

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDI KASUS PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA GORONTALO)**



UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

LUKMAN HAKIM SY. ADAM

NIM. 500033282

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**
(Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Gorontalo, Juni 2016

Yang Menyatakan



Lukman Hakim Sy. Adam
NIM. 500033282

Abstrak

PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)

Lukman Hakim Sy. Adam
lukmanhakimsy@gmail.com
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, baik secara parsial maupun secara simultan. Variabel kompetensi akan dilihat dari dimensi Pengetahuan, ketrampilan dan sikap, Variabel Disiplin Kerja, dilihat dari ketepatan waktu, penggunaan peralatan kantor, tanggung jawab serta ketaatan terhadap aturan, Variabel Kualitas Pelayanan dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivess* dan *Assurance*; sementara Variabel Kepuasan Masyarakat dilihat dari dimensi respon (emosional atau kognitif); respon terhadap kualitas produk dan respon bersifat situasional. Data diperoleh melalui kuesioner yang diedarkan kepada 100 (seratus) responden masyarakat yang pernah mengurus sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *Probability Sampling*, sementara untuk teknik analisisnya menggunakan SEM atau *Struktural Equation Modelling* dengan bantuan aplikasi program LISREL. 8.70

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Secara parsial kompetensi dan disiplin kerja masing-masing memberikan pengaruh sebesar 6,30% dan 30,58% terhadap kualitas pelayanan, sementara secara simultan Kompetensi dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 46,90% terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya Kompetensi secara parsial memberikan pengaruh sebesar 3,42% terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja secara parsial memberikan pengaruh sebesar 9,98% terhadap kepuasan masyarakat serta Kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh sebesar 26,41% terhadap kepuasan masyarakat, sementara secara simultan kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 73,60% terhadap kepuasan masyarakat

Kata Kunci : Kompetensi, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

THE INFLUENCE OF COMPETENCE AND WORK DISCIPLINE
TOWARD SERVICE QUALITY AND ITS IMPLICATION TOWARDS
SOCIETY SATISFACTION
(A Case Study In Land Office of Gorontalo City)

Lukman Hakim Sy. Adam
lukmanhakimsy@gmail.com
Open University

This research study aimed at finding out the influence of competence and work discipline toward service quality and its implication towards society satisfaction in terms of partial or simultaneous land titling services in Land Office of Gorontalo City. The competence variable will be seen from dimensions of knowledge, skill and behavior; work discipline variable would be seen from punctuality, office equipment use, responsibility and fidelity on regulation; service quality variable would be seen from dimension of Tangibles, Empathy, Reliability, Responsive and Assurance; meanwhile society satisfaction variable would be seen from dimensions of respond (emotional and cognitive); respond toward product quality and should be situational respond. The data gained through questionnaires to 100 (a hundred) respondents who had taken care of the land title in Land Office Gorontalo City. Sampling was done through Probability Sampling, while analysis technique used SEM or Structural Equation Modeling with LISREL 8.70 application program assistance.

Based on the analysis conducted, it is concluded that the influence of each competence and work discipline in partial were 6.30% and 30.58% towards the service quality, meanwhile the influence of competence and work discipline in simultaneous was 46.90% towards the service quality. Furthermore, the influence of competence in partial was 3.42% towards society satisfaction, the influence of work discipline in partial was 9.98% towards society satisfaction and the influence of service quality in partial was 26.41% towards society satisfaction. In addition, the influence competence, work discipline and service quality in simultaneous were 73.60% toward society satisfaction.

