

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DAN SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI SMA XAVERIUS BANDAR LAMPUNG

..... *Franciscus Xaverius Agung Sucahyo dan Haninun* 1-8

PENGARUH E-COMMERCE, PRODUK REVIEW DAN INFLUENCER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKET PLACE SHOPEE

..... *Yerru Ewandono Sunjoto dan Hendri Dunan* 9-15

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

(Studi Kasus: Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandar Lampung)

..... *Andala Rama Putra Barusman dan Adhwa Jinaan Kamilah* 16-24

ANALISIS KERJA FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT KEMILING TANJUNG KARANG

..... *Tomi Satriya dan M Oktaviannur* 25-33

PENGARUH FASHION LIFESTYLE DAN SELF IMAGE TERHADAP IMPULSE BUYING THRIFTING DI AILAA SHOP BANDAR LAMPUNG

..... *Fenny Purnamasari dan Tina Miniawati Barusman* 34-43

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANARAGAN JAYA

..... *Doniy Akbar dan Defrizal* 44-53

PENGARUH FARMASI KLINIS DAN KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT HERMINA LAMPUNG

..... *Muhammad Rizky Yuwana* 54-64

NIAT MENGGUNAKAN M-PASPOR: SUATU PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

..... *Rieska Dwi Anggriana Ronie* 65-73

PENGARUH KOMPONEN INPUT DAN PROSES PENDAMPINGAN TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) UNTUK PELAKU UMK-PANGAN DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

..... *Midawarti dan Wenny Permata Sari* 74-84

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

..... *Nuraini dan Habiburrahman* 85-96

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 13	Nomor 1	Hal 1 – 96	Bandar Lampung Maret 2024	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	-----------	---------	---------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 13, Nomor 1 – Maret 2024

DEWAN PENYUNTING

Peninjau (Reviewer)

Anggalia Wibasuri
Angga Febrian
Winda Rika Lestari
Yateno
Ismaul Fitroh
Ahmad Dzul Ilmi Syariffudin
Sekar Wulan Prasetyaningtyas
Abdullah Muksin
Fera Nefianti
Dwi Rorin Maulidin Insana

Penyunting Pelaksana

Yanuarius Yanu Dharmawan
Retno Adilah Saraswati
Nova Alvia

Alamat: Jl.
Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel.
0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:
Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

Nuraini¹, Habiburahman²

^{1,2} Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail: habiburahman@ubl.ac.id

Abstrak

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kausal dengan metode penelitian menggunakan penelitian survei dengan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan Program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliability (kehandalan) dan assurance (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, kemudian responsiveness (daya tanggap), empathy (empati) dan tangibles (bukti langsung) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung serta kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Saran yang dapat dikemukakan hendaknya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hendaknya Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung membuka akses komunikasi melalui platform media sosial guna mengurangi komunikasi langsung (tatap muka) sehingga dapat mengurangi antrian di loket pelayanan dan hendaknya petugas Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami pada saat masyarakat melakukan konsultasi, kemudian meningkatkan ketepatan waktu dan kepastian penyelesaian pelayanan masalah pertanahan yang dihadapi masyarakat serta menyiapkan manual book atau dalam bentuk digital mengenai penyelesaian masalah pertanahan agar pemberian informasi kepada masyarakat semakin maksimal.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Program Pelataran, Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.*

Pendahuluan

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Riyadi *et al.*, 2015). Kemudian untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuklah Kantor Wilayah BPN di Provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kota, salah satunya Kantor Wilayah BPN yang ada di tingkat Kota adalah Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Seluruh fungsi yang telah diamanatkan kepada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sebagaimana disebutkan di atas diselenggarakan sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada publik/masyarakat khususnya di bidang pertanahan.

Berdasarkan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebab hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi pemerintahan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Lismanto & Utama, 2020). Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di berbagai bidang yang menuntut penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang semakin meningkat (Aminasi *et al.*, 2021).

