

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KAB. TULUNGAGUNG

*PURWANTO*

## ABSTRAK

Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung adalah salah satu bagian instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menyelenggarakan tertib administrasi, keuangan sekaligus menjalankan fungsi pembangunan untuk kepentingan rakyat dan Negara Republik Indonesia. Pelayanan karyawan Kantor Pertanahan khususnya yang berhubungan dengan tugas yang diamanatkan yaitu sebagai administratur pertanahan dalam rangka tertib administrasi dan Hukum Pertanahan, terwujudnya penggunaan dan penguasaan tanah yang adil sesuai Tata Ruang serta terwujudnya tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup (Catur Tertib Pertanahan).

Untuk menilai apakah pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung sudah dapat dikatakan baik dan memuaskan menarik penulis untuk melakukan penelitian. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui penilaian dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengurusan Sertipikat Tanah; dan (2) mengetahui faktor yang lebih berpengaruh berdasarkan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan pengurusan Sertipikat Tanah.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung dengan sampel sebanyak 90 orang yang pernah mengurus Sertipikat Tanah ke Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Variabel bebas pada penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan.

Hasil analisis dapat disimpulkan : (1) Kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung secara umum dapat dikatakan baik; (2) Secara simultan atau bersama-sama faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung; (3) Secara parsial faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan dan perhatian berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Dengan kata lain bahwa apabila faktor bukti langsung, kehandalan, jaminan dan perhatian ditingkatkan maka akan dapat menambah pula tingkat kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung; dan (4) Diantara faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap tingkat perubahan kualitas pelayanan adalah kehandalan, yang diikuti oleh perhatian, jaminan dan bukti langsung.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung adalah salah satu bagian instansi pemerintah yang mempunyai tugas

dan tanggung jawab menyelenggarakan tertib administrasi, keuangan sekaligus menjalankan fungsi pembangunan untuk kepentingan rakyat dan negara Republik Indonesia. Pelayanan karyawan Kantor

Pertanahan khususnya yang berhubungan dengan tugas yang diamanatkan yaitu sebagai administrator pertanahan dalam rangka tertib administrasi, terwujudnya penggunaan dan penguasaan tanah yang adil sesuai Tata Ruang Berta terwujudnya tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup (Catur Tertib Pertanahan). Keempat tujuan di atas, dijabarkan dalam bentuk-bentuk pelayanannya kepada masyarakat, antara lain: pelayanan surat menyurat, konsolidasi tanah (*land consolidation*), redistribusi tanah, aspek pengaturan dan penguasaan tanah, izin lokasi, penetapan lokasi, permohonan hak atas tanah, sertipikat, sertipikat hak tanggungan, sertifikat wakaf, izin perubahan penggunaan tanah, pembatalan sertipikat dan lain-lain.

Untuk menilai apakah pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung sudah dapat dikatakan baik dan memuaskan tentu memerlukan kajian misalnya membandingkan jumlah permohonan sertipikat dengan tunggakan yang ada dalam kurun waktu tertentu. Ternyata masih ada tunggakan sertipikat tanah yang belum terselesaikan. Gambaran sederhana ini menunjukkan apa yang diharapkan masyarakat belum sepenuhnya dapat dilayani oleh karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

Dalam rangka peningkatan pelayanan tidak lepas dari masalah sumber daya manusia sebagai aspek subyek pelaku pelayanan kepada masyarakat karyawan mempunyai persepsi yang baik tentang penilaian prestasi kerja, keamanan, masa depan, serta segala hal yang menyangkut kebutuhan hidupnya termasuk keluarganya.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan adalah pengurusan Sertipikasi Tanah. Setiap waktu, masyarakat yang mengurus sertifikat tanah

terus berkembang, oleh karena itu perlu diperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar kepuasan masyarakat yang mengurus sertipikat dapat meningkat.

Program pelayanan publik di suatu lembaga bagi para masyarakat menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian atas pelayanan yang diterima seperti : penampilan dan kerapihan karyawan/pegawai (*bukti langsung*), kemampuan karyawan/pegawai dalam menanggapi masalah yang dihadapi masyarakat (*keandalan*), kesungguhan karyawan/pegawai dalam membantu masyarakat (*daya tanggap*), profesionalisme karyawan/pegawai dalam bekerja (*Jaminan*), keramahan dan kesopanan karyawan/pegawai dalam menghadapi masyarakat (*empati*). Pada dasarnya, pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi, sehingga terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al : 1035). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

Berdasarkan uraian tersebut, maka pada penyusunan tesis ini penulis mengambil judul "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertipikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung"

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan pada halaman sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa penilaian dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengurusan Sertifikasi Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung?
2. Faktor apa yang lebih berpengaruh berdasarkan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan pengurusan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung?

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penilaian dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengurusan Sertifikasi Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui faktor yang lebih berpengaruh berdasarkan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan pengurusan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

### **Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan sertifikasi tanah.
- b. Bagi Penulis, sebagai bahan perbandingan sampai sejauh mana teori-teori yang sudah diperoleh

selama masa perkuliahan dapat diterapkan secara nyata pada kehidupan sehari-hari, khususnya di lingkungan tempat kerja.

- c. Bagi Pihak Lain, sebagai bahan bacaan dan pendorong dilaksanakan penelitian lebih lanjut.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Obyek penelitian adalah tempat sumber data yang dianggap sebagai suatu populasi sehingga bisa diambil sampelnya sebagai subyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Wungagung.

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu mulai bulan Oktober-bulan Desember 2011.

#### **Jenis Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut (Arikunto,2006) penelitian deskriptif merupakan penelitian non-hipotesis, jadi tidak perlu merumuskan hipotesis.

Menurut (J. Supranto, 1997) penelitian deskriptif bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat atau karakteristik dari suatu keadaan. Dalam hal waktu, penelitian deskriptif menjangkau waktu sekarang atau setidaknya waktu yang masih terjangkau dalam ingatan responder (Nazir, 1985).

Jenis penelitian deskriptif yang digunakan adalah pendekatan studi kasus. Menurut (Nazir, 1985) penelitian studi kasus adalah penelitian tentang kasus subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas.

## Sumber Data

1. Data Primer  
Merupakan data yang langsung dari responder dalam penelitian ini, yang berasal dari kuesioner dan wawancara langsung kepada masyarakat yang mengurus Sertipikasi Tanah di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.
2. Data Sekunder  
Merupakan data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak-pihak selain peneliti. Data ini meliputi Tatar belakang masalah, landasan teori, gambaran umum dan struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Library Research  
Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari kepustakaan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh teori-teori dari ahli terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang ada.
2. Field Research  
Penelitian dilakukan dengan meninjau dan mengamati secara langsung obyek penelitian, dengan menggunakan metode sebagai berikut
  - a. Metode Observasi  
Pengamatan langsung untuk memperoleh data tentang perilaku, proses pelayanan kepada pelanggan, dan hal-hal lain dari obyek pada saat penelitian berlangsung.
  - b. Metode Wawancara  
Mengadakan tanya jawab langsung kepada responden dan obyek penelitian.

## c. Metode Kuesioner

Memberi daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan kepada responden untuk diisi oleh responden.

## Populasi dan Sampel

Populasi atau Universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Masri Singarimbun; 1987). Dalam suatu survey tidak perlu untuk meneliti semua individu di dalam suatu populasi karena akan memerlukan waktu, tenaga dan biaya yang besar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung dalam kurun waktu 2 bulan untuk mengurus Sertipikasi Tanah.

Sedangkan Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi. Agar sampel yang diambil representatif atau mewakili populasi maka pengambilan sampelnya harus tepat. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil secara acak terhadap masyarakat yang mengurus Sertipikasi Tanah ke Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

## Teknik Penarikan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan "Sampel Acak Sederhana" yaitu sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Masri Singarimbun; 1987).

Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan diteliti menggunakan rumus dari Maholtra dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti masyarakat yang mengurus Sertipikasi Tanah ke Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil didasarkan pada

perhitungan 5 kali sub variabel. Ukuran tersebut ditetapkan dengan pertimbangan bahwa sesuai dengan rencana analisis yang mensyaratkan bahwa jumlah sampel atau responder paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah sub variabel (Maholtra, 1993). Sedangkan jumlah sub variabel pada penelitian ini sebanyak 18 sub variabel, maka besarnya sampel pada penelitian ini  $5 \times 18 = 90$ , jadi besarnya sampel pada penelitian ini sebanyak 90 responder.

