

Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi

Nurhidayati¹, Rani Silpia²

^{1,2}ASM BSI Jakarta

¹e-mail: nurhidayati.nht@bsi.ac.id

²e-mail: ranisilvia270997@gmail.com

Jalan Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur

Cara Sitasi: Nurhidayati, & Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta*, 2(2), 279–284.

Abstract - *The National Land Agency (BPN) is a Government Institution established to assist the society in the management of land rights. To facilitate service to the society, BPN has a Complete Systematic Land Registration Program (PTSL). The purpose of this study was to determine the effect of Complete Systematic Land Registration Service (PTSL) on society satisfaction in the Bekasi District National Land Agency. The researchers use descriptive quantitative research methods using SPSS 22.0 application. The research sample was taken in non probability sampling, specifically purposive sampling, on 47 respondents from Setiamekar Village, by distributing questionnaires. The analysis used was the correlation coefficient test method, determination and regression equation. The results of the calculation, the correlation value of 0.532 which means that there is a strong relationship between public service to society satisfaction at the BPN Office, the coefficient of determination is 2.83% and the remaining 71.7% is influenced by other factors and the regression equation of $Y = 5.956 + 0.799X$ which means if public service = 0, then community satisfaction is 5,956 and every additional public service 1% will increase community satisfaction by 0,799. After the hypothesis is tested, H_a is accepted and H_0 is rejected as a public service has an influence on society satisfaction at the Bekasi District BPN Office.*

Keywords: Service Satisfaction, Public service, Society satisfaction

PENDAHULUAN

Tanah memegang peranan yang penting dalam masyarakat. Karena itulah setiap orang berusaha memiliki hak atas tanah untuk kehidupannya. Dalam satu negara penguasa tertinggi atas tanah adalah negara. Hal ini dapat dilihat bunyi pada pasal 33 UUD 1945 bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat. Negara berhak untuk mengatur, menyelenggarakan, menggunakan dan menentukan hubungan hukum antara orang perorang dengan bumi, air dan ruang angkasa. Dalam pelaksanaannya hak menguasai oleh negara akan diberikan kepada daerah atau masyarakat adat sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional. Pengaturan masalah pertanahan diatur dalam Undang-Undang No.5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria atau dikenal Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Dalam undang-undang ini memuat tentang kebijakan pertanahan nasional yang menjadi dasar pengelolaan tanah di Indonesia. Kewenangan urusan pertanahan tetap menjadi urusan pemerintah pusat dalam pengelolaannya. Untuk itu Pemerintah

membentuk Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang bertugas merumuskan dan melakukan kebijakan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat. Badan Pertanahan Nasional adalah Lembaga Pemerintah non departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden serta dipimpin oleh seorang Kepala (sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006). Dalam membantu masyarakat untuk memiliki hak-hak atas tanah, BPN membentuk Panitia Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Panitia ini bertugas memberikan pelayanan dengan membantu masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah atau dalam kategori K1. Untuk mengetahui sejauh mana program ini memberikan kepuasan di masyarakat, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian, di salah satu desa di Kabupaten Bekasi yaitu Desa Setiamekar.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dilaksanakan di Desa Setiamekar, pada bulan Mei 2018. Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain, Observasi, dengan melakukan

pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil dan hasilnya langsung dicatat oleh penulis, sehingga dapat mengetahui informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, dengan kuesioner yaitu melakukan pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden, yaitu masyarakat yang memiliki tanah di Desa Setiamekar, Bekasi dan masyarakat pertama kali mengajukan permohonan pembuatan sertifikat tanah dengan alas hak (Akta Jual Beli, Segel Hibah, Segel Jual Beli, PBB, Kwitansi dan lain-lain). Pemberian kuesioner diberikan kepada masyarakat yang datang secara langsung ke Desa Setiamekar Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Data diperoleh pada Bulan Mei 2018. Serta metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan membaca buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 47 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling* khususnya *purposive sampling*, dimana elemen populasi dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu harus masyarakat yang memiliki tanah di Desa Setiamekar Kabupaten Bekasi dan masyarakat yang mendaftarkan diri adalah pemohon yang baru pertama kali mengajukan permohonan pembuatan sertifikat tanah. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 22.0

Adapun hipotesis yang akan diuji sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) terhadap kepuasan masyarakat Desa Setiamekar.

H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) terhadap kepuasan masyarakat Desa Setiamekar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kisi – Kisi Operasional Variabel

1. Pelayanan

Menurut (Riyanto, 2018) Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada 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 publik adalah pemberian pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan yang dilakukan BPN Kabupaten Bekasi termasuk dalam pelayanan public, karena dilakukan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Di bawah ini adalah variabel Pelayanan dan indikator dari pelayanan publik.

Tabel 1. Operasional Variabel Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Pelayanan Publik	<i>Attitude</i> (sikap)	1. Pelayanan dengan ramah & kesopanan. 2. Pelayanan memberikan informasi yang jelas. 3. Pelayanan dengan penampilan serasi.
	<i>Attention</i> (perhatian)	1. Mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat. 2. Menceritakan perhatian kepada masyarakat.
	<i>Action</i> (tindakan)	1. Mencatat & menegaskan kebutuhan masyarakat. 2. Keadilan dalam memberikan pelayanan & mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan.

Sumber: (Rangkuti, 2017)

2. Kepuasan Masyarakat

Menurut Lukman dalam (Semil, 2018) Kepuasan didefinisikan sebagai “tingkat perasaan seseorang atau kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Indikator Kepuasan dapat dilihat di tabel 2.

Tabel 2. Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Masyarakat	Pelayanan	1. Pelayanan yang sigap dan cepat. 2. Mampu memberikan informasi dengan jelas dan pasti 3. Kepastian biaya dan jadwal pelayanan
	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu yang nyaman dan bersih 2. Keamanan terhadap prasarana yang disediakan 3. Kelengkapan fasilitas yang ada
	Kemudahan lainnya	1. Lokasi dapat dijangkau dengan mudah.

Sumber:(Semil, 2018)

Uji Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

Menurut (Sujarweni, 2015) menyatakan bahwa “uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.” Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap item pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan signifikansi 0,10 jika r tabel < r hitung maka valid. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Person Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

n = jumlah observasi atau responden

x = skor total yang diperoleh dari keseluruhan item variabel x

y = skor total yang diperoleh dari keseluruhan item variabel y

1. Uji Validitas Variable Pelayanan Publik

Uji validitas dilakukan dengan menguji sebanyak 47 responden. Item pernyataan kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel dicari dengan cara menggunakan tingkat signifikansi 0,10 dan df = n - 2, yaitu 47 - 2 = 45 dan diketahui nilai r tabel adalah 0,2429

Tabel 3. Uji Validitas Pelayanan Publik

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan Publik (X)			
P 1	0,543	0,2429	Valid
P 2	0,683	0,2429	Valid
P 3	0,478	0,2429	Valid
P 4	0,565	0,2429	Valid
P 5	0,526	0,2429	Valid
P 6	0,400	0,2429	Valid
P 7	0,498	0,2429	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22.0, Mei 2018

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat diukur dengan 7 item pernyataan yang uji validitasnya menghasilkan output dari program SPSS sebagai berikut

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)			
P1	0,260	0,2429	Valid
P2	0,491	0,2429	Valid
P 3	0,477	0,2429	Valid
P 4	0,806	0,2429	Valid
P5	0,783	0,2429	Valid
P6	0,312	0,2429	Valid
P7	0,353	0,2429	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22.0, Mei 2018

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner mempunyai r hitung > r table (0,2429), maka pernyataan tersebut valid. Dengan demikian, seluruh butir soal yang ada dalam

kuesioner dari variabel pelayanan publik dan kepuasan masyarakat adalah berjumlah 14 pernyataan dan dinyatakan valid

B. Uji Reliabilitas

Menurut Anastasi dan Urbina dalam (Priyatno, 2016) "reliabilitas merujuk pada konsistensi 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 dilakukan dengan menguji masing-masing variabel dengan rumus Cronbach's Alpha. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan perhitungan menggunakan SPSS 22.0:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Interpretasi Reliabilitas	Ket
1.	Pelayanan Publik (X)	0,699	0,41-0,70	Kuat
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,771	0,71-0,90	Sangat Kuat

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22.0, Mei 2018

Hasil uji reliabilitas variabel pelayanan publik (X) pada kolom Cronbach's Alpha menunjukkan nilai reliabilitas, yaitu dimana angka mempunyai interpretasi reliabilitas yang kuat karena termasuk dalam rentang nilai 0,41 -0,70 maka seluruh item pada kuesioner dapat dipercaya.

Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan masyarakat (Y) pada kolom Cronbach's Alpha menunjukkan nilai reliabilitas yang sangat tinggi karena termasuk dalam rentang nilai 0,71 - 0,90 maka seluruh item pernyataan dari variabel kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan reliabel, yang berarti seluruh item pada kuesioner dapat dipercaya.

Konsep Dasar Perhitungan

1. Populasi dan Sampel

Suharsimi Arikunto dalam (Werang, 2015) mendefinisikan bahwa populasi adalah "keseluruhan subjek penelitian yang apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi dan studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus". Sampel menurut Emory & Cooper dalam (Werang, 2015) adalah "bagian dari elemen-elemen populasi yang memberikan kesimpulan tentang keseluruhan populasi". Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. Menurut (Sulistiyastuti, 2017) “*Non probability* atau *nonrandom sampling* adalah setiap individu/unit yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja menurut pertimbangan tertentu Sehingga tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi calon responden atau sampel”.

Rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode slovin

$$N = \frac{N}{1 + ne^2}$$

$$N = \frac{90}{1 + 90(10\%)^2}$$

$$N = \frac{90}{1 + 90(0,01)}$$

$$N = \frac{90}{1,9}$$

$$N = 47,368$$

Keterangan

n =Jumlah Sampel

N = Besaran Populasi (dalam waktu satu bulan)

e= Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan penarikan sampel).

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 47 responden

2. Uji Koefisien Korelasi

(Triyono, 2016) mendefinisikan bahwa korelasi adalah “derajat hubungan linier antara dua variable atau lebih dari data hasil pengamatan”.Sedangkan menurut (Sulistiyastuti, 2017) mendefinisikan bahwa “koefisien korelasi adalah analisa yang dilakukan untuk mengukur derajat hubungan atau kekuatan asosiasi linier antara dua variabel”. Analisa korelasi juga menunjukkan arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel dependen dengan variabel—variabel independen. Koefisien korelasi di simbolkan dengan “r”.Oleh karena itu untuk memudahkan interpretasi seberapa kuat hubungan korelasinya maka dapat digunakan pedoman sebagai berikut

Tabel 6 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,20	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

Sumber : Sujarweni (2015:93)

Nilai koefisien korelasi dapat dihitung dengan bantuan

aplikasi program SPSS versi 22.0 dengan korelasi *Bivariat – pearson Correlattion* dan output-nya dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini

Tabel 7 Koefisien korelasi

		pelayanan publik	kepuasan pelayanan
pelayanan public	<i>Pearson Correlation</i>	1	,532**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000
	N	47	47
kepuasan pelayanan	<i>Pearson Correlation</i>	,532**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	
	N	47	47

Sumber : hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS 22,0 Mei 2018

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 7 diatas disimpulkan bahwa hasil uji *Pearson Correlattion* semua faktor-faktor pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa terlihat hubungan yang kuat dan searah antar variabel independen (pelayanan publik) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat) yaitu sebesar 0,532 yang termasuk kategori 0,41-0,70.

3. Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Hasan, 2016) koefisien determinasi menyatakan bahwa “penyebab perubahan variabel Y yang datang dari variabel X sebesar kuadrat koefisien korelasinya”. Koefisien determinasi ini menjelaskan besarnya pengaruh nilai suatu variabel (variabel X) terhadap naik/turunnya (variabel Y). Rumusnya sbb:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

nilai koefisien penentu ini terletak antara 0 dan +1 ($0 \leq KP \leq +1$).

100% = Pengali yang menyatakan dalam presentase
Tabel 8 Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,532 ^a	,283	,267

a. *Predictors: (Constant),*

b. *Dependen variable : pelayanan publik*

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22,0 Mei 2018

Pada perhitugan dengan rumus dan tabel 8 diatas disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat di kantor Badan Pertanahan Nasional adalah sebesar 0,283 atau 2,83% dan sisanya 71,6%

dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4. Persamaan Regresi

Menurut (Sujarweni, 2015) menyatakan bahwa “regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel 1 dengan variabel lain. Variabel yang di pengaruhi disebut variabel tergantung atau dependen. Sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen”. Model persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

- Y = Variabel dependen
- a = Nilai konstanta
- b = nilai koefisien regresi
- X = Variabel independen

Tabel 9 Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	5,956	5,216		1,142	,260	
pelayanan publik	,799	,190	,532	4,211	,000	

a. *Dependent Variable:* kepuasan pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS 22.0, Mei 2018

Berdasarkan tabel 9 diatas menggambarkan persamaan regresi $Y = a + bX$, dimana kolom B pada Constant (a) adalah 5,956, sedangkan nilai (b) adalah 0,799, sehingga persamaan regresinya dapat digambarkan sebagai berikut

$$Y = 5,956 + 0,799X$$

Dimana jika nilai variabel pelayanan publik = 0 maka nilai kepuasan masyarakat adalah 5,956, koefisien regresinya sebesar 0,799 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena positif) 1 pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,799. Jika sebaliknya, pelayanan publik menurun sebesar 1, jadi kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,799 maka, tanda positif akan menyatakan arah hubungan searah, yang dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) maka mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel dependen (Y).

Dan dari tabel regresi sederhana juga akan menggambarkan uji t. Uji t dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel

pada tingkat signifikansi 10%. Jika nilai t hitung lebih besar dibandingkan t tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel dependen (kepuasan masyarakat) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen (pelayanan publik)

Tabel 10 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	5,956	5,216		1,142	,260	
pelayanan publik	,799	,190	,532	4,211	,000	

a. *Dependent Variable:* kepuasan pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22.0, Mei 2018

Pengambilan Keputusan

Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel jika statistik t hitung < statistik t tabel, maka H_0 diterima dan jika statistik t hitung > statistik t tabel, maka H_0 ditolak.

1. Statistik t hitung

Dari tabel output terlihat bahwa t hitung adalah 4,211

2. Statistik t tabel

a. Tingkat signifikansi (α) = 10%

b. Dengan rumus $t = n-2$ atau $47 - 2 = 45$

Untuk t tabel di dapat angka 1,679

Keputusan :

Karena t hitung > t tabel ($4,211 > 1,679$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian t hitung lebih besar dari t tabel ($4,211 > 1,679$) ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan Badan pertanahan nasional Kabupaten Bekasi pada program pendaftaran tanah sistematis lengkap di Desa Setiamekar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun hasil perhitungan menunjukkan pengaruhnya kecil, karena banyak factor lain yang mempengaruhi. Hal tersebut perlu penelitian lebih lanjut. Namun demikian BPN Kabupaten Bekasi harus tetap meningkatkan pelayanan publiknya seperti keramah tamahan sikap pegawainya, agar masyarakat senang dan semakin puas atas pelayanannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil perhitungan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pada pengujian koefisien korelasi *pearson product moment* di peroleh hasil sebesar 0,532 berada pada interval 0,41-0,70 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y).
2. Dengan analisis koefisien determinasi diperoleh persentase besarnya pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Melalui perhitungan koefisien determinasi di peroleh besarnya persentase pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 2,83% dan sisanya adalah 71,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
3. Dan hasil pada persamaan regresi yaitu $Y = 5,956 + 0,799X$ menunjukkan bahwa, jika pelayanan publik = 0 maka kepuasan masyarakat adalah 5,956 dan setiap penambahan (karena positif) pelayanan publik sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,799.
4. Setelah diadakan pengambilan keputusan hipotesis ternyata dapat dilihat $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 4,211 > 1,679$ berarti H_0 diterima dan H_a diterima, maka pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi .

REFERENSI

Hasan, M. I. (2016). *Pokok-Pokok Materi Statistik*

- (*Statistik Inferensif*). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- 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*.
- Sulistiyastuti, D. R. dan E. A. P. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Triyono, R. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: Papas Sinar Pinanti.
- Werang, B. R. (2015). *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis.

PROFIL PENULIS

Nurhidayati, SH., MH., Program Studi Sekretari, di Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta. Lulus S1, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada Yogyakarta dan S2 Universitas Krisnadwipayana

Rani Silpia, Alumni Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta