ISSN : 2721-7876

Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan
Volume 4 Nomor 2 Desember 2022

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA LANGSA

Siti Rafa' Nafisah[1], Nurviana [2], Fairus[3], Saiman[4]
[1,2]Universitas Samudra; Langsa-Aceh
[3]Jurusan Matematika, Fakultas Teknik, Universitas Samudra
e-mail: [1]**sitirafanafisa@gmail.com.** , [2]nurviana@unsam.ac.id, [3]fairuz@unsam.ac.id, [4]saiman@unsam.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Pendaftaran Tanah merupakan salah satu Pelayanan oleh Pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memperoleh sertipikat tanah. Menurut masyarakat Kota Langsa Pendaftaran Sertifikat Tanah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan sertifikat tanah dan sangat menguntungkan masyarakat. Masyarakat Kota Langsa kurang mengetahui secara detail tentang pendaftaran atau pengurusan terkait sertifikat tanah. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Pertanahan Kota Langsa terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis pengaruh pelayanan pendaftaran tanah terhadap kepuasan masyarakat Kota Langsa. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian Regresi Sederhana, Uji Koefisien Korelasi Dan Uji Koefisien Determinasi. Data yang digunakan adalah data primer yaitu berupa kuisioner yang dibagikan kepada 30 responden. Data yang berasal dari kuisioner di analisis dengan regresi sederhana. Berdasarkan analisis yang dilakukan didapat tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Kota Langsa mendapatkan hasil Tingkat Capaian Respondes diatas 75%, besar nilai persentase pengaruh Pelayanan Pendaftaran tanah terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu 14.2% . Berdasarkan analisis data, terkait kepuasan masyarakat dalam penyampaian informasi pendaftaran tanah pada masyarakat Kota Langsa dinilai sudah cukup baik. Selain itu persentase koefisien determinasi terkait besarnya pengaruh pelayanan pendaftaran tanah terhadap kepuasan masyarakat. Melalui perhitungan tersebut diperoleh besar persentasenya adalah 14.2% dan sisanya 85.8% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.
Kata kunci : Kantor pertanahan, sertifikat tanah, Kota Langsa, Regresi sederhana, Statistik Deskriptif.

ABSTRACT

Land Registration Service is one of the services by the Government to assist the community in obtaining land certificates. According to the people of Langsa City, Land Certificate Registration makes it easier for the community to get land certificates and is very beneficial for the community. The people of Langsa City do not know in detail about the registration or management of land certificates. The purpose of this study was to determine the quality of services provided by the Langsa City Land Office on community satisfaction. In addition, the purpose of this study was to determine the analysis of the effect of land registration services on the satisfaction of the people of Langsa City. In this study using a simple regression research method, correlation coefficient test and determination coefficient test. The data used is primary data in the form of questionnaires distributed to 30 respondents. Data derived from the questionnaire were analyzed by simple regression. Based on the analysis carried out, it was found that the level of community satisfaction with the Land Office of Langsa City got the results of the Response Level of Achievement above 75%, the percentage value of the influence of land registration services on community satisfaction was 14.2%. Based on data analysis, regarding community satisfaction in delivering land registration information to the people of Langsa City, it is considered quite good. In addition, the percentage of the coefficient of determination is related to the magnitude of the influence of land registration services on community satisfaction. Through these calculations, the percentage obtained is 14.2% and the remaining 85.8% is influenced by variables that are not included in this study.
Keywords: land office, land certificate, Langsa City, simple regression, descriptive statistics.

ISSN : 2721-7876

Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan
Volume 4 Nomor 2 Desember 2022

1. PENDAHULUAN

Sertifikat tanah ialah bukti kepemilikan dan hak seseorang atas tanah atau lahan. Sertifikat tanah yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan dokumen negara yang sangat vital. Dicetak oleh Peruri yang telah dipercayakan BPN, sertifikat tanah bisa dibuat secara mandiri ataupun melalui jasa PPAT. Pada pasal 1 ayat (20) berbunyi : "Sertifikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan lahan dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan (Harsono Boedi, 1999).

