



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tana Toraja

Deddy Cathur Putra

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Isak Pasulu

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Dwibin Kannapadang

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Korespondensi penulis: dcathurputra@gmail.com

Abstract. *The main problem in this study is whether service quality affects people's satisfaction at the Tana Toraja BPN Office. The data collection method used in this research is library research and field research. The population in this study were all of the people served at the Tana Toraja BPN Office as many as 38,761 people while the sample in this study was 100 people. The analytical method used is simple linear regression, the results of the study state that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at the Tana Toraja BPN Office.*

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

Abstrak. Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor BPN Tana Toraja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang di layani di Kantor BPN Tana Toraja sebanyak 38.761 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor BPN Tana Toraja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Untuk mengevaluasi apakah kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen tidak mudah terutama untuk produk jasa. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tana Toraja adalah sebuah lembaga pemerintah yang melayani publik atau masyarakat yang bergerak dalam pelayanan jasa masyarakat yang melakukan

pengurusan terkait pertanahan, juga dituntut bisa memberikan pelayan yang baik sehingga masyarakat merasa puas. Kualitas jasa yang diberikan selama penyerahan jasa terjadi pada saat proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personal dengan jasa tersebut. Jika kualitas jasa yang diterima konsumen sesuai dengan apa yang diinginkannya, maka konsumen akan merasa puas atau kepuasan konsumen tercapai. Pada kualitas pelayanan menurut Tjiddono (2016) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk menuntut memenuhi keinginan pelanggan”.

Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik mengangkat subjek penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kantor BPN Kabupaten Tana Toraja.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini yang menjadi pokok masalah adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor BPN Kabupaten Tana Toraja?

Berdasarkan dari perumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor BPN Kabupaten Tana Toraja.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai masalah yang akan diteliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau sebagai bahan pembanding dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat

Sejenis dan penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil putusan.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Kotler dan Keller (2018) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa

perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Lupiyoadi (2013:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi). *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

Menurut Kotler (2013) menyatakan ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini adalah sebagai berikut, Hayani (2019) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan Mangasa Kota Makassar, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 16,805 Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif 58 terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,516$ Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Biinti Lestari (2018) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

masyarakat pada kantor Kelurahan Jatimurni Bekasi, Berdasarkan penelitian ini diperoleh persamaan yaitu $Y = 12,015 + 0,697X$. Dapat diinterpretasikan bahwa bila kualitas pelayanan bersifat konstan atau bernilai (0) maka, Y sebesar 12,015. Koefisien regresi X sebesar 0.697 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kali kualitas pelayanan instansi akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,697. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan mengalami penurunan 1 kali maka kepuasan masyarakat di prediksi mengalami penurunan.

Hubungan antara variabel – variabel yang diteliti dapat digambarkan dengan kerangka berpikir bahwa Variabel (X) kualitas pelayanan berpengaruh pada Variabel (Y) kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, dimana data disajikan secara numerik dan dianalisis dengan menggunakan metode statistic menggunakan *SPSS*. Tempat penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tana Toraja. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan langsung pihak peneliti untuk menjawab risetnya secara khusus, Menurut Sugiyono (2018 : 213), data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini seperti hasil wawancara dan hasil kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tana Toraja. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari dokumen Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Tana Toraja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Tana Toraja yang datang mengurus yaitu sebesar 38.761. Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin (Sujarweni, 2014) dan diperoleh sampel sejumlah 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor BPN Kabupaten Tana Toraja, sehingga responden penelitian diambil dari masyarakat yang telah menerima pelayanan pada kantor BPN Tana Toraja. Untuk mendapatkan responden penelitian maka dilakukan pembagian kuesioner, kuesioner dibagikan dengan cara membagikan langsung pada masyarakat yang datang mengajukan pelayanan kantor BPN Tana Toraja selama penelitian ini berlangsung.

Adapun jumlah sampel selama penelitian adalah sebanyak 100 responden. Setiap atribut dijabarkan dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban yang terbagi dalam 5(empat) jenis pilihan yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) Tidak Tahu (4)setuju, dan (5) Sangat setuju. Setiap jawaban diberi nilai dengan skala 1 sampai 5, jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1, tidak setuju diberi nilai 2, tidak tahu diberi nilai 3, setuju diberi nilai 4 dan sangat setuju diberi nilai 5. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki –Laki	43	43%
Perempuan	57	57%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data diolah 2023

Seperti pada tabel diatas, diperoleh data jenis kelamin dari seluruh responden atau masyarakat yang memperoleh layanan , responden laki-laki sebanyak 43 responden atau 43%, sedangkan perempuan sebanyak 57 responden atau 57%. Dalam penelitian ini lebih mendominasi responden jenis kelamin perempuan daripada responden laki-laki.

Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Tingkat Umur	Frekuensi (F)	Persentase (%)
20-30 Tahun	16	16%
30-40 Tahun	39	39%
40-50 Tahun	33	33%
50-60 Tahun keatas	12	12%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data diolah 2023

Seperti pada tabel di atas umur atau usia masyarakat yang menerima pelayanan yaitu usia 20-30 tahun sebanyak 16 responden atau 16%, dan usia 3040 tahun sebanyak 39 responden atau 39%, dan selanjutnya usia 40-50 tahun sebanyak 33 responden atau 33%, kemudian usia 50-60 tahun keatas sebanyak 12 responden atau 12%. Dalam penelian ini rata-rata yang menerima layanan yaitu usia 30-40 tahun.

Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SD	22	22%
SMP	32	32%
SMA/Sederajat	28	28%
SARJANA	18	18%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data diolah 2023

Seperti pada tabel diatas, menunjukkan tingkat Pendidikan terakhir responden menerima pelayanan adalah SD sebanyak 22 responden atau 22%, tingkat SMP sebanyak 32 responden atau 32%, tingkat SMA/Sederajat sebanyak 28 responden atau 28%, tingkat

SARJANA sebanyak 18 responden atau 18%. Dalam penelitian ini yang menerima pelayanan rata- rata SMP.

Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Wiraswasta	21	21%
Pegawai/Karyawan	32	32%
TNI/POLRI	27	27%
PNS	20	20%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data diolah 2023

Seperti pada tabel di atas responden berdasarkan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 21 responden atau 21%, pegawai/karyawan sebanyak 32 responden atau 32%, TNI/POLRI sebanyak 27 atau 27%, dan PNS sebanyak 20 responden atau 20%. Dalam penelitian ini lebih banyak responden pegawai/karyawan yang menerima atau memperoleh pelayanan yaitu 32 responden atau 32%.

Tanggapan Responden

Hasil tanggapan responden bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai jawaban responden dalam penelitian ini, khususnya jawaban responden dalam setiap variabel Independen Kualitas Pelayanan (X), dan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).

1. Variabel kualitas pelayanan(X)

Data penerapan variabel kualitas pelayanan diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 8 (delapan) item pernyataan.

Berdasarkan data dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Kantor BPN Tana Toraja, dari penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap responden sebanyak 100 orang. Adapun tanggapan mengenai kualitas pelayanan pada kantor BPN Tana Toraja dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan(x)

Pernyataan	Skor					Total
	SS	S	TT	TS	STS	
X1	56	40	4	0	0	100
X2	46	46	8	0	0	100
X3	35	51	10	4	0	100
X4	55	45	0	0	0	100
X5	53	44	3	0	0	100
X6	49	46	5	0	0	100
X7	54	44	2	0	0	100
X8	31	57	9	3	0	100

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi sebagian besar responden(X1) memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 56 orang atau sebesar 56,0 %, responden

yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 40,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi.

Tanggapan responden mengenai pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat (X2) sebagian besar responden memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 8,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah pilih kasih kepada setiap masyarakat yang datang mengurus.

Tanggapan responden mengenai pegawai mampu berkomunikasi dengan baik (X3) sebagian responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 51,0 %, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 35 orang atau sebesar 35,0 %, responden yang memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 10,0 %, dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat (X4) sebagian besar masyarakat memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 55,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai mampu mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat saat memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai pegawai senyum dalam melayani masyarakat (X5) sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu memberikan senyuman saat melayani masyarakat.

Tanggapan responden mengenai pegawai selalu ada ditempat saat masyarakat datang mengurus (X6) sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau sebesar 49,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu

sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu ada ditempat saat melayani masyarakat.

Tanggapan responden mengenai pegawai serius dalam melayani masyarakat (X7) sebagian responden memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 54 orang atay sebesar 54,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai menanggapi secara serius saat melayani masyarakat dalam melakukan kepengurusan.

2. Variabel kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakt (Y)

Pernyataan	Skor					Total
	SS	S	TT	TS	STS	
X1	47	41	12	0	0	100
X2	55	42	3	0	0	100
X3	43	51	6	0	0	100
X4	49	40	5	6	0	100
X5	46	46	8	0	0	100
X6	47	41	12	0	0	100
X7	50	41	6	3	0	100
X8	41	53	6	0	0	100

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa tanggapan responden megenai saya merasa puas atas prosedur pelayanan tidak berbelit-belit (X1) sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 47,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 12,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan terhadap masyarakat tidak berbelit-belit.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas persyaratan terhadap setiap pengurusan tidak memberatkan (X2) sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 55,0 %, responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 42,0 %, dan responden yang memberikan jawaban pernyataan kurang setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan disetiap pengurusan tidak memberatkan.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai (X3) sebagian responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 51,0 %, responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 43,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu

sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu (X4) sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau sebesar 49,0 %, responden yang memberikan jawaban pernyataan setuju sebanyak 40 orang atau sebesar 40,0 %, responden dengan jawaban pernyataan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %, dan responden memberikan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak orang 5 atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penyelesaian pengurusan yang dilakukan pegawai selalu tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas pegawai selalu menepati janjinya (X5) sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, responden memberikan jawaban pernyataan setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden yang memberikan jawaban pernyataan kurang setuju yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 8,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu menepati janjinya kepada masyarakat.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih (X6) ebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 47,0 %, dan responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 12,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memiliki tata halaman yang asri dan bersih.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap (X7) sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 50,0 %, responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memiliki ventilasi yang bagus sehingga masyarakat merasa tidak pengap saat melakukan pengurusan.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan (X8) sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53,0%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang

setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memberikan keamanan kepada masyarakat saat melakukan mengurus.

