



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH TERHADAP KEPUASAN PEMOHON PADA KANTOR BPN KOTA BANDUNG**

**Ekki Khaerunia Ruhendy**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data untuk pengujian hipotesis menggunakan pengisian kuesioner yang ditunjukkan kepada 75 responden pemohon yang menerima pelayanan pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung. Berdasarkan hasil koefisien regresi yang menunjukkan arah positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pemohon, dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan (X) meningkat maka kepuasan pemohon (Y) juga akan meningkat ataupun sebaliknya. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,845 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pemohon (Y) yaitu sebesar 84,5%. Berdasarkan hasil koefisien determinasi secara parsial, menunjukkan diantara keseluruhan indikator kualitas pelayanan, empati memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pemohon, kemudian disusul oleh indikator keyakinan, keandalan, koresponsifan, serta indikator yang memiliki pengaruh paling lemah terhadap kepuasan pemohon ialah indikator bukti fisik. Berdasarkan hasil uji t, seluruh hipotesis diterima dengan artian bahwa indikator keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, serta bukti fisik seluruhnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemohon, Pelayanan Publik, Pembuatan Sertifikat Tanah, BPN Kota Bandung.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sebagaimana dideskripsikan oleh Thoha, 1997 merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fenomena pelayanan publik yang selama ini sering terjadi yaitu kurangnya bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Layanan birokrasi pelayanan publik sering kali dianggap sulit, berbelit dan memakan waktu lama, menyebabkan masyarakat enggan mengurus keperluannya di instansi itu sendiri. Salah satu pelayanan publik yang selama ini menjadi sorotan yaitu pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung merupakan salah satu instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional yang berada di wilayah Kota Bandung sekaligus menjadi unit kerja yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat Kota Bandung dalam pembuatan sertifikat tanah.

Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung selalu meningkatkan kinerja layanan dari mulai melakukan inovasi layanan sertifikasi tanah yang ditunjukkan dengan adanya aplikasi PASTI (Pelayanan Online Sertipikat Terintegrasi), dibentuknya Loket Layanan Unggulan Untuk Masyarakat, dan sebagainya. Berdasarkan kondisi bidang pertanahan BPN Kota Bandung, sebesar 95,6% bidang tanah sudah terdaftar di Kota Bandung, artinya masyarakat sudah cukup berperan aktif dalam mendaftarkan bidang tanahnya. Hal tersebut juga dapat menunjukkan bahwa BPN Kota Bandung sudah cukup memuaskan dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat sehingga dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah.

Untuk menghilangkan pandangan negatif masyarakat dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah,

maka diperlu-kan sebuah strategi oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanannya. Hal ini sebagai sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengembalikan kepercayaan masyarakat dan partisipasi aktif masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah maupun pengurusan dokumen pertanahan lainnya. Demi terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka seharusnya terpenuhi 5 indikator pelayanan, sebagai-mana diungkapkan oleh Kotler (Nurdin, 2019) yaitu, keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Kepuasan adalah sebuah keadaan afektif yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), dijelaskan bahwa ekspektasi (*expectation*), kinerja (*performance*), dan diskonfirmasi (*disconfirmation*) merupakan hal yang mempengaruhi adanya kepuasan. *Expectancy Disconfirmation Theory* melihat bahwa penilaian kepuasan ditentukan bukan hanya dilihat dari kinerja sebuah produk ataupun jasa, melainkan juga dari sebuah proses dimana konsumen membandingkan kinerja dengan ekspektasi mereka sebelumnya (Van Ryzin 2004 dalam Ratnasari 2015).

Daryanto dan Setyobudi (Ratnasari, 2015) menjelaskan definisi kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, dengan asumsi bahwa apabila kinerja yang dirasakan dibawah harapan yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa kecewa, sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi dengan harapan yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Paradigma diskonfirmasi menegaskan bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan yang dirasakan ditentukan oleh evaluasi pelanggan terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dengan persepsi terhadap kinerja yang diberikan (Tjiptono dan Chandra, 2015).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka pertanyaan penelitian yang dihasilkan penulis adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh keandalan terhadap kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh koresponsifan terhadap kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh keyakinan terhadap kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh empati terhadap kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung?