Menurut (Riyanto, 2018) Pelayanan Merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu Pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Sedangkan menurut (Semil, 2018) hakikat pelayanan public adalah pemberian pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Tamiang merupakan Pelayanan Public, karena dilakukan aparatur pemerintah terhadap masyarakat.

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Langsa memiliki kewenangan untuk melaksanakan pendaftaran tanah diseluruh Kota Langsa. Akan tetapi kurangnya pengetahuan dan informasi masyarakat tentang pembuatan sertifikat tanah, sehingga perlu adanya analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran tanah dan Kota Langsa.

2. METODE PENELITIAN

Jenis data dalam penelitian ini adalah data Primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner pada masyarakat Kota Langsa. Responden dalam penyebaran kuisioner ini sebanyak 30 Responden.
variabel pada penelitian ini terdiri atas variabel variabel terikat.
1. Variabel bebas X didefenisikan sebagai Pelayanan Pendaftaran Tanah Kota Langsa.
2. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Y yang didefinisikan Sebagai Kepuasan Masyarakat kota Langsa.

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis, Uji Koefisien Korelasi Dan Uji Koefisien Determinasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Kualitas Data
A. Uji Validitas

Dasar Pengambilan Uji Validitas Pearson, dengan mengambil perbandingan Nilai r Hitung dengan r Tabel.
1. Jika Nilai r Hitung > r Tabel maka dapat dikatakan Valid
2. Jika Nilai r Hitung < r Tabel maka dapat dikatakan tidak valid cara mencari nilai r tabel dengan

N = 30 pada Signifikansi 5% pada distribusi nilai r Tabel statistik. Maka diperoleh nilai r Tabel sebesar 0.361

Tabel 1. Hasil uji validitas

Pertanyaan	r tabel	r hitung	keterangan
x1	0.361	0.422	valid
x2	0.361	0.501	valid
x3	0.361	0.624	valid
x4	0.361	0.394	valid
x5	0.361	0.402	valid
x6	0.361	0.476	valid
x7	0.361	0.423	valid
x8	0.361	0.430	valid
x9	0.361	0.443	valid
x10	0.361	0.479	valid
x11	0.361	0.426	valid
x12	0.361	0.646	valid
x13	0.361	0.422	valid
x14	0.361	0.389	valid

pertanyaan	r tabel	r hitung	keterangan
y1	0.361	0.518	valid
y2	0.361	0.403	valid
y3	0.361	0.373	valid
y4	0.361	0.477	valid
y5	0.361	0.560	valid
y6	0.361	0.623	valid
y7	0.361	0.493	valid
y8	0.361	0.416	valid
y9	0.361	0.570	valid
y10	0.361	0.428	valid

ISSN : 2721-7876

Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan

Volume 4 Nomor 2 Desember 2022

y11	0.361	0.415	valid
y12	0.361	0.450	valid
y13	0.361	0.438	valid
y14	0.361	0.389	valid

Dari tabel Uji Validitas diatas, terlihat bahwa seluruh item dari pertanyaan Kuesioner pada variabel Pelayanan pendaftaran tanah dan kepuasan masyarakat mendapatkan nilai r Hitung lebih besar dari nilai r Tabel . Maka seluruh item Pertanyaan pada variabel Pelayan Pendaftaran tanah dan Kepuasan Masyarakat dapat dinyatakan Valid.

B. Uji Reabilitas

Menurut Anastasi dan Urbina dalam (Priyatno, 2016). Reliabitas merujuk pada Kuesioner skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen yang berbeda, ataupun dibawah kondisi pengujian yang berbeda. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah suatu kuesioner dapat dikatakan Konsisten apabila telah diuji secara berulang kali. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach alpha ≥ 0.6 (Ghozali, 2009).