### Analisis Data

Analisis Regresi Berganda adalah analisis untuk mengetahui intensitas hubungan dua variabel yaitu X (Independen) dan Y (Dependen), jadi bila dihubungkan dengan penelitian ini maka analisis regresi berganda adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus Analisis Regresi Berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Indeks kepuasan pelanggan

X1 = Tangible/ Bukti Fisik

X2 = Reliability/ Kepercayaan

X3 = Responsiveness/ Daya Tanggap

X4 = Assurance/ Jaminan

X5 = Empathy/ Perhatian Individu

e = Error item ( variabel lain tidak dijelaskan)

Pengukuran ini dapat dilakukan dengan Skala Likert, dimana responder tinggal memilih derajat baik atau tidak baik atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa dengan memberikan skor pada jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada.

Dengan demikian apabila ternyata pengaruh kualitas, layanan lebih besar daripada harapan masyarakat maka penilaiannya adalah ideal, memuaskan. Bila

ukuran pengaruh kualitas layanan lebih kecil daripada harapan maka penilaiannya adalah negatif atau ketidakpuasan, apabila ukuran pengaruh kualitas layanan sauna dengan harapan maka penilaiannya adalah berkualitas atau positif Untuk menunjukkan validitas dan reliabilitas data maka digunakan uji instrumen validitas dan reliabilitas.

### Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas menunjukkan sejauh mana tingkat ketepatan penggunaan alat ukur tersebut terhadap gejala apa yang ingin diukur (Maui Singarimbun, 1989). Karena data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner, maka kuesioner yang disusun juga harus mengukur apa yang ingin diukur atau dengan kata lain, pengujian validitas ini menggunakan data-data variabel yang ingin diteliti.

Cara menguji validitas adalah dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi product moment.

Angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka butir valid. Sebaliknya, apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir tidak valid.

### Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Djamaludin Ancok seperti yang dikutip oleh Masri Singarimbun (1989) menerangkan bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Menurut Robert L. Ebel & David A. Frisbie (1991) uji reliabilitas instrumen penelitian menghasilkan alpha yang dibakukan (standardized item alpha), dan nilai alpha ini harus lebih dari reliabilitas yang diijinkan.

## Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan sebagai segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan penelitian. Sering pula dinyatakan variabel penelitian sebagai faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti (Cholid Narbuko dan Abu Achmadi ; 1999)

Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut

1 Tangible (Bukti Fisik, (X1)), merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud) yang meliputi :

- X<sub>1.1</sub> Kemudahan memperoleh formulir pengurusan sertipikasi tanah
- X<sub>1.2</sub> Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir/blangko
- X<sub>1.3</sub> Peralatan dan perlengkapan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung

2 Reliability (Keandalan, (X2)), merupakan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara handal dan konsisten yang meliputi

- X<sub>2.1</sub> Kejujuran dan ketegasan petugas dalam penerapan peraturan pengurusan sertipikasi tanah
- X<sub>2.2</sub> Ketepatan janji pegawai/karyawan
- X<sub>2.3</sub> Kecepatan dan ketepatan pegawai/karyawan dalam pelayanan

3 Responsiveness (Days Tanggap, (X3)), merupakan keinginan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan sebaik mungkin, meliputi :

- X<sub>3.1</sub> Petugas yang cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan masyarakat
- X<sub>3.2</sub> Petugas yang menguasai peraturan pengurusan sertipikasi ta-

nah dan terampil dalam tugasnya

- X<sub>3.3</sub> Petugas yang mampu memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik

4 Assurance (Jaminan, (X4)), suatu kemampuan dan kesopan-santunan dari para pegawai dimana hal ini dapat menanamkan kepercayaan dari para masyarakat dari adanya resiko dan keragu-raguan, meliputi

- X<sub>4.1</sub> Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung dapat dipercayamenjamin penyelesaian pembuatan sertipikasi tanah yang dibutuhkan masyarakat
- X<sub>4.2</sub> Kantor Pertanahan Kabupaten-Tulungagung memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum
- X<sub>4.3</sub> Profesionalisme pegawai/karyawan dalam bekerja