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas

(independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, variabel independennya atau variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan, dan variabel dependennya atau variabel terikat (Y) adalah kepuasan pemohon.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Bandung yang mendapatkan pelayanan pengecekan sertifikat tanah di loket Kantor BPN Kota Bandung. Berdasarkan laporan kinerja Kantor Pertanahan Kota Bandung, jumlah pemohon pembuatan sertifikat tanah pada tahun 2021 adalah sebanyak 3.634 pemohon per tahun. Sehingga, dalam satu bulan jumlah pemohon pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah sebanyak 303 pemohon, yang kemudian jumlah tersebut merupakan jumlah populasi dalam penelitian ini. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Hasil tersebut diperoleh dari perhitungan berdasarkan rumus slovin dengan *sampling error* sebesar 10%.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku literatur, artikel ataupun jurnal yang relevan serta arsip dan dokumen resmi mengenai pelaksanaan program pelayanan Kantor BPN Kota Bandung. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Data, diantaranya :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Analisis Regresi Linier Sederhana
5. Uji Signifikansi Parsial (uji t)
6. Koefisien Determinasi

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN** **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,5. Kriteria dalam pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1.  $H_0$  diterima apabila r hitung > r tabel, maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid.
2.  $H_0$  ditolak apabila r hitung < r tabel, maka alat ukur yang digunakan tidak dapat dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap instrumen variabel X dan variabel Y menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan dalam instrument variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pemohon (Y) dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan item pertanyaan kuesioner semuanya dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan tersebut memiliki jumlah r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan sebuah alat untuk mengukur instrumen yang merupakan indikator dari suatu variabel. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach’s Alpha Instrumen dari masing-masing indikator instrumen yang diuji. Jawaban responden pada kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach’s Coefficient Alpha lebih besar dari 0,6. Untuk mendapatkan hasil uji reliabilitas, peneliti menggunakan bantuan SPSS 26. Adapun hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | Hasil Output | Keterangan Hasil |
|----------|--------------|------------------|
|----------|--------------|------------------|

| Kualitas Pelayanan | Reliability Statistics |            | Berdasarkan data di samping, dapat disimpulkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,968 lebih besar dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel. |
|--------------------|------------------------|------------|---|
|                    | Cronbach's Alpha       | N of Items |   |
|                    | 0,968                  | 15         |   |
| Kepuasan Pemohon   | Reliability Statistics |            | Berdasarkan data di samping, dapat disimpulkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,975 lebih besar dari 0,6 sehingga data dinyatakan reliabel. |
|                    | Cronbach's Alpha       | N of Items |   |
|                    | 0,975                  | 18         |   |

Sumber : Data Primer (diolah, 2022)

**Uji Normalitas**

Uji Kolmogorov Smirnov merupakan salah satu uji statistik non parametik yang digunakan untuk mengetahui distribusi data yang digunakan dalam penelitian apakah berdistribusi normal atau tidak berdistribusi secara normal. Berikut tampilan hasil uji Kolmogorov Smirnov dengan bantuan SPSS.

**Tabel 2 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                           |                | Unstandardized Residual |
|---------------------------|----------------|-------------------------|
| N                         |                | 75                      |
| Normal                    | Mean           | .0000000                |
| Parameters <sup>a,b</sup> | Std. Deviation | 4.89708983              |
| Most Extreme              | Absolute       | .075                    |
| Differences               | Positive       | .075                    |
|                           | Negative       | -.043                   |
| Test Statistic            |                | .075                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)    |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

- a. Test distribution is Normal.
  - b. Calculated from data.
  - c. Lilliefors Significance Correction.
  - d. This is a lower bound of the true significance.
- Sumber : Data Primer (diolah, 2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) yaitu 0,200 yang mana lebih besar dari

0,05 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dengan bantuan SPSS 26. Adapun hasil dari uji analisis regresi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | -4.668                      | 3.734      |                           | -1.250 | .215 |
| Kualitas Pelayanan | 1.232                       | .062       | .919                      | 19.953 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Sumber : Data Primer (diolah, 2022)

Berdasarkan data hasil output SPSS pada tabel 4.37 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = -4,668 + 1,232X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (a) bertanda negatif, yaitu sebesar -4,668 menyatakan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan sama dengan nol (0), maka kepuasan pemohon mengalami penurunan.
- b. Koefisien regresi X sebesar 1,232 menyatakan bahwa setiap ada penambahan 1 satuan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pemohon bertambah 1,232. Koefisien regresi tersebut bernilai

positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon. Berdasarkan hasil koefisien regresi yang menunjukkan arah positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pemohon, dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan (X) meningkat maka kepuasan pemohon (Y) juga akan meningkat atau sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pemohon juga akan semakin rendah.

### Uji Signifikansi Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun kriteria dalam uji t (Ghozali 2005 dalam Muhlis 2019) adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi uji t > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila nilai signifikansi uji t < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS Statistics 26. Hasil Uji Signifikansi Parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4 Hasil Uji Signifikasi Parsial (uji t)**

| Indikator Kualitas Pelayanan | Variabel Y       | tabel | hitung | ig. tabel | ig. hitung | hipotesis  |
|------------------------------|------------------|-------|--------|-----------|------------|--|
| Keandalan                    | Kepuasan Pemohon | 1,668 | 11,364 | 0,05      | 0,000      | H <sub>0</sub> ditolak, H <sub>1</sub> diterima. |
| Keresponsifan                |                  | 1,668 | 9,981  | 0,05      | 0,000      | H <sub>0</sub> ditolak, H <sub>1</sub> diterima. |
| Keyakinan                    |                  | 1,668 | 13,441 | 0,05      | 0,000      | H <sub>0</sub> ditolak, H <sub>1</sub> diterima. |
| Empati                       |                  | 1,668 | 14,664 | 0,05      | 0,000      | H <sub>0</sub> ditolak, H <sub>1</sub> diterima. |
| Bukti Fisik                  |                  | 1,668 | 6,997  | 0,05      | 0,000      | H <sub>0</sub> ditolak, H <sub>1</sub> diterima. |

Sumber : Data Primer (diolah, 2022)

- a. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil di atas, diperoleh nilai t hitung pada variabel keandalan sebesar 11,364 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yang bernilai 1,668 serta nilai signifikasi lebih kecil daripada 0,05. Artinya variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon.
- b. Pengaruh Keresponsifan Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil di atas, diperoleh nilai t hitung pada variabel

- keresponsifan sebesar 9,981 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yang bernilai 1,668 serta nilai signifikasi lebih kecil daripada 0,05. Artinya variabel keresponsifan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon.
- c. Pengaruh Keyakinan Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil di atas, diperoleh nilai t hitung pada variabel keyakinan sebesar 13,441 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yang bernilai 1,668 serta nilai signifikasi lebih kecil daripada 0,05. Artinya variabel keyakinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon.
- d. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil di atas, diperoleh nilai t hitung pada variabel empati sebesar 14,664 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yang bernilai 1,668 serta nilai signifikasi lebih kecil daripada 0,05. Artinya variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon.
- e. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil di atas, diperoleh nilai t hitung pada variabel bukti fisik sebesar 6,997 dengan

nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yang bernilai 1,668 serta nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Artinya variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam satuan persen pada sebuah model regresi penelitian. Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS Statistics 26. Adapun hasil dari uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .919 <sup>a</sup> | .845     | .843              | 4.931                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer (diolah, 2022)

Berdasarkan tabel output SPSS Model Summary di atas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,845 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pemohon yaitu sebesar 84,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

**Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial**

| No | Indikator  | R Square | Presentase |
|----|--|----------|------------|
| 1  | Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pemohon     | 0,639    | 63,9%      |
| 2  | Pengaruh Keresponsifan Terhadap Kepuasan Pemohon | 0,577    | 57,7%      |
| 3  | Pengaruh Keyakinan Terhadap Kepuasan Pemohon     | 0,712    | 71,2%      |
| 4  | Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pemohon        | 0,747    | 74,7%      |
| 5  | Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pemohon   | 0,401    | 40,1%      |

Sumber : Data Primer (diolah, 2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar atau paling dominan terhadap kepuasan pemohon yaitu variabel empati yang memiliki nilai R square 0,747 dengan persentase sebesar 74,7%. Indikator empati diukur berdasarkan hubungan komunikasi atau perlakuan petugas pelayanan dalam melayani para pemohon seperti perhatian, ketulusan, sikap ramah, serta dapat memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang kuat serta dapat mengukur kepuasan pemohon.

Sedangkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang paling rendah terhadap kepuasan pemohon dibandingkan dengan variabel lainnya, dimana variabel bukti fisik memiliki nilai R square 0,401 dengan persentase sebesar 40,1%. Variabel bukti fisik seperti pemberian pelayanan yang bersih dan nyaman kepada pemohon

menjadi variabel yang lemah untuk mengukur kepuasan pemohon.

### **Pembahasan**

- a. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial, diperoleh hasil penelitian bahwa keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon. Hal tersebut dibuktikan dari nilai koefisien determinasi dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,639 yang memiliki makna bahwa besar pengaruh indikator variabel keandalan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Bandung adalah sebesar 63,9%.
- b. Pengaruh Keresponsifan Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial, diperoleh hasil penelitian bahwa keresponsifan (responsive) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon. Hal tersebut dibuktikan dari nilai koefisien determinasi dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,577 yang memiliki makna bahwa besar pengaruh indikator variabel keresponsifan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Bandung adalah sebesar 57,7%.
- c. Pengaruh Keyakinan Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial, diperoleh hasil penelitian bahwa keyakinan (confidence) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon. Hal tersebut dibuktikan dari nilai koefisien determinasi dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,712 yang memiliki makna bahwa besar pengaruh indikator variabel keyakinan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Bandung adalah sebesar 71,2%.
- d. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial, diperoleh hasil penelitian bahwa empati (emphaty) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon. Hal tersebut dibuktikan dari nilai koefisien determinasi dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,747 yang memiliki makna bahwa besar pengaruh indikator variabel empati terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Bandung adalah sebesar 74,7%.
- e. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pemohon. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial, diperoleh hasil penelitian bahwa bukti fisik (tangible) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon. Hal tersebut dibuktikan dari nilai koefisien determinasi dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,401 yang memiliki makna bahwa besar pengaruh indikator variabel bukti fisik terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat



tanah di Kantor BPN Kota Bandung adalah sebesar 40,1%.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon di Kantor BPN Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator keandalan terhadap kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,639 yang menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh sebesar 63,9% dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator keandalan dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Bandung sudah terbilang baik.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator koresponsifan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,577 yang menunjukkan bahwa koresponsifan berpengaruh sebesar 57,7% dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator koresponsifan dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung sudah terbilang baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator keyakinan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,712 yang menunjukkan bahwa keyakinan berpengaruh sebesar 71,2% dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator keyakinan dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung sudah terbilang baik.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator empati terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,747 yang menunjukkan bahwa empati berpengaruh sebesar 74,7% dan bernilai positif. Indikator empati juga merupakan indikator yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pemohon. Pemberian pelayanan dengan perhatian yang tulus kepada masyarakat serta dapat memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani merupakan langkah yang tepat dilakukan oleh BPN Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat merasa puas apabila

diperhatikan serta kebutuhannya terpenuhi sehingga empati menjadi indikator yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemohon. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator empati dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung sudah terbilang baik.

5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. Hasil uji koefisien determinasi secara parsial diperoleh nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,401 yang menunjukkan bahwa keyakinan berpengaruh sebesar 40,1% dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator bukti fisik dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung sudah terbilang baik. Dibandingkan dengan indikator lainnya, bukti fisik menjadi indikator yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pemohon.

### **Saran**

1. Disarankan kepada pimpinan maupun pihak-pihak yang bertugas di Kantor BPN Kota Bandung untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya untuk indikator keandalan, koresponsifan,

keyakinan, empati, serta bukti fisik karena hal tersebut merupakan tolak ukur baik atau tidak kualitas yang diberikan serta dapat mempengaruhi kepuasan pemohon yang dilayani.

2. Karena keterbatasan peneliti, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis lainnya, serta untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VI Nomor 2*.

Aesthetika, N. M. (2018). *1 / K o m u n i k a s i Interpersonal*. 211-Article Text-5458-1-10-20210824

Basarah, R. S. (2020, Maret 04). *Republika*. Retrieved from [Republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/q6o4dj352/pelayanan-bpn-kota-bandung-bisa-menjadi-role-model](https://www.republika.co.id/berita/q6o4dj352/pelayanan-bpn-kota-bandung-bisa-menjadi-role-model)

Damanik, M. V. R. (2018). *Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi di Universitas Medan Area*.

Data Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung

Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice Volume 1 Issue 2*.

Hardianti. (2020). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Kantor pertanahan Di Kabupaten Luwu Timur*.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 55 (2003). <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004, 7 Pan 7 (2004). <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kurniawan, S. (2020, Juli 22). *Radarmojokerto*. Retrieved from <https://radarmojokerto.jawapos.com/berita-daerah/mojokerto/22/07/2020/layanan-adminduk-online-dikeluhkan>

Kusmaryanto. (2017). PENDAFTARAN AKTA JUAL BELI YANG MELEBIHI JANGKA WAKTU PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA SEMARANG. *Icassp*.

Maisarah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makasar*. 6.

Muhlis, & Rahmania, D. (2019). Pengaruh Kualitas Locket Pendaftaran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Economicus*, Vol. 13 No. 1.

Mukminin, F. A. (2021, Desember 23). *Tribun Jabar*. Retrieved from <http://jabar.tribunnews.com/2021/12/23/pembuatan-sertifikat-tanah-dinilai-lama-kantor-atrbpn-cianjur-digerudug-massa>

Mustika, Herman, M., & Anhar, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin. *Notarius*, vol. 13, no. 2.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.

Penjelasan umum atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Undang-Undang No.5 Tahun 1960 1 (2004).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017). [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 1 (2020).

PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, (1997).

Rajab, R. A., Turisno, B. E., & Lumbanraja, A. D. (2020). Sertifikat Hak Atas Tanah Dalam Kepastian Hukum Pendaftaran Tanah. *Notarius*, Volume 13 No. 2.

Ratnasari, D. (2015). Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik Volume*, 3(April), 1-12. <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp092f91905efull.pdf>

Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: Penerbit CV IRDH.

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.1 No.2.

Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. Gregorius, Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Ekki Khaerunia Ruhendy**

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Pemohon ....(Hal 3218-3229)*

Undang-Undang (UU) Tentang  
Pelayanan Publik (2009).  
<https://doi.org/10.1038/132817a0>

Undang-Undang (UU) Tentang  
Pelayanan Publik,