

PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN FAKFAK

Rima Idrus

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'iyah Fakfak

***Abstract:** This research was conducted with the aim to find out based on the results of research and data analysis about the effect of the influence of employee services in first-time land registration on community satisfaction in Fakfak Regency. To achieve this goal, data collection was carried out using a questionnaire. The results of the analysis using regression analysis showed that: first, the effect of employee service in first-time land registration on community satisfaction was 0.78%, which means the correlation results obtained had a strong degree of relationship. Second, the coefficient of determination (correlation strength) of 60.84%, which means the influence of employee services in the first time land registration on community satisfaction by 60.84% while the remaining contribution of 39.16% is influenced by other factors not measured in this study. Third, based on significant test results with the provisions of $\alpha = 0.05$; $dk = n - 2 = 40 - 2 = 38$, then the results of t table = 2.021, so t arithmetic > t table is $7.749 > 2.021$, the price of t count 0.6084 is greater than t table, so H_0 is rejected then it can be stated that there are positive and significant effect between employee services on community satisfaction.*

Keywords: service, land registration, community satisfaction.

PENDAHULUAN

Secara umum bangsa Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki hasil bumi yang melimpah dan negara kepulauan yang memiliki hasil laut yang beraneka ragam, Indonesia juga kaya akan hasil tambang sehingga apabila diolah secara efektif dan efisien dapat menghasilkan nilai ekonomi yang tinggi. Pertanahan (tanah) adalah sesuatu yang menjadi suatu kebutuhan yang pokok dalam kehidupan manusia.

Dalam menjalani kehidupannya, manusia selalu berkaitan dengan tanah, mulai dari tanah untuk tempat tinggalnya, tempat usahanya, hingga sampai ujung kehidupannya di dunia (kubur/pemakaman) selalu berkaitan dengan pertanahan. Disebabkan oleh alasan tersebut, tanah menjadi suatu hal yang sangat berharga dan penting bagi manusia, sehingga sering menyebabkan perselisihan dan pertikaian antar sesama manusia, bahkan antara keluarga sering menyebabkan perpecahan karena

masalah pertanahan ini. Lebih kompleks lagi pertikaian pertanahan ini juga bisa terjadi antara negara-negara yang saling berbatasan (Boedi Harsono 2009:29).

Tanah mempunyai arti penting bagi kehidupan bangsa Indonesia. Hal ini dikarenakan bahwa Negara Indonesia merupakan negara agraris, sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh sebagian besar rakyat Indonesia senantiasa membutuhkan dan melibatkan soal tanah. Bahkan pada sebagian masyarakat, tanah dianggap sebagai sesuatu yang sakral, karena disana terdapat simbol status sosial yang dimilikinya. Pembangunan yang dilaksanakan oleh Negara Indonesia saat ini diharapkan pada masalah penyediaan tanah. Tanah dibutuhkan oleh banyak orang sedangkan jumlahnya tidak bertambah atau tetap, sehingga tanah yang tersedia tidak mampu lagi memenuhi kebutuhan yang terus meningkat terutama kebutuhan akan tanah untuk membangun perumahan sebagai tempat tinggal, untuk pertanian, serta untuk membangun berbagai fasilitas umum dalam rangka memenuhi tuntutan terhadap kemajuan di berbagai bidang kehidupan.

Dalam konteks pertanahan, tanah merupakan permukaan bumi yang berupa daratan tempat manusia berdiri, bertempat tinggal, bercocok tanam segala jenis usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya juga yang terpenting adalah tempat dimana suatu negara berdiri untuk melindungi, mengayomi rakyatnya dan untuk mencapai tujuan hidup yaitu kemakmuran dan kesejahteraan melalui usaha yang dilakukan oleh pemerintah.

Badan Pertanahan Nasional merupakan lembaga non kementerian yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada presiden dan dipimpin oleh Kepala (Perpres No. 63 Tahun 2013). Ada macam-macam pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional sesuai Perkaban RI No. 1 Tahun 2010 Tanggal, 25 Januari 2010 adalah sebagai berikut : (a) Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, b) Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah, (c) Pelayanan Pencatatan dan Informasi Pertanahan, (d) Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah, (e) Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan, (f) Pengelolaan Pengaduan.

Dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah, maka pihak-pihak yang bersangkutan dengan mudah dapat mengetahui status atau kedudukan hukum daripada tanah tertentu yang dihadapinya, letak, luas dan batas- batasnya, siapa yang punya dan beban apa yang ada diatasnya. Mengingat jumlah penduduk yang semakin meningkat, hak atas tanah sangat penting, demikian pula dengan pembuktianya, sehingga kepastian hukum sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya sengketa. Hal tersebut harus ditunjang dengan pembangunan hukum dan aparat penegak hukum, yang dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepastian hukum yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu perlindungan hukum yang diberikan di antaranya dengan cara meningkatkan pelayanan dalam masalah pertanahan.

Pelayanan administrasi pertanahan secara khusus telah menjadi isu strategis di negeri ini karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan maka secara otomatis menjadi pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya.

Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrument bagi berjalannya birokrasi untuk mengugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial (Sirajudin 2012:5).

Dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada jenis pelayanan pendaftaran tanah pertama kali. Menurut pasal 1 ayat (1) PP 24/1997, yang dimaksud dengan pendaftaran tanah pertama kali adalah rangkuman kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar menjadi bidang-bidang tanah. Pendaftaran tanah pertama kali menjadi fokus penelitian agar bisa menjadi informasi dan bisa dimanfaatkan untuk masyarakat umum agar mengetahui prosedur, biaya dan waktu lamanya pelayanan. Dan masyarakat bisa menilai akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Badan Pertanahan Kabupaten Fakfak.

Untuk itu UUPA telah menyediakan sebanyak mungkin aturan tertulis dan ketentuan pendaftaran tanah untuk memperoleh alat bukti yang kuat bagi pemiliknyanya. Pendaftaran tanah yang diatur dalam Pasal 19, 23, 32 dan 38 UUPA ketentuan pelaksanaannya diatur dalam PP No. 24 Tahun 1997 sebagai penyempurnaan dari PP No. 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah. Sesuai ketentuan tersebut pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui 2 cara, yaitu pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis. Pendaftaran sistematis merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. Pada pendaftaran tanah secara sistematis ini biaya yang dikeluarkan relatif murah dan waktunya relatif lebih cepat karena kegiatan ini dilaksanakan oleh pemerintah. Pendaftaran tanah secara sporadis merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah secara sporadis ini inisiatif berasal dari masing-masing pemilik tanah. Maka pemilik tanah sebagai pemohon dituntut lebih aktif mengurus permohonan sertifikat tanahnya karena segala

sesuatunya harus diusahakan sendiri. Biaya pendaftarannya relatif lebih mahal dan waktunya relatif lebih lama.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara menunjukkan bahwa kondisi pelayanan pegawai dalam proses pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak menunjukkan bahwa masih banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan kurang maksimalnya pelayanan tersebut. Masyarakat mengeluh karena proses pendaftaran tanah pertama kali yang memerlukan waktu lama dalam pengurusannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut pendapat Moenir(2005:47) bahwa, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kemudian publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik, dan lain sebagainya. Menurut Herbert Blumer, pengertian publik adalah sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu. Sedangkan Emery Bogardus mendefinisikan Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berupa barang publik, maupun jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap manusia memerlukan alat-alat yang dapat mendukung kehidupannya. Alat-alat tersebut dapat berupa barang dan jasa bahkan kepedulian terhadap sesama

maupun lingkungan yang disebut kebutuhan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan masyarakat ada yang dapat diperoleh melalui mekanisme pasar diantaranya layanan sivil dan jasa publik, kecuali setelah diprivatisasikan. Atau dengan kata lain berbeda dengan layanan sivil yang tidak dapat dijual beli dan di monopoli oleh pemerintah, maka jasa publik tersebut disebut dengan pelayanan publik (Ndraha, 1999:55).

Juniarso Ridwan dan Achmad Sofik Sudrajat 2010:19 Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir (2005:7) mengungkapkan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Lupiyoadi (2001), menyimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (Responsiveness) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (Assurance) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy).
5. Perhatian (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

Selain itu pengertian umum pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor. 96 Tahun 2012 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Irawan (2004: 3) kepuasan adalah sebagai persepsi terhadap produk jasa yang telah memenuhi harapan. Karena itu masyarakat tidak akan puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Dari hal ini terlihat bahwa yang penting adalah persepsi dan bukan aktual. Jadi, bisa terjadi bahwa secara aktual suatu produk mempunyai potensi untuk memenuhi harapan masyarakat

tetapi ternyata hasil dari persepsi masyarakat tidak sama dengan yang diinginkan oleh produsen. Ini terjadi karena adanya kesenjangan (gap) dalam komunikasi.

Untuk mengukur kepuasan, Kotler mengajukan survey periodic, dengan kuisioner atau melalui telepon untuk mengetahui apa yang disukai atau tidak disukai oleh para pelanggan, berupa (Suprpto, 2003 : 397) :

1. Directly Report Satisfaction, yaitu menanyakan tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan baik secara kesehatan maupun secara khusus, yang akan memperoleh jawaban mulai sangat tidak puas sampai dengan sangat puas, yang kemudian disajikan dalam bentuk data diagram.
2. Derived Dissatisfaction, yaitu dengan meminta partisipasi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan saat ini dan dinyatakan sebagaimana seharusnya menurut mereka.
3. Problem Analysis, menanyakan apa yang menjadi masalah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan sekaligus meminta usulan mereka sebagai bahan koreksi dimasa yang akan datang.
4. Importance /performance ratings, menanyakan kepada para pelanggan mengenai tingkat kepentingan tiap pelayanan dan bagaimana perusahaan menyajikan tiap pelayanan tersebut.

Oleh karena itu untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004:146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksiesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan fungsi dari harapan dan kinerja.

Oliver (dalam Tjiptono, 2004:146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksiesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi.

Menurut Supranto (1997:23) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang dan kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Dalam penelitian Yusran Paris yang berjudul Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota MakassarPenelitiannya bertujuan untuk mengkaji dan

menganalisis; 1) pengaruh tanggung jawab pelayanan penerbitan sertifikat tanah terhadap kepuasan masyarakat pada badan Pertanahan Nasional di kota Makassar, 2) pengaruh tanggap pelayanan penerbitan sertifikat tanah terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar, 3) pengaruh akuntabilitas aparatur dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar, dan 4) pengaruh tanggung jawab, tanggap dan akuntabilitas aparatur dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar. Sedangkan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan pegawai dalam pendaftaran tanah pertama kali terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak.

Dalam penelitian yang relevan variabel yang digunakan 4 variabel yaitu instrumen tanggung jawab (X_1), tanggap (X_2) dan akuntabilitas (X_3), serta kepuasan masyarakat (Y), sedangkan variabel yang diteliti menggunakan dua variabel yaitu variabel X : Pelayanan Pegawai dan Variabel Y : Kepuasan Masyarakat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian relevan diperoleh dari kuesioner, observasi, dan dokumentasi sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Adapun persamaan dalam penelitian yang relevan dan penelitian yang dilakukan ini, yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dimensi tanggung jawab pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan, 2) Dimensi tanggap pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan, 3) Dimensi akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan, dan 4) Dimensi tanggung jawab, tanggap dan akuntabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional kota Makassar.

METODE

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002:57). Adapun jumlah populasi yang bekerja sebagai pegawai baik ASN maupun PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri) yang bekerja pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak sebanyak 35 orang. Dan Jumlah populasi pemohon pada bulan Januari s/d November 2018 di Kabupaten Fakfak sebanyak 54 masyarakat yang mengurus pendaftaran tanah pertama kali. Dari masing-masing jumlah populasi tersebut di atas, maka jumlah keseluruhan populasi sebanyak 89 orang.

Sampel menurut Sugiyono (2002:57), adalah “sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam hal ini ditetapkan sampel sebanyak orang yang dijadikan responden, terdiri atas : pegawai Kantor Pertanahan Fakfak sebanyak 13 orang dan masyarakat yang mengurus pendataran tanah pertama kali sebanyak 27 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling *Nonprobability Sampling* dengan memakai teknik *Insidental Sampling* dan teknik *Purposive Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* (Sugiyono, 2017:85), mengatakan *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini diambil sampel pegawai pertanahan Kabupaten Fakfak yang dianggap mampu dan kompeten dalam bidang penerbitan sertipikat tanah pertama kali. Teknik *Purposive Sampling* Sugiyono (2017:85), mengatakan bahwa “*Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Adapun sampel yang diambil dari beberapa masyarakat yang khusus mengurus sertipikat tanah pertama kali.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono: 2017:38). Variabel yang tercantum pada penelitian ini adalah variabel independen (x) dan variabel dependen (y). Variabel x (pelayanan pegawai) mempengaruhi Variabel y (kepuasan masyarakat).

Definisi Operasional merupakan petunjuk cara mengukur variabel. Dalam hal ini terdapat dua variabel yaitu pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat. Dari definisi pelayanan publik menurut ahli yang telah dijelaskan pada bab II dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun indikator dari keberhasilan pelayanan publik pada Kantor

Pertanahan Kabupaten Fakfak dalam proses Pendaftaran Tanah Pertama Kali Adalah sebagai berikut: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, perhatian

Adapun indikator pelayanan publik yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Indeks Kepuasan masyarakat adalah: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana.

Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Sugiyono (2012) menyatakan bahwa instrumen alat ukur dalam penelitian. Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang variabel yang sedang diteliti (dalam hal ini menggunakan kuesioner). Adapun metode yang dipakai dalam mengukur variabel tersebut yaitu dengan menggunakan kuisisioner yang sifatnya tertutup, kemudian caramerubah data kualitatif menjadi data kuantitatif pada penelitian ini dengan menggunakan metode skala likert.

Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif yaitu menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik inferensial meliputi statistik parametris dan statistik non-parametris (Sugiyono: 2017).

Adapun teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensial, yaitu statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan data sampel dan digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil. Kemudian dalam penggunaannya, menggunakan metode statistik parametris dengan bentuk hipotesis asosiatif dan alat analisisnya menggunakan *regresi linier sederhana*, *korelasi product moment* karena korelasi dan regresi terdapat hubungan yang fungsional sebagai alat untuk analisis, *uji determinasi* dan Uji Signifikan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Korelasi *product moment* yang dikutip dari Sugiyono (2015:228) yaitu: Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa keeratan hubungan yang terjadi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y.

2. Regresi linier sederhana yang dikutip dari Sugiyono (2015:261) yaitu: Menurut Sugiyono (2010:260), pengertian analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai dependen, bila nilai variabel independendi manipulasi atau dirubah-rubah atau dinaik-turunkan. Dengan kata lain, manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak. Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan prediktor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan responden. Dalam hal ini variabel X adalah Pelayanan Pegawai dan variabel Y adalah Kepuasan Masyarakat, maka digunakan rumus regresi linear sederhana dengan perhitungan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Harga Y bila X 0 (harga konstan)

b = Koefisien Regresi

X = Pelayanan Pegawai

3. Uji determinasi yang dikutip dari Sugiyono (2015). Koefisien determinan digunakan untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan Variabel X terhadap Variabel Y.
4. Uji Signifikansi (Sugiyono, 2007:213). Uji signifikan digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan pegawai terdapat signifikan atau tidak terhadap kepuasan masyarakat publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Pelayanan Pegawai

Berdasarkan data yang diperoleh untuk variabel X (Pelayanan Pegawai) dengan indikator bukti fisik menggunakan kuesioner dapat dilihat beberapa tabel indikator di bawah, bahwa dari 40 orang yang menjadi sampel pada penelitian ini dapat diketahui bahwa tanggapan responden menyatakan sangat setuju (SS) adalah sebanyak 18 orang atau sebesar 45 %, setuju (S) 20 orang atau sebesar 50%, Netral (N) 1 orang atau

sebesar 2,5%, tidak setuju (TS) adalah sebanyak 1 orang atau sebesar 2,5%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar setuju bahwa Fasilitas (Komputer, Alat Ukur, Kendaraan Operasional) Sebagai Penunjang Proses Pendaftaran Tanah Pertama Kali Sudah Memadai. Hal ini lebih diperkuat dengan hasil wawancara bersama Petugas Pengukuran Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak yaitu: "Untuk fasilitas penunjang (komputer, alat ukur, kendaraan operasional) sudah sangat memadai, selain menggunakan alat yang masih manual kita juga sudah memiliki alat yang modern".

Berdasarkan data yang didapat pada variabel (X) Pelayanan Pegawai dengan indikator keandalan menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 52,5%, setuju (S) 13 orang atau sebesar 32,5%, Netral (N) 4 orang atau sebesar 10%, tidak setuju (TS) adalah sebanyak 1 orang atau sebesar 2,5%, %, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sangat setuju memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali. Hal tersebut diperjelas dari hasil wawancara dengan petugas loket yaitu : "untuk standar operasional pelayanan (SOP) sudah diterapkan pada saat pelayanan pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan Kabupaten Fakfak."

Berdasarkan data yang didapat pada variabel (X) Pelayanan Pegawai dengan indikator ketanggapan menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 10 orang atau sebesar 25%, setuju (S) 25 orang atau sebesar 62,5%, Netral (N) 5 orang atau sebesar 12,5%, tidak terdapat responden yang menyatakan setuju (TS), dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar setuju petugas melayani pemohon/masyarakat dengan sopan, ramah saat melakukan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali.

Berdasarkan data yang didapat pada variabel (X) Pelayanan Pegawai dengan indikator perhatian menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 19 orang atau sebesar 47,5%, setuju (S) 16 orang atau sebesar 40%, Netral (N) 5 orang atau sebesar 12,5%, tidak terdapat responden yang menyatakan setuju (TS), dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sangat setuju petugas menghubungi masyarakat/pemohon dalam setiap tahapan proses pendaftaran tanah pertama kali. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara salah satu masyarakat pelayanan yaitu : "benar sekali, dalam setiap tahapan proses petugas pertanahan sering menghubungi kami".

Deskripsi Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang didapat pada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator persyaratan menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 12 orang atau sebesar 30%, setuju (S) 25 orang atau sebesar 62,5%, Netral (N) 3 orang atau sebesar 7,5%, tidak terdapat responden yang menyatakan setuju (TS), dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar setuju persyaratan pelayanan pendaftaran tanah pertama kali yang diberikan mudah untuk dipenuhi.

Kemudian berdasarkan data yang didapat pada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator prosedur menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 12 orang atau sebesar 30%, setuju (S) 16 orang atau sebesar 40%, Netral (N) 7 orang atau sebesar 17,5%, tidak setuju (TS) adalah sebanyak 4 orang atau sebesar 10%, dan sangat tidak setuju (STS) 1 orang atau sebesar 2,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar setuju dalam prosedur pendaftaran tanah pertama kali sangatlah mudah/tidak berbelit-belit.

Selanjutnya berdasarkan data yang didapat pada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator waktu pelayanan menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 0 orang atau sebesar 0%, setuju (S) 16 orang atau sebesar 40 %, Netral (N) 7 orang atau sebesar 17,5%, tidak setuju (TS) adalah sebanyak 11 orang atau sebesar 12,5%, dan sangat tidak setuju (STS) 6 orang atau sebesar 27,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar setuju dalam jangka waktu pelayanan pendaftaran tanah pertama kali prosesnya sangat cepat. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara salah satu petugas pengukuran yaitu : “jangka waktu pelayanan proses memang bisa sangat cepat apabila petugas tidak melakukan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di kampung-kampung, pemohon mudah dihubungi, kondisi alam mendukung.

Berdasarkan data yang didapat pada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator biaya pelayanan menggunakan kuesioner dapat dilihat bahwa dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 52,5%, setuju (S) 18 orang atau sebesar 45%, Netral (N) 1 orang atau sebesar 2,5%, tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju (TS), dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sangat setuju dan setuju dalam biaya proses pendaftaran tanah pertama kali yang dibayar sesuai dengan yang telah ditentukan. Hal tersebut diperjelas dengan hasil wawancara salah satu petugas yaitu : “biaya yang

dibayarkan dan yang di informasikan sangat transparan dan sesuai aturan”. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara salah satu masyarakat yaitu : “biaya yang kami bayarkan sesuai dengan ketentuan, kami pun melakukan pembayaran melalui bank dan alat (EDC) yang terdapat di loket pelayanan.”.

Untuk indikator perilaku pelaksana maka berdasarkan data yang didapat pada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator Perilaku Pelaksana pelayanan menggunakan kuesioner dapat dilihat dari 40 responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 52,5%, setuju (S) 32,5 orang atau sebesar 32,5%, Netral (N) 4 orang atau sebesar 10%, tidak setuju (TS) adalah sebanyak 2 orang atau sebesar 5%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sangat setuju dalam pegawai melayani masyarakat dengan senyum, sapa, salam

Kemudian untuk indikator kompetensi pelaksana dikatakan bahwa dari data yang didapat pada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan indikator Kompetensi Pelaksana pelayanan menggunakan kuesioner dapat dilihat responden terdapat pilihan yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 13 orang atau sebesar 32,5%, setuju (S) 17 orang atau sebesar 42,5%, Netral (N) 7 orang atau sebesar 17,5%, tidak setuju (TS) adalah sebanyak 3 orang atau sebesar 7,5%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS), jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar setuju kecepatan petugas dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali merespon secara cepat.

Hubungan Pelayanan Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari analisis pengaruh antara Variabel X (Pelayanan Pegawai) terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) adalah untuk melakukan pengujian terhadap Hipotesis yang telah diajukan, apakah terbukti atau tidak. Maka untuk memudahkan analisis Variabel X (Pelayanan Pegawai) terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat), dibuatlah ringkasan jawaban yang telah dipaparkan sebelumnya kedalam tabel Ringkasan Statistik Jawaban Responden Terhadap Variabel X dan Y.

Berdasarkan format jawaban pada kuesioner yang menggunakan skala Likert's (likert's summated rating) dengan 5 (lima) pilihan jawaban dan pemberian skor setiap jawaban mulai skor 1 untuk jawaban yang sangat negatif hingga skor 5 untuk jawaban yang sangat positif, maka dapat ditabulasikan jawaban responden terhadap variabel X dan variabel Y.

Analisis Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM)

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar keeratan hubungan yang terjadi antaran variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Statistik

uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut adalah dengan Rumus Koefisien Korelasi Pearson product Moment dengan perhitungan sebagai berikut:

$$r_{xy} = 3297741944,81$$

$$r_{xy} = 0,78$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel tergolong *kuat* (terletak diantara 0,60-0,799).

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan nilai Variabel Y apabila nilai variabel X berubah. Dengan demikian untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel dan untuk mengetahui positif atau negatifnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y), maka digunakan rumus Regresi Linear Sederhana dengan perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + bX,$$

$$a = 2,54$$

$$b = 0,92$$

Dari hasil yang diketahui dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai a (konstanta) sebesar 2,54 mengandung arti bahwa apabila variabel X bernilai nol (0), maka variabel Y bernilai sebesar 2,54. Hal ini berarti jika kepuasan masyarakat kurang, maka nilai kualitas pelayanan adalah sebesar 2,54.
2. Nilai b (nilai koefisien variabel X) sebesar 0,92 mengandung arti bahwa apabila nilai variabel X naik, maka nilai variabel Y akan naik pula sebesar 0,92. Hal ini berarti jika kepuasan masyarakat ditingkatkan, maka pelayanan pegawai juga akan naik. maka Persamaan Regresi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah $Y = 2,54 + 0,92 X$.

Hasil tersebut merupakan angka yang digunakan untuk memprediksi berapa nilai dalam variabel pelayanan pegawai akan terjadi bila nilai dalam variabel kepuasan masyarakat ditingkatkan.

Koefisien Determinan

Selanjutnya untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel Pelayanan Pegawai (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), maka perlu adanya analisis determinan. Koefisien korelasi hanya memberikan penjelasan mengenai kategori keeratan hubungan antara variabel yaitu sangat rendah, sedang, kuat atau sangat kuat. Sedangkan keeratan hubungan antar variabel tersebut akan *valid* jika juga dianalisis dengan analisis determinan. Adapun untuk melihat besar kecilnya sumbangan variabel

Pengaruh Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), dianalisa dengan menggunakan Koefisien Determinan (R) yaitu sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,78^2 \times 100\% \\ &= 0,6084 \times 100\% \\ \mathbf{R} &= \mathbf{60,84\%} \end{aligned}$$

Dari nilai *Koefisien Determinan (R)* seperti tersebut diatas, dapat diketahui bahwa besarnya sumbangan pengaruh variabel Pengaruh Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 60,84% yang diberikan oleh Pengaruh Pelayanan Pegawai, sedangkan sisanya 39,16% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Signifikan

Untuk Uji Signifikan digunakan untuk mengetahui variabel Pelayanan Pegawai signifikan atau tidak terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pendaftaran tanah pertama kali dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t &= 0,78 (6,16) 0,62 \\ &= 0,8048) 0,62 \\ &= \mathbf{7,749} \end{aligned}$$

Kriteria pengujian : Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka korelasi variabel Pelayanan Pegawai (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah signifikan atau dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi. Berdasarkan perhitungan di atas, dengan ketentuan $\alpha = 0,05$; $dk = n - 2 = 40 - 2 = 38$, maka didapat $t \text{ tabel} = 2,021$ Ternyata $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $7.749 > 2,021$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis "Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat" telah terbukti dan dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data tentang Pengaruh Pengaruh Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya maka dapat di berikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan hasil yang dipaparkan sebelumnya bahwa terdapat beberapa indikator berdasarkan teori yang digunakan seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, perhatian, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksana, diantara indikator tersebut indikator

- jangka waktu pelayanan yang menjadi keluhan masyarakat dalam proses pendaftaran tanah pertama kali.
2. Pengaruh Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak adalah sebesar 0,78% Nilai ini jika dikonsultasikan dengan tabel interpretasi korelasi menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak terletak antara 0,60 – 0,799 yang berarti hasil korelasi yang diperoleh mempunyai derajat hubungan yang kuat Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak. Selanjutnya terhadap hasil dari hasil yang diketahui dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana, adalah sebesar $a = 2,54$ dan harga $b = 0,92$ maka hasil tersebut merupakan angka yang digunakan untuk memprediksi beberapa nilai dalam variabel pelayanan pegawai akan terjadi bila nilai dalam variabel Kepuasan Masyarakat ditingkatkan.
 3. Besarnya koefisien determinasi (kekuatan korelasi) antara Pengaruh Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak adalah sebesar 60,84% yang berarti Pengaruh Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak sebesar 60,84% sedangkan kontribusi sisanya sebesar 39,16% diberikan oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. ini berarti ada faktor lain yang mempengaruhi Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak.
 4. Berdasarkan hasil Uji Signifikan dengan ketentuan $\alpha = 0,05$; $dk = n - 2 = 40 - 2 = 38$, maka hasil t tabel = 2,021, sehingga t hitung $>$ t tabel yaitu $7,749 > 2,021$, harga t hitung 0,6084 lebih besar dari t tabel, sehingga H_0 ditolak maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dan hipotesis alternatif (H_a) diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan terhadap Pengaruh Pelayanan Pegawai dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif antara pelayanan pegawai dengan kepuasan masyarakat. Kantor Pertanahan yang sudah memberikan pelayanan yang baik tetap dipertahankan jangan sampai berkurang dan mengecewakan masyarakat, sehingga pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Fakfak dapat memuaskan para masyarakat dalam pendaftaran tanah pertama kali.
2. Penyelenggaraan pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang tepat, cepat, biaya terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto Suharsimi, Prof. Dr. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010.
- Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia*, Penerbit Djambatan, Jakarta.2009.Hlm.29
- Luthans,Fred. 1995. *Organizational Behavior*. Sixth edition. McGraw-Hill International Edition.Management series.New york.
- Handi, Irawan. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- J. Supranto (1997:23) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Widya Wicaksono. Kristian 2006. *Administrasi dan Birokrasi*. Graha Binu. Yogyakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Pubic Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Koentjaraningrat. 2001. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama\
- Lambat, Lupyoadi, dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,Jakarta. Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Ndraha, Taliziduhu, 1999, *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 *tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961 *Tentang Pendaftaran Tanah*
- Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 *Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009*
- Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 *tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)*
- Peraturan Pemerintah 24/1997 pasal 1 ayat (1) *Tentang Pendaftaran Tanah* Perkaban Nomor : 1 Tahun 2010 *Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kepala Pertanahan*
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Ridwan, 2010, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sirajudin dkk, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang, 2012, hal.5
- Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono Prof. Dr., *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Cv. Alfa Beta, 2010
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono Prof. Dr. 2018, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung : Cv. Alfa Beta, 2017
- Suprpto. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Undang Undang Pokok Agraria Pasal 19, 23, 32 dan 38 *Pendaftaran Tanah*
- Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Winarno Surakhmad. 2001. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito

Parasuraman.2001. *The Behaioral Cobsequenses Of Servie Quality*, Jurnal Marketing. Vol 60.