5 Empathy (perhatian Individu, (X5)), merupakan kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada para masyarakat dan memahami apa yang dibutuhkan oleh para masyarakat, ini meliputi

- X<sub>5.1</sub> Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian
- X<sub>5.2</sub> Keramahan dan kesopanan pegawai/karyawan
- X<sub>5.3</sub> Kemampuan pegawai/karyawan menjalin hubungan interaktif

6 Kualitas Pelayanan (Y), merupakan ukuran kualitas yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung , yaitu meliputi :

- Y<sub>1</sub> Kualitas sistem pelayanan pada permohonan sertipikasi tanah
- Y<sub>2</sub> Kualitas sistem pemrosesan sertipikasi tanah

Y<sub>3</sub> Kualitas sistem pengambilan sertifikasi tanah

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1  
Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1. Laki-laki	55	61,1
2. Perempuan	35	38,9
Total	90	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 61,1% walaupun jumlahnya tidak berbeda jauh dari responden perempuan yaitu 38,9%.

Tabel 2 :  
Distribusi Responden menurut Usia

Usia	Jumlah	Prosentase
16 – 25	3	3,3
26 -35	8	8,9
36 – 45	31	34,4
46 – 55	37	41,1
> 55	11	12,2
Total	90	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Dari segi usia mayoritas responden berusia antara 46 – 55 tahun yaitu 41,1%, sedangkan yang berusia 36 – 45 tahun sebanyak 34,4%, yang berusia 26 – 35 tahun sebanyak 8,9%, yang berusia 16 – 25 tahun sebanyak 3,3% dan yang berusia di atas 55 tahun sebanyak 12,2%.

Tabel 3 :

Responden menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
SD	3	3,3
SMP	13	14,4
SMA	63	70,0
Sarjana (S1)	11	12,2
Total	90	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Apabila dilihat dari latar pendidikannya, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu mencapai 70,0%. Hal ini menunjukkan bahwa warga masyarakat Kabupaten Tulungagung dalam pendidikan relatif tinggi.

Tabel 4 :  
Distribusi Responden menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jml	Prosentase
Pegawai Negeri Sipil	7	7,8
Pedagang	6	6,7
Petani	11	12,2
Wiraswasta	58	64,4
Karyawan Swasta	8	8,9
Total	90	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan responden, mayoritas adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 64,4%. Berikutnya Petani sebanyak 12,2%.

### Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian di sini dimaksudkan untuk melakukan pencacahan serta perhitungan persentase masing-masing kategori jawaban yang ada, sedang pada kedua adalah pengujian terhadap hipotesis penelitian.

#### 1. Harapan Publik

Deskripsi variabel-variabel yang terdiri dari X1/Bukti langsung (tangibles), X2/Keandalan (reability), X3/Daya tanggap (responsiveness), X4/Jaminan (assurance), dan X5/Empati (empathy), atas harapan/persepsi/responden terhadap kualitas pelayanan disusun

pertanyaan-pertanyaan dan setiap pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban yaitu alternatif jawaban: (a) sangat penting dengan skor 5, alternatif (b) penting mempunyai skor 4, alternatif jawaban (c) cukup penting mempunyai skor 3, alternatif jawaban (d) kurang penting mempunyai skor 2, dan alternatif jawaban (e) tidak penting mempunyai skor 1.

1) Deskripsi Variabel  $X_1$ /Bukti langsung (*tangibles*)

Variabel *Tangible* ( $X_1$ ), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Tangible* ( $X_1$ ) tampak bahwa dari 270 jawaban, frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Penting yaitu sebanyak 120 jawaban (44,4%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi responden terhadap kemudahan memperoleh formulir/blanko permohonan sertifikasi tanah, pengisian dan penggunaan formulir, peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung, mayoritas responden menilai Variabel *Tangible* ( $X_1$ ) Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung adalah penting.

2) Deskripsi Variabel  $X_2$ /Kehandalan (*reliability*)

Variabel *Reliability* ( $X_2$ ), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Reliability* ( $X_2$ ) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang

terbanyak adalah jawaban Penting yaitu 104 jawaban (38,5%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan responden terhadap variabel *reliability* adalah penting.

3) Deskripsi Variabel Responsiveness

Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Penting yaitu 102 jawaban (37,8%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan responden terhadap variabel *Responsiveness* adalah penting.

4) Deskripsi Variabel Assurance

Variabel *Assurance* ( $X_4$ ), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Assurance* ( $X_4$ ) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Penting yaitu 102 jawaban (37,8%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan responden terhadap variabel *Assurance* adalah penting.

5) Deskripsi Variabel Empathy

Variabel *Empathy* ( $X_5$ ), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Empathy* ( $X_5$ ) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang

terbanyak adalah jawaban Penting yaitu 97 jawaban (35,9%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan responden terhadap variabel *Empathy* adalah penting.

## 2. Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan

Deskripsi variabel-variabel yang terdiri dari X1/Bukti langsung (*tangibles*), X2/Kehandalan (*realibility*), X3/Daya tanggap (*responsiveness*), X4/Jaminan (*assurance*), dan X5/Empati (*empathy*), atas harapan/persepsi/responden terhadap kualitas pelayanan disusun pertanyaan-pertanyaan dan setiap pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban yaitu alternatif jawaban: (a) sangat baik dengan skor 5, alternatif (b) baik mempunyai skor 4, alternatif jawaban (c) cukup baik mempunyai skor 3, alternatif jawaban (d) kurang baik mempunyai skor 2, dan alternatif jawaban (e) tidak baik mempunyai skor 1.

### 1) Deskripsi Variabel X<sub>1</sub>/Bukti langsung (*tangibles*)

Variabel *Tangible* (X<sub>1</sub>), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada variabel *Tangible* (X<sub>1</sub>) tampak bahwa dari 270 jawaban, frekuensi yang tergolong jawaban terbanyak adalah Baik yaitu sebanyak 126 jawaban (46,7%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung menurut responden terhadap indikator-indikator variabel *tangible* adalah Baik.

### 2) Deskripsi Variabel X<sub>2</sub>/Kehandalan (*reliability*)

Variabel *Reliability* (X<sub>2</sub>), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Reliability* (X<sub>2</sub>) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Baik yaitu 107 jawaban (39,6%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan menurut responden terhadap variabel *Empathy* adalah baik.

### 3) Deskripsi Variabel X<sub>3</sub>/Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Variabel *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Responsiveness* (X<sub>3</sub>) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Baik yaitu 109 jawaban (40,4%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan menurut responden terhadap variabel *Responsiveness* adalah baik.

### 4) Deskripsi Variabel X<sub>4</sub>/Jaminan (*Assurance*)

Variabel *Assurance* (X<sub>4</sub>), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Assurance* (X<sub>4</sub>) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Baik yaitu 113 jawaban (41,8%). Sehingga

dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan menurut responden terhadap variabel *Assurance* adalah baik.

5) Deskripsi Variabel  $X_5$ /Empati (*Empathy*)

Variabel *Empathy* ( $X_5$ ), dari jawaban responden yang terkumpul diperoleh 270 jawaban dengan distribusi sebagai berikut :

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel *Empathy* ( $X_5$ ) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Baik yaitu 92 jawaban (34,0%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan menurut responden terhadap variabel *Empathy* adalah baik.

3. Deskripsi Variabel Kepuasan Publik

Variabel kepuasan publik (Y) ini tersusun atas 3 pertanyaan sikap dan disediakan 5 alternatif jawaban yaitu alternatif jawaban: (a) sangat baik dengan skor 5, alternatif (b) baik mempunyai skor 4, alternatif jawaban (c) cukup baik mempunyai skor 3, alternatif jawaban (d) kurang baik mempunyai skor 2, dan alternatif jawaban (e) tidak baik mempunyai skor 1.

Berdasarkan distribusi frekuensi skor masing-masing indikator pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y) tampak bahwa dari 270 jawaban frekuensi yang terbanyak adalah jawaban Baik yaitu 107 jawaban (39,6%). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung adalah baik.

**Pengujian Data**

Sebelum melakukan analisis regresi maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan benar-benar mencerminkan faktor – faktor kualitas pelayanan yang digunakan sebagai variabel bebas. Sedang uji reliabilitas diperlukan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini benar-benar telah mengukur apa yang ingin diukur.