Analisis Data

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor BPN Tana Toraja, terlebih dahulu data diolah melalui program SPSS. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrument pengumpulan data, validitas biasa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan faktor lain ada kesamaan). Pengukuran validitas factor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi (r) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan SPSS.

Hasil uji validitas

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X)	X1	0,476	0,301	Valid
	X2	0,667	0,301	Valid
	X3	0,719	0,301	Valid
	X4	0,429	0,301	Valid
	X5	0,506	0,301	Valid
	X6	0,464	0,301	Valid
	X7	0,429	0,301	Valid
	X8	0,716	0,301	Valid
Keputusan Berkunjung(Y)	Y1	0,699	0,301	Valid
	Y2	0,545	0,301	Valid
	Y3	0,558	0,301	Valid
	Y4	0,716	0,301	Valid
	Y5	0,398	0,301	Valid
	X6	0,699	0,301	Valid
	X7	0,623	0,301	Valid
	X8	0,552	0,301	Valid

Sumber : Data Diolah(2023)

Berdasarkan data pada tabel diatas menggambarkan bahwa semua item pernyataan atas variabel kualitas pelayanan(X) dan kepuasan masyarakat(Y) yang digunakan dalam penelitian memiliki (r) hitung lebih besar dari 0,301 sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid.

Uji Reabilitas

Suatu item dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS 16, hingga diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel penelitian. Hasil uji dapat dikatakan reliable apabila *Cronbach's Alpha* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

Hasil uji reabilitas

Varibel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
Kualitas Pelayanan(X)	0,695	8
Keputusan Berkunjung (Y)	0,749	8

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa angka- angka dari nilai *Conbach's Alpha* pada seluruh variabel dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel independen dan dependen adalah *reliable* dan dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor BPN Tana Toraja. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16. Adapun hasil uji regresi sederhana dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini.

**Hasil uji regresi sederhana
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	16.805		4.660	.000	
	Kualitas Pelayanan	.516	3.607 .102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah(2023)

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 16, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana

X = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Masyarakat a = Bilangan Konstanta

b= Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen. Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 16.805 + 0.516X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

a = 16,805 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

a = 0,516 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,516 dengan variabel lain tetap. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805.

Menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien X =0,516 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Uji Parsial (T)

Pengujian hipotesis parsial bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel

**Hasil uji parsial(t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	16.805	3.607		
	Kualitas Pelayanan	.516	.102	.455	
				4.660	.000
				5.064	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah(2023)

Nilai Thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 5,064 sedangkan Ttabel dengan taraf (α) = 0,05, N-K = 100-2 = 98 adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya Thitung>Ttabel , maka Ha diterima dan Ho ditolak dan tingkat signifikannya adalah 0,000<0,05. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji validitas, dan uji reliabilitas. Berdasarkan analisis frekuensi dari 8 pertanyaan kualitas pelayanan dan 8 pernyataan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat di lihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 16,805 Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen di anggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,516$ Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor BPN Tana Toraja maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Hasil ini didukung oleh salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Binti Lestari (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jatimurni Bekasi”. Hasil dari penelitiannya diperoleh persamaan yaitu $Y = 12,015 + 0,697X$. dapat diinterpretasikan bahwa bila kualitas pelayanan bersifat konstan atau bernilai (0) maka, Y sebesar 12,015. Koefisien regresi X sebesar 0.697 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kali kualitas pelayanan instansi akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,697. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan mengalami penurunan 1 kali maka kepuasan masyarakat di prediksi mengalami penurunan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah di lakukan dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor BPN Tana Toraja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana di peroleh suatu persamaan $Y = 16,805 + 0,516 X$.

3. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor BPN Tana Toraja agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Haryanto.E, 2013, *Jurnal EMBA, Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol.1, No.3, (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga*. PT Indeks : Jakarta
- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang* (online), Vol.12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat*. Jakarta
- Nasution.2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Prasetio. A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* (online Vol.1, No.4, (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>, diakses 14 april 2018).
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta

- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Sarwono dan Z Rohmad.2013. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki.*Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke tujuh*, Bumi Askara.Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011.*Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Andi.Yogyakarta
- Untung.S, Maria.M.M, dan Heru.S.W, 2016, *Journal Of Management, Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaSemarang* (online), Vol.2, No.2 (<http://www.google.co.id/search?client>, diakses 14 April 2018