Melalui hasil penelitian pendahuluan, diketahui bahwa sebenarnya Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung telah berupaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara nasional oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (Menteri ATR/Kepala BPN) melalui Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yang kemudian diperbaharui melalui Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Indonesia, 2010). Melalui peraturan ini diharapkan dapat menjadi pedoman

bagi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Abidin *et al.*, 2016). Selain itu beragam inovasi pun telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, salah satunya adalah melalui Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) yang merupakan program nasional dalam rangka percepatan pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada birokrasi khususnya Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN. Namun, masih ada beberapa keluhan yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan di bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (Andika *et al.*, 2023). Sebagai contoh adalah keterlambatan penyelesaian proses sertifikasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), keluhan mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang tidak direspon secara cepat oleh petugas dan kurangnya keterbukaan informasi publik melalui website dan media informasi yang dimiliki Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) yang diadakan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung pada Hari Sabtu dan Minggu tentunya sangat berguna bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengunjungi Kantor Pertanahan pada hari kerja biasa (Senin hingga Kamis). Program ini mengharuskan pemohon layanan untuk datang langsung tanpa kuasa dalam pelayanan di bidang pertanahan yang dibutuhkan pemohon. Program Pelataran ini memiliki keterbatasan yaitu waktu/jam layanan yang hanya berlangsung setengah hari dari Pkl. 08.00 s/d 12.00 dan hanya membuka dua loket pelayanan saja yaitu loket informasi dan penyerahan produk serta loket pendaftaran. Sesuai dengan uraian yang sudah dipaparkan maka penelitian ini ingin menjabarkan tentang analisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat dalam program pelayanan tanah akhir pekan (pelataran) di Kantor pertanahan kota bandar lampung.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Dea & Arsin, (2022) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/ atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian mengacu pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Wulan & Mustam, 2017). Hermawan *et al.*, 2(016) Konsep pelayanan public meliputi:

- a) Kepentingan umum, pelayanan public harus diarahkan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan umum Masyarakat
- b) Keterbukaan dan transparansi, informasi terkait layanan public harus tersedia secara terbuka dan transparan, termasuk proses, kebijakan dan keputusan yang terkait.
- c) Partisipasi masyarakat, Masyarakat harus memiliki akses dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses perumusan, implementasi.

Konsep Kualitas Pelayanan

Barusman, (2024) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kemudian menurut Azwar, (2020) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kualitas pelayanan pada Masyarakat terpacu dengan sejauh mana pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga atau organisasi mampu memenuhi harapan, kebutuhan dan kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan ini penting karena mampu mempengaruhi persepsi dan Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pemerintah, instansi public atau organisasi yang menyediakan layanan tersebut (Muslikan, 2023).

Kehandalan

Faktor kehandalan (Reliability) yaitu salah satu komponen yang penting dalam menilai kualitas pelayanan (Mosadeghrad, 2014). Hal ini mengacu pada kemampuan penyediaan layanan dalam memberikan jasa atau produk secara konsisten yang kemudian dapat di andalkan sesuai dengan janji ataupun komitmen yang telah ditetapkan (Oe, 2015).

Daya Tanggap

Responsiveness dalam kualitas pelayanan Masyarakat menunjukkan sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan respons cepat, efisien dan tepat waktu terhadap kebutuhan serta permintaan yang dihadapi oleh

masyarakat (Sulistiyowati, 2022). Membangun kepercayaan Masyarakat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta dapat menciptakan pengalaman positif bagi Masyarakat yang dilayani (Eliza, 2015).

Jaminan

Assurance adalah bentuk keyakinan atau kepercayaan yang diberikan oleh suatu pihak lain bahwa suatu hal akan dilaksanakan atau dipenuhi dengan yang dijanjikan atau diharapkan. Pada konteks pelayanan atau bisnis, jaminan mengacu pada kemampuan untuk memberikan bukti atau keyakinan kepada pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi harapan atau standar tertentu (Yanuariza & Novitaningtyas, 2021).

Faktor jaminan (assurance) digunakan yakni untuk mengukur kepercayaan, keandalan dan keamanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan masyarakat, faktor jaminan mencakup berbagai aspek yang memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan yang mereka terima adalah profesional, dapat diandalkan, dan aman (Jayanti & Purwanti, 2017).

Empati

Empati mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan dan merespons kebutuhan, keinginan serta perasaan pelanggan (Andani *et al.*, 2019). Empati dalam pelayanan Masyarakat bukan hanya tentang memberikan layanan dengan efisien, melainkan tentang menciptakan hubungan manusiawi dan peduli antara penyedia layanan dan Masyarakat yang dilayani (Wiranata & Kristy, 2022).

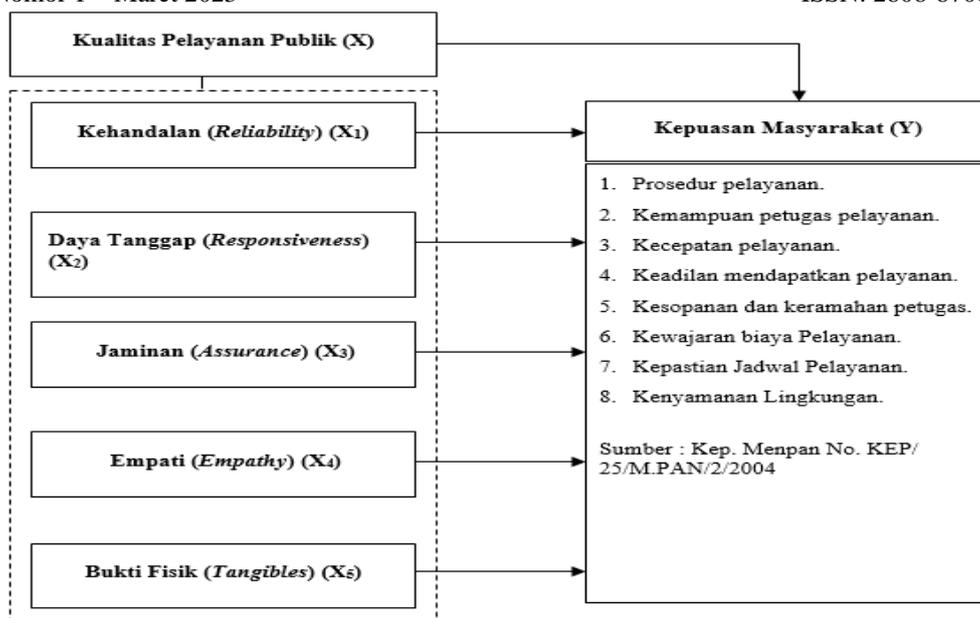
Bukti Fisik

Bukti fisik ini dalam kualitas pelayanan Masyarakat ini tertuju pada elemen konkret atau materi yang dapat dilihat, diraba atau diukur oleh pelanggan sebagai bukti dari layanan yang diberikan faktor bukti fisik (tangibles) ini berlaku terutama untuk organisasi atau instansi yang menyediakan pelayanan langsung kepada Masyarakat. (Rahman *et al.*, 2022).

Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat merujuk pada kebahagiaan dan kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat itu sendiri dengan berbagai aspek, seperti ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan. Konsep ini penting untuk memahami kesejahteraan dan perkembangan suatu Masyarakat (Jayanti & Purwanti, 2017). Menurut Yanuariza & Novitaningtyas, (2021) mendefinisikan Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Eliza, (2015) Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan statistik inferensial. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sutisna, 2020) Pendekatan statistik inferensial bertujuan untuk membuat kesimpulan atau inferensi tentang populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel survei. Pendekatan survei dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada individu sebagai responden. Berbanding lurus dengan judul penelitian ini, maka terdapat 6 (enam) variabel yang diteliti yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Kehandalan (*Reliability*) (X₁), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X₂), Jaminan (*Assurance*) (X₃), Empati (*Empathy*) (X₄), Bukti Fisik (*Tangibles*) (X₅).
- b. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Masyarakat.

Sampel penelitian diambil sebanyak 50 orang masyarakat yang mengunjungi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung guna memperoleh pelayanan melalui Program Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran). Instrument dalam penelitian ini menggunakan SPSS, dengan melakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, hal ini bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan reliabel atau tidaknya suatu kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yakni, analisis deskriptif guna mengetahui karakteristik responden dan karakteristik masing masing variabel. Analisis kuantitatif juga digunakan untuk pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus atau metode statistik. Analisis kuantitatif terdiri dari uji analisis linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t parsial) dan uji f (simultan).

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Penilaian Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No.	Variabel	Penilaian Tertinggi	Penilaian Terendah
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	Petugas dengan jelas memberikan jawaban atas permasalahan pertanahan yang dihadapi masyarakat

2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas responsif dalam menangani keluhan masyarakat	Petugas menjanjikan ketepatan waktu pelayanan
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas memiliki skill komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi pertanahan	Petugas memberikan jaminan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas memberi kemudahan untuk berkomunikasi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pertanahan dengan petugas	Petugas dengan sabar melayani kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pertanahan
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung berpenampilan rapi dan menarik	Adanya brosur/leaflet mengenai materi pertanahan dalam bentuk digital

Sumber : Data Diolah, 2023.

Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui bahwa secara umum tanggapan responden sudah baik dengan beberapa tanggapan menunjukkan dinilai sangat baik oleh masyarakat, namun di antara tanggapan tersebut ada tanggapan terendah yang tentunya harus dijadikan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Pertanyaan	Kategori Jawaban					Total	Rata-rata	Bobot Nilai
	SS	S	CS	KS	TS			
	5	4	3	2	1			
1. Prosedur pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sederhana dan memudahkan masyarakat	0	16	34	0	0	166	3.32	Baik
2. Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sesuai prosedur (SOP) yang ada	7	32	11	0	0	196	3.92	Baik
3. Petugas Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung cakap dalam memberikan penjelasan mengenai masalah-masalah pertanahan	4	32	14	0	0	190	3.80	Baik
4. Petugas Kantor Pertanahan memiliki kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan	7	37	6	0	0	201	4.02	Sangat Baik
5. Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menjanjikan pelayanan pertanahan yang tepat waktu sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat	7	33	10	0	0	197	3.94	Baik
6. Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung memiliki sarana dan media konsultasi layanan secara elektronik yang dapat dimanfaatkan untuk mempercepat layanan bagi semua lapisan masyarakat	9	35	6	0	0	203	4.06	Sangat Baik
7. Pelayanan pertanahan diberikan berdasarkan nomor antrian tanpa membedakan antara satu dengan yang lainnya	8	32	10	0	0	198	3.96	Baik

8.	Biaya atas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung wajar dan sesuai standar	8	36	6	0	0	202	4.04	Sangat Baik
9.	Pelayanan melalui Program Pelataran yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	13	34	3	0	0	210	4.20	Sangat Baik
10.	Ketersediaan sarana (fasilitas) pelayanan publik yang nyaman bagi masyarakat	8	33	9	0	0	199	3.98	Baik
Total Rata-rata		136	299	152	13	0	2358	3,93	Baik

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan jawaban responden di atas, dapat diketahui bahwa yang mendapat penilaian tertinggi oleh cxPertanahan Kota Bandar Lampung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan” dengan rata-rata skor 4,20 atau termasuk sangat baik. Adapun yang mendapat penilaian terendah adalah pada pertanyaan pertama yaitu “Prosedur pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sederhana dan memudahkan masyarakat”, dengan rata-rata skor 3,32 atau termasuk dalam kategori baik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.542	2.728		.565	.575
Reliability	.658	.239	.327	2.756	.008
Responsiveness	1.749	1.400	.896	1.250	.218
Assurance	.355	.147	.189	2.422	.020
Empathy	.398	.288	.190	1.382	.174
Tangibles	1.123	1.458	.566	.770	.445

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4 diketahui bahwa secara simultan pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat digambarkan melalui persamaan regresi : $Y = 1.542 + 0.658X_1 + 1.749X_2 + 0.355X_3 + 0.398X_4 + 1.123X_5$.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat dijelaskan dan diuraikan secara parsial bahwa :

1. Pengaruh Variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat
Melalui perhitungan regresi linier, maka dapat diketahui bahwa apabila variabel keandalan ditingkatkan sebesar 1 satuan (%), maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,658 satuan (%).
2. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Masyarakat
Melalui perhitungan regresi linier, maka dapat diketahui bahwa apabila variabel daya tanggap ditingkatkan sebesar 1 satuan (%), maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1.749 satuan (%).
3. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Masyarakat
Melalui perhitungan regresi linier, maka dapat diketahui bahwa apabila jaminan ditingkatkan sebesar 1 satuan (%), maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.355 satuan (%).
4. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Melalui perhitungan regresi linier, maka dapat diketahui bahwa apabila empati ditingkatkan sebesar 1 satuan (%), maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.398 satuan (%).

5. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Melalui perhitungan regresi linier, maka dapat diketahui bahwa apabila variabel empati ditingkatkan sebesar 1 satuan (%), maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1.123 satuan (%).

Koefisien Determinan

Tabel 4. Koefisien Penentu Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Correlations

		Reliability	Responsivene ss	Assuranc e	Emphat y	Tangible s	Kepuasan_ Masyarakat
Reliability	Pearson Correlation	1	.810**	.655**	.803**	.807**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Responsivene ss	Pearson Correlation	.810**	1	.530**	.881**	.997**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Assurance	Pearson Correlation	.655**	.530**	1	.440**	.518**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Emphaty	Pearson Correlation	.803**	.881**	.440**	1	.890**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Tangibles	Pearson Correlation	.807**	.997**	.518**	.890**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan_ Masyarakat	Pearson Correlation	.873**	.865**	.669**	.822**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Sumber: data primer diolah, 2023

1. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu, dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,873, sehingga secara parsial korelasi variabel keandalan (*reliability*) terhadap variabel kepuasan masyarakat termasuk kategori sangat tinggi. Adapun nilai R^2 (square) sebesar 0,762, artinya pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat sebesar 76,2%, sedangkan sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu, dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,865, sehingga secara parsial korelasi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat termasuk kategori sangat tinggi. Adapun nilai R^2 (square) sebesar 0,748, artinya pengaruh daya tanggap

(*responsiveness*) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 74,8%, sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

3. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu, pada dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,669, sehingga secara parsial korelasi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat termasuk kategori tinggi. Adapun nilai R^2 (square) sebesar 0,447 artinya pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 44,7%, sedangkan sisanya sebesar 55,3% dipengaruhi oleh variabel lain.
4. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu, dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,822, sehingga secara parsial korelasi empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat termasuk kategori sangat tinggi. Adapun nilai R^2 (square) sebesar 0,675, artinya pengaruh empati (*empathy*) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 67,5%, sedangkan sisanya sebesar 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain.
5. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu, dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,859, sehingga secara parsial korelasi bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat termasuk kategori sangat tinggi. Adapun nilai R^2 (square) sebesar 0,737, artinya pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 73,7%, sedangkan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain.
6. Pengaruh Simultan Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 5. Uji R Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepuasan masyarakat

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.926^a	.858	.842	1.319

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsiveness

Sumber: Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,926, sehingga secara simultan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat termasuk kategori sangat tinggi. Adapun nilai R^2 (square) sebesar 0,858, artinya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 85,8%, sedangkan sisanya sebesar 14,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 6. Uji Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.542	2.728		.565	.575
	Reliability	.658	.239	.327	2.756	.008
	Responsiveness	1.749	1.400	.896	1.250	.218
	Assurance	.355	.147	.189	2.422	.020
	Emphaty	.398	.288	.190	1.382	.174
	Tangibles	1.123	1.458	.566	.770	.445

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Sumber: data primer diolah, 2023

1. Uji Hipotesis Kehandalan (Reliability) terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 2,756, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 50$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,010. Dengan demikian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa benar “Reliability (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”.

2. Uji Hipotesis Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 1.250, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 50$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,010. Dengan demikian nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), artinya hasil tersebut menunjukkan bahwa “Responsiveness (daya tanggap) **tidak berpengaruh** terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”.

3. Uji Hipotesis Assurance (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 2,422, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 50$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,010. Dengan demikian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), artinya hasil tersebut menunjukkan bahwa benar “Assurance (jaminan) **berpengaruh** terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”.

4. Uji Hipotesis Empathy (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 1,382, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 50$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,010. Dengan demikian nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), artinya hasil tersebut menunjukkan bahwa “Empathy (empati) **tidak berpengaruh** terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”.

5. Uji Hipotesis Tangibles (Bukti Langsung) terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 0,770, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 50$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,010. Dengan demikian nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), artinya hasil tersebut menunjukkan bahwa “Tangibles (bukti langsung) **tidak berpengaruh** terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”.

Uji Hipotesis Anova atau Uji F

Tabel 8. Uji Hipotesis Secara Simultan atau Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	462.551	5	92.510	53.160	.000 ^a
	Residual	76.569	44	1.740		
	Total	539.120	49			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurance, Reliability, Emphaty, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil uji hipotesis simultan menggunakan Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 53,160, sedangkan F_{tabel} pada taraf nyata $n = 50$, diperoleh nilai $F_{tabel} = 4,03$. Dengan demikian nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a) sehingga hasil ini membuktikan bahwa benar “Kualitas pelayanan publik **berpengaruh** terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, hasil kesimpulan dari penelitian ini, sebagai berikut.

1. *Reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
3. *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

4. *Empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
5. *Tangibles* (bukti langsung) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
6. Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dirumuskan implikasi sebagai berikut.

1. Implikasi Teoretis
Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel *reliability* (kehandalan) dan variabel *assurance* (jaminan) yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hendaknya Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung membuka akses komunikasi melalui platform media sosial guna mengurangi komunikasi langsung (tatap muka) sehingga dapat mengurangi antrian di loket pelayanan. Pada variabel kualitas pelayanan, hendaknya petugas Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami pada saat masyarakat melakukan konsultasi, kemudian meningkatkan ketepatan waktu dan kepastian penyelesaian pelayanan masalah pertanahan yang dihadapi masyarakat serta menyiapkan *manual book* atau dalam bentuk digital mengenai penyelesaian masalah pertanahan agar pemberian informasi kepada masyarakat semakin maksimal.
2. Implikasi Praktis
Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan di bidang pertanahan melalui Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran).
3. Implikasi Metodologi
Secara umum proses penelitian tidak mengalami kendala yang berarti. Di sisi lain cukup singkatnya waktu penelitian, menyebabkan penelitian menjadi sedikit kurang maksimal.

Daftar Pustaka

- Abidin, Taufik Zainal., Mustam, Moch., Litahayu, Dyah & Warnoso, Hardi. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 423–433.
- Aminasi, Siti., Agustang, Andi., Idhkan, Muhammad Andi & Rifdan, Rifdan. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pertanahan nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 1482–1486.
- Andani, Arista Tri Viky., Setyowati, Endah & Amin, Fadillah. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 5(3), 328–336.
- Andika, Nori Tiara., Magghfira, Saadatul., Zinuddin, Zinuddin & Nurhikmah, Nurhikmah. (2023). Inkonsistensi Peraturan Bupati Kabupaten Tanah Datar Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Protokol Covid-19 Dengan Asas Pembuatan Perundang Undangan dan Hukum Tata Negara Islam. *Jurnal Integrasi Ilmu Syariah (Jisrah)*, 4(1), 96–104.
- Azwar, Hanifah. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Barusman, Andala Rama Putra. (2024). What Does Service Quality, Perceived Value, and Customer Trust Have to Do with Customer Loyalty for Go-Food Users in The Gojek App? Using Customer Satisfaction Performs as a Moderator. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 12(2), 699–723.

- Dea, Miranda Hasna & Arsin, Franciscus Xaverius. (2022). Efektivitas Pengurusan Pertanahan Berbasis Online Dalam Membantu PPAT Menjalankan Tugas Jabatan Oleh Notaris dan Ppat di Kota Bandar Lampung. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 06(02), 263–282.
- Eliza, Yulina. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal*, 7(1), 65–73.
- Hermawan, Wawan., Budiman, Dedi & Hutagaol, Parulian. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(1), 65–75.
- Indonesia, Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik. (2010). Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- Jayanti, Nur Dwi & Purwanti, Sutriyari. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1), 1–9.
- Lismanto, L & Utama Johan Yos. (2020). Membumikan Instrumen Hukum Administrasi Negara Sebagai Alat Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Perspektif Negara Demokrasi. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(3), 416–433.
- Mosadeghrad, Ali Mohammad. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89.
- Muslikan, Budi Arif. (2023). Kebijakan Pelayanan Republik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir. *Law, Development & Justice Review*, 6(1), 65–80.
- Oe, Meitha Djhonan. (2015). Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional Dalam Pendaftaran Tanah. *Pranata Hukum*, 10(1), 63–74.
- Rahman, Dede., Syafari, Muhammad Riduansyah & Arbain, Taufik. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 6(1), 26–38.
- Riyadi, Slamet., Hermawan, Aji & Sumarwan, Ujang. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 8(1), 49–58.
- Sulistiyowati, Sutri. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 117(8), 1–9.
- Sutisna, Icam. (2020). *Statistika Penelitian*.
- Wiranata, Rio Agustina & Kristy, Mutia Evi. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(1), 208–218.
- Wulan, Riris Retno & Mustam, Mustam. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 259–279.

Yanuariza, Ya smin Vitra & Novitaningtyas, Ivo. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 104–115.