**1. Uji Validitas dan Realibilitas**

Uji validitas dilakukan dengan koefisien korelasi antara masing - masing butir (indikator) dengan total skor dari semua butir suatu faktor (variabel) kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan. Hasil analisisnya disajikan pada Tabel 5. Hasil perhitungan secara detail dapat dibaca pada lampiran.

Tabel 5.  
*Pengujian Validitas dan Reliabilitas*

No	Variabel	Hubungan	r	Ket.
1.	$X_1$	$X_{1,1} - X_1$	0.7401	Valid
		$X_{1,2} - X_1$	0.7433	Valid
		$X_{1,3} - X_1$	0.7706	Valid
		Alpha	0.8020	Reliabel
2.	$X_2$	$X_{2,1} - X_2$	0.7820	Valid
		$X_{2,2} - X_2$	0.7435	Valid
		$X_{2,3} - X_2$	0.8082	Valid
		Alpha	0.8162	Reliabel
3.	$X_3$	$X_{3,1} - X_3$	0.7029	Valid
		$X_{3,2} - X_3$	0.7395	Valid
		$X_{3,3} - X_3$	0.7328	Valid
		Alpha	0.7869	Reliabel
4.	$X_4$	$X_{4,1} - X_4$	0.8496	Valid
		$X_{4,2} - X_4$	0.8126	Valid
		$X_{4,3} - X_4$	0.8710	Valid
		Alpha	0.8442	Reliabel
5.	$X_5$	$X_{5,1} - X_5$	0.6009	Valid
		$X_{5,2} - X_5$	0.7237	Valid
		$X_{5,3} - X_5$	0.7589	Valid
		Alpha	0.7706	Reliabel
6.	Y	Y1 – Y	0.7455	Valid
		Y2 – Y	0.7262	Valid
		Y3 – Y	0.5670	Valid
		Alpha	0.7618	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari data yang

ada menunjukkan bahwa semua item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner memiliki nilai yang valid. Hal ini dapat dilihat dari tabel bahwa semua nilai r lebih besar dari 0,3, artinya bahwa secara keseluruhan item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan atau mengukur variabel-variabel yang menjadi indikator.

Sedangkan hasil pengujian atas reliabilitas data sebagaimana tercantum dalam tabel di atas menunjukkan bahwa nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar dari masing-masing variabel adalah lebih dari 0,6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil pengujian tersebut nilai reliabilitas terpenuhi, artinya bahwa tingkat konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner cukup baik.

## Uji Hipotesa

### 1. Pengujian Secara Simultan

Tabel 6.  
Analysis of Variance (ANOVA)

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	184.523	5	36.905	19.065	.000
Residual	162.599	84	1.936		
Total	347.122	89			

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 19.065 dengan tingkat signifikansi 0.000. Angka probabilitas sebesar ini nilainya jauh lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang ditentukan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan. Artinya bahwa variabel independen yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan.

### 2. Pengujian Secara Parsial

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda sebagaimana tercantum pada lampiran, diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dependen sebagai berikut :

Tabel 7  
Koefisien Regresi

Model	Koef	Beta	T	Sig
(Constant)	3.054		3.029	.003
Bukti Langsung	.156	.158	1.643	.104
Kehandalan	.275	.354	3.054	.003
Daya Tanggap	-.085	-.092	-0.789	.432
Jaminan	.164	.203	1.722	.089
Perhatian	.210	.226	1.905	.060

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Bukti Langsung memiliki nilai t 1.643 dengan tingkat signifikansi 0.104, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Langsung memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan.

Selanjutnya berdasarkan tabel di atas juga terlihat bahwa variabel kehandalan memiliki nilai t 3.054 dengan tingkat signifikansi 0.003, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan secara signifikan.

Dari tabel pengujian juga menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki nilai t -0.789 dengan tingkat signifikansi 0.432, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh

terhadap kualitas pelayanan, akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan.

Untuk variabel jaminan, terlihat bahwa variabel ini memiliki nilai t 1.722 dengan tingkat signifikansi 0.089, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan.

Terakhir, berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel perhatian memiliki nilai t 1.905 dengan tingkat signifikansi 0.060, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel perhatian memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan.

Dengan demikian berarti bahwa hanya variabel independen 2 (Kehandalan) yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan variabel yang lain yaitu bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan perhatian memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akan tetapi tidak signifikan.