Tabel 2 . Hasil uji reabilitas

No	Nama variabel	Cronbach alpha	keterangan
1	kepuasan masyarakat	0,719	Reliabel
2	informasi pendaftaran tanah	0,718	Reliabel

Dari tabel uji reliabilitas diatas, nilai Cronbach alpha > 0,6 ini menunjukkan seluruh pertanyaan reliabel dari kuesioner yang diberikan pada variabel pelayanan pendaftaran tanah dan terkait kepuasan masyarakat.

3.2 Uji asumsi klasik

A. Normalitas Data

Uji Normalitas adalah pengujian data untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak (Imam Al-Ghozali, 2011). Uji normalitias ini menggunakan metode Uji Analisis Metode Kolmogrov-Smirnov. Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji Kolmogorov-Smirnov adalah :

1. Nilai residual berdistribusi normal apabila nilai Signifikansi > 0.05.
2. Nilai residual tidak berdistribusi normal apabila nilai Signifikansi < 0.05.

		Unstandardized residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.17525398
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.102
	Negative	-.139
Test Statistic		.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.143[c]

Tabel 3. Hasil uji normalitas

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai Asiymp. Sig sebesar 0,143. Oleh karena itu nilai sig > 0.05 maka dapat diambil keputusan dalam uji normalitas kolmogrov-smirnov disimpulkan data berdistribusi

C. Model Regresi

Menurut (Sujarweni, 2015) menyatakan bahwa "regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara 1 variabel dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel tergantung atau dependen. Sedangkan variabel bebas Inependen".

Persamaan model Regresi dapat dilihat sebagai berikut

$$Y = a + bX \quad (1)$$

Dimana :
Y : Variabel dependen
X : Variabel Independen
a : Konstanta
b : Nilai Koefisien Regresi

Tabel 4. Hasil uji regresi

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	33.579	12.841		2.615	.014
	Pelayanan pendaftaran tanah	.443	.206	.377	2.153	.040

Sumber : Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4 hasil uji analisis regresi sederhana diatas, diperoleh model sebagai berikut :

$$Y = 33{,}576 + 0.443X \quad (2)$$

Persamaan (2) menunjukkan bahwa nilai variabel pelayanan Pendaftaran tanah yang diperoleh yaitu sama dengan 0 dan nilai kepuasan masyarakat dengan nilai konstanta 33.579, selanjutnya 0,433 merupakan koefisien regresinya menyatakan bahwa setiap penambahan 1 pelayanan pendaftaran tanah akan meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Langsa

ISSN : 2721-7876

Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan

Volume 4 Nomor 2 Desember 2022

sebesar 0,433. Jika sebaliknya, pelayanan pendaftaran tanah menurun sebesar 1, jadi kepuasan masyarakat Kota langsa akan mengalami penurunan sebesar 0,433 kali, arah hubungan searah dapat dilihat dari tanda positif, artinya kenaikan atau penurunan Y.

3.3 Uji Hipotesis

A. Uji T

Uji statistik T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual menerangkan variansi variabel dependen (Ghozali,2009).

Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai signifikan < 0.05. Sebaliknya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai signifikan > 0.05.

Sementara itu untuk hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H_0 : tidak terdapat pengaruh pelayanan pendaftaran tanah sistematis terhadap kepuasan masyarakat

H_1 : terdapat pengaruh pelayanan pendaftaran tanah terhadap kepuasan masyarakat

Tabel 5. Hasil uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.579	12.841		2.615	.014
	Pelayanan pendaftaran tanah	.443	.206	.377	2.153	.040

Sumber : Data Primer, diolah (2022)

Tabel 5 menujukkan hasil uji analisis regresi linier, dari tabel diperoleh hasil untuk uji T yaitu nilai p -value pelayanan pendaftaran tanah sebesar 0.040 dan nilai alfa 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa 0.04< 0.05. Maka *H*0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah.

3.4 Hasil Koefisien Korelasi

Menurut (Triyono, 2016) mendefinisikan bahwa korelasi adalah "derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih dari data hasil pengamatan". Sedangkan menurut (Sulistyastuti, 2017) mendefinisikan bahwa "koefisien korelasi adalah analisa yang dilakukan untuk mengukur derajat hubungan atau kekuatan asosiasi linier antara dua varaibel". Analisis korelasi juga menunjukkan arah hubungan baik secara positif atau negative yang merupakan hubungan antara variabel dependen dengan variabel-variabel independen. Koefisien korelasi disimbolkan dengan "r". Oleh karena itu untuk memudahkan interprestasi seberapa kuat hubungan korelasinya maka digunakan interval koefisien sebagai berikut :

Tabel 6. Interval koefisen korelasi

Interval Koefisien	**Tingkat Hubungan**
0,00-0,020	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Kuat
0,71-0,90	Sangat Kuat
0,91-0,99	Kuat Sekali
1	Sempurna

Sujarweni(2015)

Nilai koefisien korelasi dihitung dengan korelasi *Bivariat-pearson Correlattion* yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Koefesien Korelasi

		kepuasan masyarakat	informasi pendataran tanah
Pelayanan pendaftaran tanah	Pearson Correlation	1	.420*
	Sig. (2-tailed)		.040
	N	30	30
Kepuasan masyarakat	Pearson Correlation	.420*	1
	Sig. (2-tailed)	.040	
	N	30	30

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai uji Pearson Correlattion menunjukkan semua faktor-faktor Informasi pendaftaran tanah dengan kepuasan masyarakat terlihat hubungan yang kuat antar variabel informasi Pendaftaran tanah dengan kepuasan masyarakat sebesar 0.420.

3.5 Pengujian Koefisien Determinasi

Menurut (Hasan, 2016) koefisien determinasi menyatakan bahwa "penyebab perubahan variabel Y yang datang dari variabel X sebesar kuadrat koefisien korelasinya". Nilai dari determinasi akan menunjukkan besarnya pengaruh informasi Pendaftaran tanah terhadap naik/turunya kepuasan masyarakat. Perhitungan uji determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

$$KD = r2\ x\ 100\% \quad (3)$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi
r : Nilai Koefisien Korelasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

ISSN : 2721-7876

Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan

Volume 4 Nomor 2 Desember 2022

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.377[a]	.142	.111	3.231458

Sumber : Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel Informasi pendaftaran tanah terhadap Kepuasan Masyarakat adalah Sebesar 0.142 atau 14.2% dan sisanya 85.8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dari kepuasan masyarakat terhadap informasi pendaftaran tanah adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap penyampaian informasi pendaftaran tanah pada masyarakat Kota Langsa dinilai sudah cukup baik.
2. Pengujian analisis koefisien determinasi diperoleh bahwa persentase besarnya pengaruh Pelayanan Pendaftaran tanah terhadap kepuasan masyarakat Kota Langsa adalah 14.2% dan sisanya 85.8% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

4.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini yaitu adanya konsistensi oleh pihak kantor pertanahan Kota Langsa terkait kualitas pelayanan maupun penyampaian informasi untuk masyarakat Kota Langsa. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui tentang betapa pentingnya hukum tanah serta sertifikat tanah dalam memenuhi Hak dan kewajiban masyarakat Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

Boedi Harsono, 1999. "Hukum Agraria Indonesia (Sejarah Pembentukan Undang undang UUPA isi dan Pelaksanaannya)". *Jurnal Gema Keadilan*. Vol 6 (02), 0852-011.

Ghozali, Imam. 2009. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS ".* Semarang : UNDIP.

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro : Semarang.

Hasan, M. I. (2016). *Pokok-Pokok Materi Statistik (Statistik Inferensif).* Jakarta:PT Bumi Aksara.

Kementerian Agararia dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional di https://www.atrbpn.go.id/

Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117-124.

Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenada Media Group.

Sujarweni, W. (2015). *SPSS untuk Penelitian.*

Sulistyastuti, D. R. dan E. A. P. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Masalah Sosial.* Yogyakarta: Gaya Media.

Triyono, R. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Depok: Papas Sinar Pinanti.