

PENGARUH MUTU LAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(STUDI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU)

Alkaf, Harlie, Rahmi Widyanti

Magister Manajemen, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

alkaf.algi@gmail.com/08125002953

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di kota Banjarbaru, sample adalah sebagian dari populasi yang ada yaitu 100 responden, tehnik pengumpulan data dilakukan secara survey dan kuesioner. Tehnik analisis data dilakukan dengan menggunakan Program SPSS Versi 25 for window. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terbukti adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial variable Mutu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan adanya pengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial variable Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan MAsyarakat. Dan secara simultan variabel Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci : Mutu Layanan, Prosedur Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research was conducted at the Banjarbaru City Land Office. The method used is descriptive quantitative. The study population was the participants of the Complete Systematic Land Registration in the city of Banjarbaru, the sample was part of the existing population, namely 100 respondents, the data collection techniques were carried out by survey and questionnaire. The data analysis technique was performed using SPSS Version 25 for windows. The conclusion of this study is that it is proven that there is a positive and partially significant influence of the Service Quality variable on Community Satisfaction, and there is a positive and partially insignificant influence on the Service Procedure variable on Community Satisfaction. And simultaneously the variables Service Quality and Service Procedure proved to have a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Procedure, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Program Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah junto Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1997 tentang ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, Pendaftaran Tanah ada 2 (dua) tahapan, yaitu melalui pendaftaran tanah secara Sporadik (Rutin) dan melalui Pelayanan Pendaftaran Tanah secara sistematis, yang mana pada tahun anggaran 2019 ditargetkan sebanyak 3500 bidang dan pada tahun anggaran 2020 ditargetkan sebanyak 3200 bidang.

Berkaitan dengan berbagai hal tersebut, penulis melihat bahwasanya program pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) memang benar telah menjadi salah satu solusi untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mendaftarkan hak atas tanahnya.

Pada kegiatan pelayanan pendaftaran tanah secara sporadik disamping ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon, persyaratan kelengkapan berkas, juga waktunya relatif lebih lama.

Selnes dalam Rayi Endah (2008), Parasuraman (1990), Mahmudi (2007) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh mutu layanan dan prosedur pelayanan. Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*), khususnya pada Program layanan pendaftaran tanah sistematis lengkap. Kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil adanya layanan program yang tidak dipungut biaya pengukuran dan pemeriksaan tanah memunculkan kepuasan sebagai hasil akomodasi kebutuhan masyarakat ekonomi menengah kebawah yang tergambar dari: *Reliability, Responsiveness, Emphaty, Tangibles*. Untuk ketercapaian mutu diperlukan sebuah prosedur berupa spesifikasi teknis sebagai patokan dalam melakukan kegiatan pelayanan publik.

Atas dasar itu, maka peneliti tertarik untuk menguji teori yang berkenaan dengan **“PENGARUH MUTU LAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU)”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kausalitas, yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk pengaruh antar beberapa konsep atau beberapa variabel atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen (Ferdinand, 2006).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode skala likert. Dengan penggunaan skala likert ini responden dihadapkan pada pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan apa yang responden rasakan. Alternative penilaian dalam pengukuran item-item tersebut terdiri dari 5 (lima) alternative pilihan yang mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan sangat negative.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi berganda untuk menentukan pengaruh dari tiap variable yaitu mutu layanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengujian pengaruh tersebut dilakukan dengan cara uji hipotesis yaitu Uji F dan Uji t dengan menggunakan Program SPSS for window : 25

Tabel 5.14 menunjukkan hasil analisa regresi dengan signifikansi $p < 0.05$.

Angka R sebesar 0.409 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara mutu layanan, dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah kurang kuat karena menurut Sugiyono (2008:231) Angka tersebut berkisar antara 0.60 – 0.799.

Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0.409, hal ini berarti bahwa variable bebas (mutu layanan dan prosedur pelayanan) secara simultan berpengaruh sebesar 40.9 % terhadap variable terikat (kepuasan) masyarakat, sedangkan sisanya 59.1 % dijelaskan oleh variable lain diluar model.

Dari Uji Anova didapat F hitung sebesar 33.583 dengan signifikansi 0.000. Karena probabilitas (0.000) lebih kecil dari 0.05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil regresi berganda didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.636 + 0.421X_1 + 0.09X_2 + e$$

Tabel 5.14 Koefisien Regresi

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.636	1.955		0.325	0.746		
	MUTU LAYANAN	0.421	0.075	0.548	5.607	0.000	0.639	1.566
	PROSEDUR PELAYANAN	0.090	0.064	0.137	1.407	0.163	0.639	1.566

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Lampiran SPSS diolah, 2020

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai unstandardized coefficients B. Dimana dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variable mutu layanan dan prosedur pelayanan yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variable mutu layanan (X1) dan prosedur pelayanan (X2) bertanda positif, menunjukkan bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada masing-masing variable tersebut akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Terlihat pada kolom significance pada uji t, variable mutu layanan dan prosedur pelayanan memiliki nilai sig di bawah 0.05 untuk variable mutu layanan, dan nilai sig di atas 0.05 untuk variable prosedur pelayanan artinya variable independen (X1 dan X2) secara parsial berpengaruh positif terhadap variable dependen (Y).

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial (uji t) juga digunakan untuk membuktikan hipotesis ke dua yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel mutu layanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable mutu layanan adalah sebesar 5.607, hasil ini lebih besar dibandingkan t table sebesar 1,985 dengan demikian variable mutu layanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan terbukti.

2. Pengaruh Variabel prosedur pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable prosedur pelayanan adalah sebesar 1.407, hasil ini lebih kecil bila dibandingkan t table sebesar 1.985 dengan demikian variable prosedur pelayanan secara parsial

memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.163 (lebih besar dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dinyatakan terbukti.

Tabel 5.15 Uji T

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.636	1.955		0.325	0.746		
	MUTU LAYANAN	0.421	0.075	0.548	5.607	0.000	0.639	1.566
	PROSEDUR PELAYANAN	0.090	0.064	0.137	1.407	0.163	0.639	1.566

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber data yang diolah,2020

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian secara bersama-sama (simultan) uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis ke tiga. Variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini terbukti dari nilai F hitung (33.583) > dari F table (3.09), dan nilai sig 0.000 < 0.05, sehingga H1 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil pada penelitian ini adalah 95% dengan signifikansi 5%. Penjelasan tersebut sesuai dengan ketentuan jika F hitung > F table maka variable bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa Variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terbukti diterima. Berdasarkan hasil analisa juga dapat disimpulkan bahwa variable mutu layanan adalah variable yang dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai korelasi parsial yang paling tinggi yaitu 0.495 dibandingkan korelasi parsial kemampuan kerja yaitu 0.141

. Hasil Uji Korelasi bisa dilihat pada table 5.16 berikut :

Correlations		
Zero-order	Partial	Part
0.630	0.495	0.438
0.466	0.141	0.110

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

Hasil Uji F bisa dilihat pada table 5.17 berikut :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.937	2	21.968	33.583	.000 ^b
	Residual	63.453	97	0.654		
	Total	107.390	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), PROSEDUR PELAYANAN, MUTU LAYANAN

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi total (R^2) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi (pengaruh) secara keseluruhan dari variable X1 dan X2 terhadap Y secara persentase. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan mendekati 1 (satu) maka semakin kuat model regresi dapat menerangkan variable dependennya. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai $R^2 = 0.409$ yang artinya pengaruh secara simultan variable mutu layanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 40.9 % dan sisanya 59.1 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil Uji Determinasi bisa kita lihat pada table 5.18 berikut :

Tabel 5.18 Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.640 ^a	0.409	0.397	0.809	0.409	33.583	2	97	0.000	1.869

a. Predictors: (Constant), PROSEDUR PELAYANAN, MUTU LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1). Mutu Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai t hitung = 5.607 dan sig 0.000, dan nilai koefisien regresi variable Kemampuan Kerja (X1) yaitu 0.421.
- 2). Prosedur Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai t hitung = 1.407 dan sig 0.163, dan nilai koefisien regresi variable Disiplin (X2) yaitu 0.090.
- 3). Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai F hitung = 33.583 dan sig 0.000.
- 4). Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 40.9 % (R square = 0.409).

SARAN

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaiknya Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru perlu meningkatkan mutu layanannya.
2. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaiknya Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru perlu lebih berinovasi dalam prosedur pelayanan sehingga masyarakat lebih mudah mengakses layanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Chomzah, Ali Achmad.2004. *Hukum Agraria Pertanahan Indonesia*, Jilid 2, Prestasi Pustaka, Jakarta.

Effendie, Bachtiar. 1993.*Pendaftaran Tanah di Indonesia dan Peraturan-Peraturan Pelaksanaannya*. Cet. 2. Alumni, Bandung

Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media

Harsono, Boedi. 1999. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaan*, Jilid I Hukum Tanah Nasional, Djambatan, Jakarta.

-----, 2003. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaan*, Ed. Revisi. Cet.8. Djambatan, Jakarta.

Herman, Hermit. 2004. *Cara memperoleh Sertipikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara da Tanah Pemda*. Bandung : Mandar Maju, Bandung.

Hutagalung, Arie Sukanti. 2005. *Tebaran Pemikiran Seputar Masalah Hukum Tanah, Lembaga PemberdayaanHukum Indonesia*, Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud. 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Group, Jakarta.

- Parlindungan, A.P. 1990, *Konversi Hak-Hak Atas Tanah*, Mandar Maju, Bandung
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miro, Fidel. 2004. *Perencanaan Transportasi untuk mahasiswa, Perencanaan dan Praktisi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Moleong, Lexy, J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: RT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Parsons, Wayne. 2014. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Prenadamedia Group
- Purwanto E.A. dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Rahmana, Adelia Noor dkk. *Pengaruh Main Enterance Terhadap Aksesibilitas pengunjung Rumah Sakit (Studi Kasus JL. Dr Soetomo dan Dr Kariadi Semarang)*. Jurnal Nalar s Volume 12 No 2 Juli 2013 Semarang.
- Rayi Endah. 2008. “*Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ratminto, dan Atik Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sagala.2005, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung,CV. Alfabeta.
- Santoso, Pandji, M.si. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

_____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta

_____. 2008. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI

The Liang Gie, 1983, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta : Liberty.

Wahab, Abdul, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
Widodo. 2007. *Membangun Birokrasi Kinerja*, Malang : Bayu Media