Berdasarkan tabel 7. pula, dari nilai koefisien menunjukkan bahwa nilai-nilai koefisien variabel independen untuk bukti langsung sebesar 0.156; variabel kehandalan 0.275; variabel daya tanggap; -0.085; variabel jaminan sebesar 0.164; dan variabel perhatian sebesar 0.210.

Dari tingkat koefisien yang ada pada tabel tersebut terlihat bahwa tingkat koefisien yang tertinggi yaitu pada variabel kehandalan dengan koefisien sebesar 0.275, selanjutnya variabel perhatian, variabel jaminan, variabel

bukti langsung, dan terakhir variabel daya tanggap.

Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel independen kehandalan, memiliki pengaruh paling besar (dominan) terhadap variabel kualitas pelayanan. Sedangkan variabel yang lain tingkat pengaruhnya di bawah variabel kehandalan.

### 3. Analisis Hasil Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung, maka digunakan analisis regresi. Hasil analisis regresi disajikan pada tabel 8, sednagkan hasil analisis secara lengkap dapat dibaca pada lampiran:

Tabel 8.  
Hasil Analisis Regresi Pengaruh faktor-faktor Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung

Variabel	Koef. Regresi (B)	Beta	t-statistik	Sig t
Bukti Langsung (X <sub>1</sub> )	.156	.158	1.643	.104
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	.275	.354	3.054	.003
Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )	-.085	-.092	-0.789	.432
Jaminan (X <sub>4</sub> )	.164	.203	1.722	.089
Perhatian (X <sub>5</sub> )	.210	.226	1.905	.060
Konstanta (C)	3.054		3.029	.003
Koef Korelasi Berganda (R) =			.729	
Koef Determinasi (R <sup>2</sup> ) =			.532	
Adjusted R-Square (R <sup>2</sup> ) =			.504	
F-statistik =			19.065	

Dari tabel diatas dan hasil pengujian simultan atas faktor-faktor kualitas terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan. Artinya faktor-faktor kualitas dengan indikator-indikatornya yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara

bersama-sama mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

Sedangkan pengaruh variabel-variabel bebas (faktor-faktor kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan), diuraikan sebagai berikut.

#### **Pengaruh Faktor Bukti Langsung terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan bukti langsung tidak signifikan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh dari faktor kualitas pelayanan bukti langsung adalah positif, artinya apabila bukti langsung ditingkatkan maka akan menambah tingkat kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penambahan terhadap indikator-indikator bukti langsung yang meliputi; kemudahan memperoleh formulir/blanko sertipikasi tanah, kemudahan pengisian dan penggunaan formulir, kenyamanan ruang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung kepada pelanggan akan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Demikian pula sebaliknya apabila kemudahan memperoleh formulir/blanko sertipikasi tanah, kemudahan pengisian dan penggunaan formulir, ketersediaan peralatan dan perlengkapan pelayanan pengurusan sertipikasi tanah, kenyamanan ruang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung kepada pelanggan menurun atau tidak baik akan menurunkan tingkat kualitas

pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

#### **Pengaruh Faktor Kehandalan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Pengaruh faktor kualitas pelayanan kehandalan adalah positif yang berarti bahwa apabila kehandalan meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, dengan anggapan faktor lain konstan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penambahan terhadap indikator-indikator kehandalan meliputi; kejujuran ketetapan ketegasan dalam penerapan peraturan pengurusan sertipikasi tanah, kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan, pelaksanaan pelayanan yang sama terhadap semua masyarakat yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung kepada pengurus sertipikasi tanah akan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Demikian pula sebaliknya apabila kejujuran ketepatan ketegasan dalam penerapan peraturan pengurusan sertipikasi tanah, kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan, yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung kepada pengurus sertipikasi tanah menurun atau tidak baik akan menurunkan tingkat kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Hasil analisis penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor kehandalan mempunyai pengaruh terbesar diantara faktor-faktor lainnya diteliti, sehingga pada saat ini dapat dikatakan, kejujuran ketepatan ketegasan

dalam penerapan peraturan pengurusan sertipikasi tanah, kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan, pelaksanaan pelayanan yang sama terhadap semua masyarakat merupakan indikator yang sangat penting peranannya dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan kata lain pelanggan sangat komitmen dengan petugas yang jujur, tegas, cepat dan tepat waktu dalam melayani pengurusan sertipikat tanah sangat besar perannya dalam mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

#### **Pengaruh Faktor Daya Tanggap terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung**

Hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan daya tanggap tidak signifikan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi dari faktor kualitas pelayanan daya tanggap adalah negatif yang berarti apabila daya tanggap meningkat indikasi bahwa faktor daya tanggap yang meliputi ketanggapan atas keluhan publik, perusahaan terhadap peraturan maupun ketrampilan petugas dibidangnya pada saat ini kurang berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Sedangkan hubungan negatif menunjukkan bahwa pelanggan tidak memerlukan petugas cepat tanggap atas masalah atau keluhan publik, petugas menguasai peraturan dan terampil dalam bidangnya, mungkin dikarenakan publik lebih mengutamakan kecepatan pengurusan serta tidak memerlukan penjelasan lagi atas peraturan yang berlaku, yang penting cepat selesai dan tidak melanggar aturan yang berlaku.

#### **Pengaruh Faktor Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan jaminan tidak signifikan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh dari faktor kualitas pelayanan jaminan adalah positif yang berarti apabila jaminan meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, artinya peningkatan faktor jaminan yang berindikator kemampuan petugas memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik, bertindak ramah dan sopan, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas, cenderung menaikkan tingkat kualitas pelayanan. Hasil analisis ini juga menunjukkan bahwa faktor jaminan dengan indikator-indikatornya pada saat ini, merupakan faktor yang penting peranannya dalam mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### **Pengaruh Empati/Perhatian terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas perhatian/empati tidak signifikan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi dari faktor kualitas pelayanan perhatian adalah positif yang berarti apabila perhatian meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, artinya peningkatan faktor perhatian yang berindikator petugas memberikan pembinaan atau penyuluhan secara baik dan teratur, keadilan dan kepastian hukum, perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu dalam pengurusan sertipikat tanah, akan menambah tingkat kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung secara umum dapat dikatakan baik.
2. Secara simultan atau bersama-sama faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.
3. Secara parsial faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan dan perhatian berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Dengan kata lain bahwa apabila faktor bukti langsung, kehandalan, jaminan dan perhatian ditingkatkan maka akan dapat menambah pula tingkat kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.
4. Diantara faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap tingkat perubahan kualitas pelayanan adalah kehandalan, yang diikuti oleh perhatian, jaminan dan bukti langsung.

### Saran-saran

1. Kualitas pelayanan akan menjadi tolok ukur meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung). Sehingga menjaga

tingkat kualitas pelayanan yang baik dengan memperhatikan dan memahami interaksi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sangat diperlukan.

2. Memberikan prioritas perhatian terhadap faktor kehandalan kepada masyarakat karena variabel ini adalah yang terbesar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Perhatian terhadap : a) Kejujuran, ketepatan, ketegasan petugas dalam penerapan peraturan pengurusan sertipikat tanah, b) Kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan, c) Pelaksanaan pelayanan yang sama terhadap semua masyarakat.
3. Untuk dapat melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan, maka pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung perlu mengkaji lebih dalam untuk memperoleh informasi yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan mengetahui informasi yang jelas maka upaya perbaikan di masa datang akan lebih mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta.
- A Tjiptono, Fandy, 1997. *Total Quality Service*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Dennis Walker. 1997. *Customer First ; Mendahulukan Pelanggan, Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu* (Edisi Indonesia).

- Faisal Sanapiah, 1982. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Usaha Nasional*, Surabaya.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas ; Penerapan Konsep-Konsep Dalam Manajemen Bisnis Total* (Edisi Indonesia), Gramedia Indonesia, Jakarta.
- G. Cochran William. 1991. *Tehnik Penarikan Sampel*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- J. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler Philip, 1994, *Marketing Management: Analysis, Planning, implementation, and Control*, Eight Edition Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs, New Jersey
- Kotler philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan kontrol*, Edisi 9, Bahasa Indonesia, PT Prenhallindo, Jakarta
- Sugiarto, Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Sugihastuti. 2000. *Bahasa Laporan Penelitian*. Pustaka Pelajar Offset. Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1987, *Metode Penelitian Sosial*, Cetakan kedelapan, LP3ES, Jakarta
- Wasistono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung.