

ABSTRAK

Dianti Nurotul Hafidz 1168010068 (2021): Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung Tahun 2019.

Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur melalui nilai Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 19 tahun 2008 tentang Kabupaten sebagai Lembaga Pelayanan Publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat yang disebut sebagai warga negara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) penerapan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. 2) kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung.

Penelitian ini merujuk pada teori Zeithaml dalam (Hardiansyah 2011) bahwa kualitas pelayanan di pengaruhi oleh beberapa dimensi yang saling diantaranya Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible. Dan untuk ukuran kepuasan menggunakan menurut Supranto yaitu. Keberadaan pendukung, Ketanggapan pendukung, Ketepatan waktu, Penyelesaian pendukung, Kesenangan pendukung.

Metode yang dipakai adalah metode kuantitatif deskriptif, dengan variabel independennya (X) adalah kualitas pelayanan, dan variabel dependennya (Y) adalah kepuasan pemohon. Analisis uji hipotesisnya menggunakan uji t dengan dibantu oleh software pengolah data SPSS 25.

Penerapan Kualitas Pelayanan BPN Kota Bandung dalam pembuatan sertifikat tanah sebesar 73,1% masuk dalam kategori baik. Kepuasan Pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Bandung sebesar 74,2% masuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruhnya signifikansi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon. dibuktikan dengan Hipotesis nul (H_0) ditolak. hasil dari analisisnya tersebut seperti berikut: $H_0 = 11,554 \geq 1,984$. Dengan model regresi $\hat{Y} = 5.112 + 0,922X$. Dan hasil koefisien determinasi bernilai 0.577 apabila dipersentasekan menjadi $0,577 \times 100\% = 57,7\%$. Hasil ini memiliki arti variasi variabel kepuasan pemohon (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 57,7%. Sisanya 42,3% ditentukan oleh faktor lain diluar penelitian ini. Hasil dari 57,7% ini apabila dilihat pada tabel interval koefisien determinasi memiliki keterangan tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemohon, BPN.

ABSTRACT

Dianti Nurotul Hafidz 1168010068 (2021): *Influence of Service Quality Satisfaction Applicant In the Land Certificate Creation In the National Land Agency Bandung 2019.*

Quality of Public Services can be measured through index value of Service or Community Satisfaction Index (HPI) in accordance with Law No. 25 of 2009 on Public Service and PP 19 of 2008 on the district as the Institute for Public Service satisfaction oriented society through community service satisfaction measurements are referred to as citizens.

This study aims to determine 1) the application of service quality in the manufacture of land titles in the National Land Agency in Bandung. 2) the satisfaction of the applicant in the manufacture of land titles in the National Land Agency in Bandung. 3) the impact of service quality to the satisfaction of the applicant in the manufacture of land titles in the National Land Agency in Bandung.

This study refers to the theory Zeithaml (Hardiansyah 2011) that service quality is influenced by multiple dimensions such mutually Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. And to measure the satisfaction of using by Supranto ie. The existence of supporters, supporters Responsiveness, Timeliness, Settlement supporters, supporters Pleasure.

The method used is descriptive quantitative method, with the independent variable (X) is the quality of service, and dependentnya variable (Y) is the satisfaction of the applicant. Hipotesisnya test analysis using t test with the assistance of data processing software SPSS 25.

Application of Service Quality BPN Bandung in manufacturing amounted to 73.1% of land titles fit in either category. Applicant satisfaction in making a land certificate in BPN Bandung amounted to 74.2% fall into either category. These results indicate that the influence significance of service quality to the satisfaction of the applicant. evidenced by the nul hypothesis (H0) was rejected. The results of the analysis as follows: With the regression model. And the result is worth 0.577 coefficient of determination when dipersentasekan be $0.577 \times 100\% = 57.7\%$. This result means variable variation applicant satisfaction (Y) can be explained by the variable quality of service (X) of 57.7%. The remaining 42.3% is determined by other factors beyond the study. 57.7% The results of these intervals when seen in the table has a caption high coefficient of determination.

Kata Kunci: *Service quality, Applicant satisfaction, BPN.*