125 orang dan dikalikan selama 20 hari masa kerja jadi terdapat 2.500 populasi dalam penelitian ini).

e^2 = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Dalam penelitian ini e ditetapkan sebesar 10 %.

Adapun perhitungan penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + e^2} \\ &= \frac{2.500}{1 + 2.500 (0,1)^2} \\ &= 99,96 \text{ dibulatkan menjadi } 100. \end{aligned}$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.6 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data, diantaranya :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Uji Multikolineritas
5. Uji Heterokedastisitas
6. Analisis Regresi Linier Berganda
7. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
8. Uji Signifikansi Silmutan (Uji F)
9. Koefisien Determinasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur validnya suatu kuisisioner. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1, dan df – 100.

Berdasarkan hasil pengujian validitas keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik, dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach’s Alpha Instrumen dari masing-masing lima dimensi yang diuji. Apabila nilai Cronbach’s Coefficient Alpha lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari pada responden pada kuisisioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliable Program SPSS memberikan fasilitas untuk reliabilitas dengan uji statisti Cronbach Alpha (α).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Output	Keterangan Hasil
Keandalan	Reliability Statistics Cronbach's Alpha	Berdasarkan data disamping, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,698 atau lebih dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel
	N of Items .698	
Daya Tanggap	Reliability Statistics Cronbach's Alpha	Berdasarkan data disamping, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,752 atau lebih dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel
	N of Items .752	
Jaminan	Reliability Statistics Cronbach's Alpha	Berdasarkan data disamping, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,651 atau lebih dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel
	N of Items .651	
Perhatian	Reliability Statistics Cronbach's Alpha	Berdasarkan data disamping, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,639 atau lebih dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel
	N of Items .639	
Bukti fisik	Reliability Statistics Cronbach's Alpha	Berdasarkan data disamping, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,622 atau lebih dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel
	N of Items .622	
Kepuasan	Reliability Statistics Cronbach's Alpha	Berdasarkan data disamping, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,775 atau lebih dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel
	N of Items .775	

Sumber : Hasil Penelitian,2019 (data diolah)

4.3 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan metode Uji Kolmogrov Smirnov dengan bantuan SPSS. Dengan adanya tes normalitas maka hasil penelitian bisa digeneralisasikan pada populasi. Dalam pandangan statistik itu sifat dan karakteristik populasi adalah terdistribusi secara normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69367975
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.046
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian,2019 (data diolah)

Berdasarkan data di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,2 atau diatas 0,1. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa data terdistribusi normal.

4.4 Uji Multikolineritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas

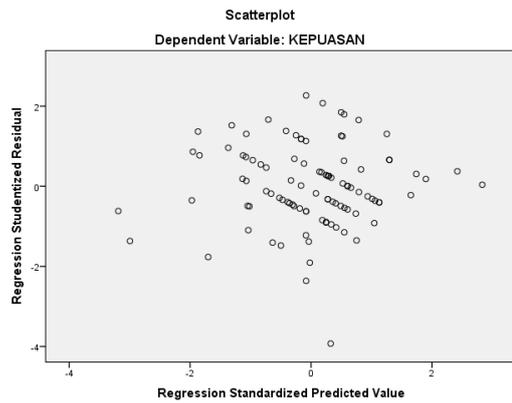
Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.664	2.238		2.531	.013		
	Keandalan	.075	.180	.048	.417	.677	.505	1.980
	Daya Tanggap	.292	.143	.252	2.047	.043	.434	2.302
	Jaminan	.110	.164	.076	.669	.505	.517	1.936
	Perhatian	.431	.199	.240	2.168	.033	.538	1.859
	Bukti Fisik	.182	.143	.132	1.270	.207	.610	1.639

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada nilai Tolerance dari keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik yang kurang dari 0,1 dan nilai VIF dari keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan Bukti fisik yang lebih dari 10. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa data terhindar dari multikolineritas.

4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas menunjukkan terjadinya perbedaan varian antara residual suatu pengamatan dengan pengamatan lain. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas digunakan scatter plot antara ZPRED dan SRESID. Jika titik-titik pada scatter plot tidak membentuk pola tertentu, serta menyebar di atas dan dibawah angka nol sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi. Berikut adalah scatter plot yang dihasilkan model regresi :



Gambar 2. Scatter Plot

Sumber : Hasil Penelitian,2019 (data diolah)

Gambar 2. menunjukkan bahwa titik-titik pada scatter plot tidak membentuk pola tertentu, serta menyebar di atas dan di bawah angka nol sumbu Y. sehingga dapat disimpulkan tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan Bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik dalam layanan pertanahan.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.664	2.238		2.531	.013
	Keandalan	.075	.180	.048	.417	.677
	Daya Tanggap	.292	.143	.252	2.047	.043
	Jaminan	.110	.164	.076	.669	.505
	Perhatian	.431	.199	.240	2.168	.033
	Bukti Fisik	.182	.143	.132	1.270	.207

Sumber : Hasil Penelitian,2019 (data diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,664 + 0,075X_1 + 0,292X_2 + 0,110X_3 + 0,431X_4 + 0,182X_5$$

Dari hasil persamaan di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 5,664, artinya jika tidak ada variable Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, dan Bukti fisik maka variable independen sebesar 5,664.
2. Koefisien regresi keandalan adalah 0,075, artinya setiap kenaikan keandalan sebesar 1 poin, maka DPR akan meningkat sebesar 0,075.
3. Koefisien regresi daya tanggap adalah 0,292, artinya setiap kenaikan daya tanggap sebesar 1 poin, maka DPR akan meningkat sebesar 0,292.
4. Koefisien regresi jaminan adalah 0,110, artinya setiap kenaikan jaminan sebesar 1 poin, maka jaminan akan meningkat sebesar 0,110.
5. Koefisien regresi perhatian adalah 0,431, artinya setiap kenaikan perhatian sebesar 1 poin, maka perhatian akan meningkat sebesar 0,431.
6. Koefisien regresi bukti fisik adalah 0,182, artinya setiap kenaikan bukti fisik sebesar 1 poin, maka bukti fisik akan meningkat sebesar 0,182

4.7 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005:84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.1, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.1, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Variabel Kualitas Pelayanan	Variabel Y	T table	T hitung	Sig. tabel	Sig hitung	Hipotesis
Keandalan	Kepuasan Masyarakat	1.290	0.417	0.1	0.677	Terima H0, Tolak Ha
Daya Tanggap		1.290	2.047	0.1	0.043	Tolak H0, Terima Ha
Jaminan		1.290	0.669	0.1	0.505	Terima H0, Tolak Ha
Perhatian		1.290	2.168	0.1	0.033	Tolak H0, Terima Ha
Bukti fisik		1.290	1.270	0.1	0.207	Terima H0, Tolak Ha

- a. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan → Berdasarkan hasil di atas, terlihat bahwa nilai t hitung lebih kecil dari t table dan Sig. dari keandalan adalah 0,667 atau lebih dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan → Berdasarkan hasil di atas, terlihat bahwa nilai t hitung lebih besar terhadap t tabel dan nilai Sig. dari daya tanggap adalah 0.043 atau kurang dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan → Berdasarkan hasil di atas, terlihat bahwa nilai t hitung lebih besar terhadap t tabel dan nilai Sig. dari jaminan adalah 0,505 atau kurang dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Pengaruh perhatian terhadap kepuasan → Berdasarkan hasil di atas, terlihat bahwa nilai t hitung lebih besar terhadap t tabel dan nilai Sig. dari perhatian adalah 0,033 atau kurang dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa

perhatian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

e. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan → Berdasarkan hasil di atas, terlihat bahwa nilai t hitung lebih kecil dari t table dan Sig. dari bukti fisik adalah 0,207 atau lebih dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

4.8 Uji Signifikansi Silmutan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka Ho ditolak, artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka Ho diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ali Muhson, 2015:30).

Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Silmutan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.403	5	34.681	11.479	.000 ^b
	Residual	283.987	94	3.021		
	Total	457.390	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Keandalan, Perhatian, Daya Tanggap						

Sumber : Hasil Penelitian,2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 11,479 dan sig. sebesar 0,000 (<0,1). Lebih besar daripada nilai F_{tabel} yakni 2,67, dengan tingkat

kesalahan 10% Maka variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat.

4.9 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) artinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai R² yang mendekati 1 berarti kemampuan variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat secara simultan (Ali Muhson, 2015: 30).

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Sumber :Hasil Penelitian, 2019 (data diolah)

Koefisien determinasi pada penelitian ini menggunakan acuan Adjusted R Square dimana Nilai Adjusted R² berkisar 0 < R² < 1. Jika koefisien determinasi semakin mendekati 1, artinya model yang digunakan semakin tepat. Karena sumbangan variabel bebas dikatakan sempurna apabila nilainya = 1 yang ada besarnya adalah 100%.

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa menunjukkan nilai Adjusted R² sebesar 0,346. Hal ini berarti bahwa 0,346 (34,6%) variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh keandalan, daya

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	.379	.346	1.738
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Keandalan, Perhatian, Daya Tanggap				

tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik. Sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil dari uji t variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
4. Berdasarkan hasil uji t variabel perhatian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
5. Berdasarkan hasil uji t variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
6. Berdasarkan hasil uji f Maka variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka berikut adalah saran dari peneliti:

1. Mengingat daya tanggap dan perhatian mempunyai pengaruh yang paling mendominasi terhadap kepuasan masyarakat, maka sebaiknya kantor Pertanahan Kabupaten Bogor mempertahankan mutu dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan loket pendaftaran tanah.
2. Untuk meningkatkan dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan sebaiknya pegawai loket pendaftaran menguasai mengenai layanan pertanahan demi memberikan kepuasan masyarakat.
3. Untuk meningkatkan dimensi jaminan dalam kualitas pelayanan sebaiknya pegawai loket pendaftaran bertanggung jawab atas kepastian penyelesaian layanan pertanahan.

4. Untuk meningkatkan dimensi bukti fisik dalam kualitas pelayanan sebaiknya kondisi loket pendaftaran dijaga kebersihan dan kenyamanannya.
5. Karena keterbatasan peneliti, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis lainnya, serta diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Hadi, Sutrisno. 2015, Statistik. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Sinambela, P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara: Jakarta
- Situmorang. S. H., & Lufti, M. (2014). Teknik Analisis Data. Medan: USU Pres.
- Sugiyono. 2012, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- , 2014, Metode Penelitian Kuantitatif ,Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2012, Pemasaran Strategik , Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- , 2012, Pemasaran Jasa ,Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- , 2016, *Service, Quality And Satisfaction*. Cv Andi Offset Yogyakarta.
- V Sujarweni,Wiratna. 2014, Metodologi Penelitian. PUSTAKA BARU PRESS, Yogyakarta.
- Widya Arum Vellayati, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap

Kepuasan Masyarakat Di Kantor
Balai Desa Rowosari Kecamatan
Ulujami Kabupaten Pemalang,
Universitas Negeri Yogyakarta,
Yogyakarta.

Yessy Gusti Eka Pratiwi. 2018 Pengaruh
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien
Di Puskesmas Sering Kecamatan
Medan Tembung.

Perundang-undangan :

Undang-Undang No 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara (KEPMENPAN)
Nomor 25 Tahun 2004.