

ABSTRAK

Oleh : Muhammad Taufiq Hatta Wibowo

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang pada Tahun 2013-2017.

Keikutsertaan masyarakat dalam suatu kegiatan yang berasal dari pemerintah merupakan suatu keharusan karena menyangkut kepentingan bersama. Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini banyaknya masyarakat Kabupaten Sumedang yang belum mendaftarkan hak kepemilikan tanahnya ke pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang serta masih kurang maksimal pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang dalam pembuatan sertifikat tanah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Pembuatan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Di Kab Sumedang .

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu Kualitas pelayanan sebagai variabel X dan Partisipasi Masyarakat sebagai variabel Y. Penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan dari Hardiansyah (2011) yang terdiri dari dimensi-dimesi diantaranya Responsiveness, Responsibility dan Accountability. Sedangkan Variabel Partisipasi Masyarakat penulis teori dari Yulianti (2012).

Metodologi penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikatnya dengan menggunakan analisis uji kecukupan data, uji realibilitas, uji validitas, korelasi sederhana, koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 20.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat karena terhitung tabel ($8,771 > 1,984$). Variabel *Responsibility* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Partisipasi Masyarakat karena terhitung tabel ($-4,927 < -1,984$) dan Variabel *Accountability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi Masyarakat karena terhitung tabel ($7,471 > 1,984$). Variabel Responsiveness, Responsibility dan Accountability terhadap Partisipasi Masyarakat Variabel Y memiliki pengaruh sebesar 72,4% sedangkan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Responsiveness, Responsibility, dan Accountability) dan Partisipasi Masyarakat.