Keywords: Competence, Work Discipline, Service Quality, Society Satisfaction

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)

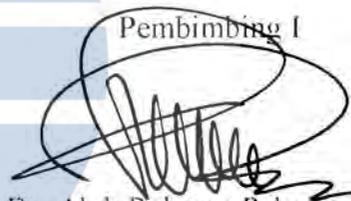
Nama : Lukman Hakim Sy. Adam
NIM : 500033282
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Kamis / 23 Juni 2016

Menyetujui

Pembimbing II


Dr. Maman Rumanta, M.Si
NIP. 196305091989031002

Pembimbing I

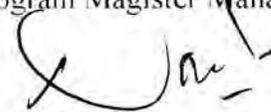

Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si
NIP. 195812201986031001

Penguji Ahli


Dr. Timotius
NIDN. 06063578

Mengetahui :

Kepala Bidang
Program Magister Manajemen


Mohamad Nasoha, SE, M.Sc
NIP. 197811112005011001

Direktur
Program Pasca Sarjana


Sucati, M.Sc., Ph.D.
NIP. 195202311985032001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Lukman Hakim Sy. Adam
NIM : 500033282
Program Studi : Magister Manajemen
Judul TAPM : **PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)**

Telah dipertanahkan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 23 Juni 2016
Waktu : 14.00 s/d 15.00 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Dr. Liestyodono, B.I. M.Si
NIP. 195812151986011009

Penguji Ahli
Dr. Timotius
NIDN. 06063578

Pembimbing I
Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si
NIP. 195812201986031001

Pembimbing II
Dr. Maman Rumanta, M.Si
NIP. 196305091989031002



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya sehingga TAPM dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)” dapat terselesaikan juga.

TAPM ini mencoba mengangkat permasalahan Kualitas Pelayanan terutama yang berkaitan dengan kegiatan Pensertipikatan tanah melalui Pendaftaran Tanah Pertama Kali. Kegiatan pendaftaran tanah pertama kali merupakan kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997.

Ketertarikan peneliti mengangkat permasalahan ini karena banyaknya keluhan masyarakat akan proses penerbitan sertipikat tanah yang dirasakan lama dan berbelit-belit, disamping biaya pengurusan yang dirasakan mahal. Oleh peneliti permasalahan tersebut akan dilihat dari sisi kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai.

Penyusunan TAPM ini tak lepas dari Bimbingan Bapak Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Maman Rumanta, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, olehnya kepada beliau berdua diucapkan terima kasih yang tak terhingga. Tak lupa juga ucapan terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak Dr. Timotius selaku Penguji Ahli yang telah memberikan kritik dan saran perbaikan terhadap kesempurnaan TAPM ini.
2. Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka

3. Bapak Ir. Syafrian Himawan, M Si selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo beserta seluruh jajarannya yang telah membantu dan memfasilitasi penulis selama melaksanakan penelitian.
4. Bapak Edwin B. Kamurahan, A Ptnh selaku mantan Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, yang sejak awal membantu penulis memberi informasi terkait dengan kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.
5. Bapak/Ibu Dosen tatap muka maupun tutorial online yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
6. Ibu Kepala UPBJJ UT Gorontalo bersama seluruh staf bagian Administrasi yang telah membantu dan memfasilitasi penulis selama proses studi.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana UPBJJ UT Gorontalo yang selalu menjadi partner diskusi dan pemberi semangat dalam penyelesaian tugas-tugas kuliah.
8. Keluarga tercinta, Kedua orang tua, isteri ; Erna Habi, SKM, kedua anakku ; Miftahul Jannah dan Moh. Alfarehzi, serta adik-adikku ; Rizal, Lina dan Nining yang dengan caranya sendiri memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian studi penulis.

Akhirnya penulis berharap semoga TAPM ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan segala bentuk kritik dan saran demi penyempurnaan TAPM ini sangat diharapkan.

Penulis,

Lukman Hakim Sy. Adam

RIWAYAT HIDUP

Nama : Lukman Hakim Sy. Adam
 NIM : 500033282
 Program Studi : Magister Manajemen
 Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo / 10 Desember 1975

Riwayat Pendidikan

1. Lulus SD Negeri 7 Kota Barat tahun 1987
2. Lulus SMP Negeri 4 Gorontalo tahun 1990
3. Lulus SMA Negeri 2 Gorontalo tahun 1993
4. Lulus DIV STPN Yogyakarta tahun 2002
5. Lulus S2 STIA Bina Taruna Gorontalo tahun 2015

Riwayat Pekerjaan

1. Tahun 1997-1998 : Staf Kanwil BPN Provinsi Sulawesi Utara
2. Tahun 1998 : Staf Kantor Pertanahan Kotamadya Bitung
3. Tahun 2002-2005 : Staf Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
4. Tahun 2005-2006 : Kasubsi Rencana dan Bimbingan PGT Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
5. Tahun 2006-2007 : Kasubsi Tematik dan Potensi Tanah Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
6. Tahun 2007-2013 : Kasi Survey Potensi Tanah Kanwil BPN Provinsi Gorontalo
7. Tahun 2013 s/d sekarang : Kasi Survey Pengukuran dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo

Gorontalo, Juni 2016

Lukman Hakim Sy. Adam

DAFTAR ISI

Abstrak	ii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Kompetensi Pegawai	10
2. Disiplin Kerja Pegawai	12
3. Kualitas Pelayanan Publik	13
4. Kepuasan Masyarakat	16
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berpikir	22
D. Operasionalisasi Variabel	23
E. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Instrumen Penelitian	30
D. Prosedur Pengumpulan Data	33
E. Metode Analisis Data	34

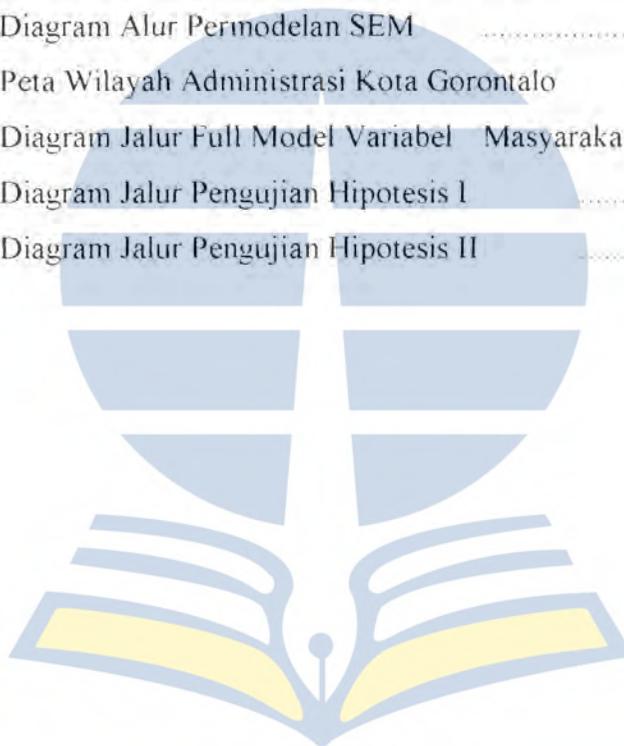
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A Hasil	37
1. Deskripsi Objek Penelitian	37
a. Gambaran umum wilayah penelitian	37
b. Karakteristik responden	39
c. Penggunaan tanah	41
d. Status penguasaan tanah	42
2. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	49
a. Uji Validitas	50
b. Uji Reliabilitas	53
3. Persepsi Responden terhadap kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	55
4. Pengujian Hipotesis	73
C. Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur proses kerangka berpikir	23
Gambar 2.2 Indikator Variabel Kompetensi	24
Gambar 2.3 Indikator Variabel Disiplin Kerja	25
Gambar 2.4 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	26
Gambar 2.5 Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat	27
Gambar 3.1 Diagram Alur Permodelan SEM	34
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administrasi Kota Gorontalo	35
Gambar 4.2 Diagram Jalur Full Model Variabel Masyarakat	76
Gambar 4.3 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis I	82
Gambar 4.4 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis II	85



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Realisasi Kegiatan Pelayanan Penerbitan sertipikat tanah	5
Tabel 4.1	Luas Administrasi Wilayah per Kecamatan di Kota Gorontalo	37
Tabel 4.2	Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	38
Tabel 4.3	Komposisi responden berdasarkan umur dan jenis Kelamin	39
Tabel 4.4	Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan	39
Tabel 4.5	Penggunaan Tanah di Kota Gorontalo tahun 2013	40
Tabel 4.6	Jumlah Sertipikat Tanah yang diterbitkan menurut Jenis Hak Atas Tanah Di Kota Gorontalo tahun 2009 – 2013	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kompetensi	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Disiplin Kerja	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Masyarakat	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	53
Tabel 4.12	Kategorisasi Rata-Rata Skor Tanggapan responden	54
Tabel 4.13	Tanggapan Responden terhadap Perilaku atau sikap	55
Tabel 4.14	Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Pegawai	56
Tabel 4.15	Tanggapan Responden terhadap Ketrampilan Pegawai	57
Tabel 4.16	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kompetensi Pegawai	58
Tabel 4.17	Tanggapan Responden terhadap Ketepatan waktu pelayanan	59
Tabel 4.18	Tanggapan Responden terhadap Penggunaan Peralatan Kantor	60
Tabel 4.19	Tanggapan Responden terhadap Tanggung Jawab	60
Tabel 4.20	Tanggapan Responden terhadap Ketaatan Pada Aturan	61
Tabel 4.21	Tanggapan Responden terhadap Variabel Disiplin Kerja	62
Tabel 4.22	Tanggapan Responden terhadap <i>Tangibles</i>	63
Tabel 4.23	Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i>	64
Tabel 4.24	Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i>	65
Tabel 4.25	Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.26	Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i>	66

Tabel 4.27	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.28	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Emosional	68
Tabel 4.29	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Produk	69
Tabel 4.30	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Situasional	70
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Masyarakat	71
Tabel 4.32	Hasil Uji Kelayakan Model	72
Tabel 4.33	Uji Normalitas Multivariat	75
Tabel 4.34	Nilai CR dan VE variabel laten Kompetensi Pegawai	77
Tabel 4.35	Nilai CR dan VE variabel laten Disiplin Kerja Pegawai	78
Tabel 4.36	Nilai CR dan VE variabel laten Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.37	Nilai CR dan VE variabel laten Kepuasan Masyarakat	80
Tabel 4.38	Model struktural pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.39	Persamaan struktural pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.40	Hasil Pengujian pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.41	Hasil Pengujian pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4.42	Model struktural pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 4.43	Persamaan struktural pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 4.44	Hasil Pengujian pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat	87
Tabel 4.45	Hasil Pengujian pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat	88
Tabel 4.46	Hasil Pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	88

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Operasionalisasi Variabel	114
Lampiran 2	Kuisioner	117
Lampiran 3	Transkrip Observasi	119
Lampiran 4	Transkrip Wawancara	120
Lampiran 5	Output hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	124
Lampiran 6	Output hasil Uji Normalitas	127
Lampiran 7	Output hasil pengolahan data SEM	133



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan lahirnya era reformasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan khususnya di instansi pelayanan publik juga mengemuka. Hal ini bisa dipahami mengingat selama ini kualitas pelayanan dirasakan belum memenuhi standar pelayanan yang baik. pelayanan publik pada instansi-instansi pemerintah masih banyak kelemahan dan jauh dari kata memuaskan. tanggapan masyarakat selama ini terhadap kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah cenderung mengalami kemunduran walau reformasi telah lama bergulir. Berbagai persoalan pelayanan publik seperti sikap diskriminasi, pelayanan yang lamban, biaya yang mahal, prosedur yang berbelit-belit, sikap hanya ingin dilayani dan bukan melayani serta persoalan lainnya, seperti tiada pernah ada habisnya. Padahal pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah seharusnya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan.

Moenir (2006:23), mendefinisikan "pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu". Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*), Waluyo (2007 : 129). “Mendapatkan Pelayanan yang baik adalah menjadi keinginan bagi setiap pelanggan, dalam hubungannya dengan pelayanan publik maka orientasi dari setiap pelayanan yang diberikan adalah memuaskan publik”. Untuk memenuhi kepuasan publik itulah maka kualitas pelayanan publik harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Seperti halnya di instansi publik lainnya, permasalahan kualitas pelayanan publik juga terjadi pada lembaga yang mengelola pertanahan yakni Badan Pertanahan Nasional (BPN), dimana ujung tombak pelayanan pertanahan berada di Kantor Pertanahan di tingkat daerah kabupaten/kota. Untuk pelayanan pertanahan di daerah Kota Gorontalo dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pensertipkatan tanah bagi tanah-tanah yang belum terdaftar atau bersertipikat.

Sertipikat tanah merupakan alat bukti adanya hubungan hukum dan perbuatan hukum antara pemilik tanah dan bidang tanah yang dimilikinya yang diperoleh melalui proses pendaftaran tanah. Dalam Undang-undang No. 5 tahun 1960 tentang peraturan dasar Pokok-Pokok Agraria pada pasal 19 ayat (1) dijelaskan, diselenggarakannya pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum yang meliputi kepastian letak, batas dan luas tanah, kepastian status tanah dan orang yang berhak atas tanah, serta pemberian surat berupa

sertipikat. Selanjutnya pada pasal 19 ayat (2), pendaftaran tanah yang dimaksud dalam ayat (1) meliputi : Pengukuran, pemetaan dan pembukuan, Pendaftaran hak-hak atas tanah dan pemeliharaan hak-hak atas tanah tersebut. Serta Pemberian surat-surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat (Sertipikat)

Sebagai penjabaran dari pasal 19 ayat (1) dan (2) yang terkait dengan pendaftaran tanah, oleh pemerintah dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah yang dalam pelaksanaannya salah satunya meliputi kegiatan pendaftaran tanah pertama kali yaitu kegiatan pemberian hak melalui pelayanan penerbitan sertipikat, baik sertipikat Hak Milik, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai dan Hak Guna Usaha.

Kegiatan Pelayanan Penerbitan sertipikat tanah melalui kegiatan pendaftaran tanah pertama kali merupakan kegiatan pensertipikatan tanah bagi tanah-tanah yang belum terdaftar atau bersertipikat. Dalam pasal (1) ayat (9) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 disebutkan bahwa kegiatan Pendaftaran Tanah pertama kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar, baik dilakukan secara sporadik maupun secara sistematis.

Dalam prakteknya, pelayanan penerbitan sertipikat tanah banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan belum memuaskan. Dari sisi SDM, beberapa keluhan masyarakat yang mengurus sertipikat di kantor pertanahan, rata-rata mengeluhkan Pegawai yang tidak kompeten dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat

dari sikap dan perilaku pegawai yang kurang memperhatikan pelanggan, kurangnya pengetahuan dan ketrampilan yang ditunjukkan dari pemenuhan persyaratan dokumen yang berulang-ulang, serta ketidak-disiplinan petugas pelayanan yang ditunjukkan dengan ketidak tepatan waktu pelayanan dan penyelesaian pelayanan. Kedua faktor diatas, yakni kompetensi dan disiplin kerja diduga kuat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Banyaknya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan penerbitan sertipikat tanah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan sertipikat tanah di kantor pertanahan Kota Gorontalo masih perlu dibenahi. Pembenahan harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya berkaitan dengan perbaikan pelayanan yang bersifat administratif tetapi juga perbaikan sikap dan tingkah laku pegawai dalam melayani masyarakat.

Secara umum birokrasi yang berkaitan dengan pelayanan publik memang masih banyak mengalami kendala dan menuai banyak persoalan, bahkan menurut Kristiadi (dalam Waluyo, 2007:55) "birokrasi seolah-olah memiliki kesan adanya suatu proses panjang yang berbelit-belit, apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan aparatur pemerintah". Untuk mengatasi persoalan pelayanan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, telah diterbitkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Disamping itu untuk perbaikan standar pelayanan, diterbitkan Keputusan MenPAN No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Walau oleh pemerintah telah dikeluarkan berbagai peraturan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor pertanahan masih tetap saja muncul. Keluhan tersebut selain disampaikan langsung ke kantor pertanahan juga melalui institusi lainnya seperti DPRD dan Pemerintah Daerah, serta media massa. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum berorientasi pada kepuasan masyarakat. pelayanan masih bersifat sekedar melayani tanpa memperdulikan apa yang menjadi keinginan masyarakat.

Data awal menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan penerbitan setrtipikat tanah selama kurun waktu 2013 dan 2014 masih banyak yang belum terselesaikan lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Realisasi Kegiatan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah

No.	Tahun	Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah			%
		Masuk	Selesai	belum selesai	
1	2013	131	67	64	48,85
2	2014	131	116	15	11,4
Jumlah		264	183	81	30,68

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, 2015

Gambaran tentang Kondisi tersebut diatas menunjukkan lemahnya pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2000:40) disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah "tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai).

padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja”.

Sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan sebuah kebutuhan. Dengan demikian kantor Pertanahan Kota Gorontalo harus dapat memberikan pelayanan yang jauh dari citra yang birokratis dan berbelit-belit, melainkan pelayanan yang optimal, cepat, sederhana, murah, transparan, yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dari uraian di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)”**

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi responden terhadap kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?
2. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?
3. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?

4. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?
5. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?
6. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?
8. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
5. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
6. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
8. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis;

Dapat memperkaya pengetahuan tentang kompetensi dan disiplin kerja pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan pensertipikatan tanah.

2. Kegunaan Praktis,

Sebagai bahan masukan bagi pengambil kebijakan khususnya pejabat di Lingkungan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk memperbaiki kualitas pelayanan terutama dilihat dari kompetensi dan Disiplin kerja agar masyarakat memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kompetensi Pegawai

Dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Nasional Nomor 46A tahun 2003 tertanggal 21 November 2003 disebutkan bahwa Kompetensi adalah merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, ketrampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga pegawai negeri sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Sedarmayanti (2011), memperkuat pernyataan diatas dengan menyatakan bahwa :

kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan/melakukan pekerjaan/tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan, didukung sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan ketrampilan/pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut (hal 225).

Hal senada juga disampaikan Yustiono (2011:1), yang mengungkapkan bahwa “kompetensi merupakan karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan”

Sementara itu, Spencer dan Spencer (dalam Uno, 2007: 63), mengemukakan bahwa “kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol dari seseorang dan menjadi cara-cara berperilaku dan berfikir dalam segala situasi, dan berlangsung

dalam periode waktu yang lama". Karakteristik tersebut oleh Spencer dan Spencer (dalam Uno, 2007) dibagi menjadi lima (5) karakteristik kompetensi, yakni

- a. Motif, yaitu sesuatu yang orang pikirkan dan inginkan yang menyebabkan sesuatu.
- b. Sifat, yaitu karakteristik fisik tanggapan konsisten terhadap situasi.
- c. Konsep diri, yaitu sikap, nilai, dan image dari seseorang.
- d. Pengetahuan, yaitu informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu.
- e. Ketrampilan, yaitu kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan fisik dan mental (hal 63)

Selanjutnya Abdussamad (2012) mendefinisikan bahwa

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja (hal.45)

Lebih lanjut Abdussamad (2012:45) berpendapat bahwa "kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku ditempat kerja. Kinerja dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan dan sikap"

Sementara menurut Fich dan Crunkilton (sebagaimana dikutip oleh Mulyasa, 2002: 38) memberikan pengertian Kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi yaitu Kemampuan yang dimiliki seseorang yang mencakup dalam 3 dimensi yaitu, pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan perilaku (*attitude*) yang mengarah kepada kinerja. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan sebagai indikator dari variabel kompetensi dalam kaitannya dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah

2. Disiplin Kerja Pegawai

Dalam kaitannya dengan kegiatan pelayanan penerbitan sertipikat tanah, faktor disiplin kerja merupakan faktor yang sangat menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Soedjono (2000) mengungkapkan bahwa:

Disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu :

- a. Ketepatan waktu, Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik
- b. Menggunakan peralatan kantor dengan baik. Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
- c. Tanggung jawab yang tinggi, Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
- d. Ketaatan terhadap aturan kantor, Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenalan/identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi (hal 67)

Sejalan dengan pendapat diatas, ukuran tingkat disiplin pegawai menurut Levine, adalah sebagai berikut :

Apabila pegawai datang dengan teratur dan tepat waktu, apabila mereka berpakaian serba baik dan tepat pada pekerjaannya, apabila mereka mempergunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati, apabila menghasilkan jumlah dan cara kerja yang ditentukan oleh kantor atau perusahaan, dan selesai pada waktunya (hal 72)

Sementara Gouzali (2000) mengungkapkan bahwa :

Disiplin merupakan kemampuan untuk menguasai diri sendiri dan melaksanakan norma – norma yang berlaku dalam kehidupan, mentaati tata cara yang telah ditentukan dalam kehidupan, mentaati tata cara yang telah ditentukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diserahkan kepada setiap orang sehingga dapat dijalankan dengan penuh kesadaran (hal.23)

Kaitannya dengan disiplin pegawai, dalam Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil disebutkan kewajiban Pegawai Negeri Sipil diantaranya : 1) Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab 2) Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja. 3) Menggunakan dan memelihara barang-barang milik negara 4) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat

Dari beberapa pengertian disiplin, maka yang dijadikan sebagai indikator dari Variabel Disiplin Kerja adalah ketepatan waktu pelayanan, penggunaan peralatan kantor, tanggung jawab dalam pelayanan serta ketaatan terhadap aturan

3. Kualitas Pelayanan Publik

Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981) dalam Pasolong (2010:133), mendefinisikan pelayanan yang berkualitas antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Sinambela dkk (2006), mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari:

- 1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- 4) *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
- 5) *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
- 6) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public (hal 6)

Sementara Menurut Zeithaml *et.al* (dalam Pasolong, 2010), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*; kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, penampilan fisik pegawai, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Empathy*; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
3. *Reliability*; kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. *Responsiveness*; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
5. *Assurance*; kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen (hal.135).

Dalam memperbaiki kualitas pelayanan, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Tujuan dari undang-undang ini adalah :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian pula telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan

4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan dan
14. Keamanan pelayanan

Sementara dalam memperbaiki kualitas pelayanan pertanahan telah dikeluarkan Instruksi Menteri Negara Agraria No. 8 tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat dibidang Pertanahan yang terdiri atas :

- a. Tertib Adminsitrasi
- b. Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket
- c. Kejelasan Prosedur Pelayanan
- d. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan
- e. Kepastian Biaya
- f. Kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian Pelayanan
- g. Pemberian pelayanan informasi
- h. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja/simpul-simpul pelayanan.

Disamping itu agar pelayanan pertanahan memenuhi standar pelayanan yang baik, dikeluarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 01 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SPPP) yang terdiri dari pelayanan

- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
- b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
- d. Pengukuran Bidang Tanah;
- e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan
- f. Pengelolaan Pengaduan.

Sementara ruang lingkup pengaturan peraturan ini meliputi:

- a. kelompok dan jenis pelayanan;
- b. persyaratan;
- c. biaya;
- d. waktu;
- e. prosedur; dan
- f. pelaporan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, maka kriteria yang akan dijadikan instrumen penilaian adalah lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithhaml *et.al* (1990), yakni

Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance;

4. Kepuasan Masyarakat

Pada Instansi Pelayanan Publik memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah keharusan. Karena tujuan dari sebuah pelayanan adalah memuaskan pelanggan. Oliver (dalam Ferrinadewi, 2005 : 129), menyebutkan “kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa

yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan, baik itu dibawah maupun diatas harapan". Sementara Sumarwan (2003:69) mengungkapkan bahwa "Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya". Sejalan dengan pendapat tersebut, Sutopo dan Suryanto (2009 : 29) mendefinisikan "Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya".

Menurut Wibowo (2007 : 7) "Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi". Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

1. Kalau kinerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Ise dan Wilton (sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, 2008), berpendapat bahwa

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (discontinuation) dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan (hal.24)

Lupiyoadi (2003), berpendapat bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu,

- a. Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas
- b. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan brand tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau atau relatif murah.
- e. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa yang berkualitas (hal.158).

Demikian pula Zeithaml dan Bitner (dalam Mulyadi, 2007), menyebutkan "Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yakni kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor personal/emosional faktor". Sementara Giese dan Cote (dalam Gungor, 2007 : 14) mengidentifikasi tiga elemen umum dalam definisi kepuasan konsumen yang berbeda, yaitu 1) kepuasan konsumen adalah respon (emosional atau kognitif), 2) respon yang berkaitan dengan fokus khusus (harapan, produk, konsumsi pengalaman, dll.), dan 3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pilihan, berdasarkan pengalaman akumulasi, dll.). Untuk keperluan penelitian maka dimensi yang akan dijadikan instrumen penilaian pada variabel kepuasan masyarakat adalah respon emosional, kepuasan produk dan situasional yang dilihat dari akumulasi pengalaman pada waktu mengurus permohonan sertipikat.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan, kompetensi dan disiplin kerja yang relevan dengan penelitian sekarang yang diteliti oleh penulis diantaranya sebagai berikut.

Penelitian dilakukan oleh Hiskia Simarmata tahun 2012 tentang Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi Sumatera Utara (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun). Penelitian ini merupakan penggabungan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Dengan jumlah sampel 150 orang. Metode analisis yang digunakan berpedoman pada Keputusan MenPAN No. KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa 1). dari ke 14 (empat belas) unsur pelayanan, nilai rata-rata terendah berada pada unsur kewajaran biaya, hal ini disebabkan biaya yang dikenakan kepada pemohon tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2). Terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang bernilai antara 2 dan 3 (kurang baik sampai baik) yang pelayanannya perlu diperbaiki dan ditingkatkan, yakni (i) *kewajaran biaya*, (ii) *prosedur pelayanan* (iii) *tanggungjawab petugas pelayanan*, (iv) *persyaratan pelayanan*, (v) *kesopanan dan keramahan petugas*, (vi), *kecepatan pelayanan*, dan (viii) *kejelasan petugas pelayanan*. Sementara ke 7 (tujuh) unsur lainnya bernilai antara 3 sampai 4 atau masuk dalam kategori “baik” sampai “sangat baik”. yaitu, *kedisiplinan petugas pelayanan*, *kemampuan petugas*

elayanan, kepastian biaya pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

3) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74,14 atau dapat dikategorikan Kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah “BAIK”

Penelitian yang dilakukan oleh Kristina Setyowati dan Didik Gunawan Suharto pada tahun 2007 tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berupaya menggambarkan secara menyeluruh bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Sragen. Melalui persepsi pengguna jasa dengan membandingkan antara harapan / keinginan dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh. Sedangkan analisa datanya menggunakan analisa kesesuaian yang membandingkan antara rata-rata kepentingan dengan rata-rata kinerja dan analisa diagram kartesius. Dari hasil penelitian diperoleh rata-rata kepentingan atau harapan pelanggan sebesar 4,1 dan rata-rata realita atau kinerja pelayanan sebesar 3,8. Karena kinerja atau realita pelayanan lebih kecil dari harapan pelanggan ($3,8 < 4,1$) atau kinerja pelayanan tidak bisa melebihi kepentingan pelanggan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen belum baik

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Asmidar Asmiddin tahun 2012 tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode survei analitis, deskriptif, dan eksplanatori. dari hasil

penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum dilihat dari lima dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik, namun perlu peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan. Sementara Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari lima dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik pula, meskipun memiliki keterbatasan sarana dan prasarana.

Penelitian yang dilakukan oleh Kisman Tarigan tahun 2005 tentang Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Poltabes Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun bersama-sama profesionalisme dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan, ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi untuk variable profesionalisme (X_1) 0,478 dan disiplin kerja (X_2) :0,599, dengan nilai konstanta : 5,553. Sedangkan nilai koefisien (r) : 0,868 berarti mempunyai hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dan variabel terikat sedangkan selebihnya 13,20% dipengaruhi oleh variabel yang lain tidak dimasukkan dalam penelitian ini demikian pula nilai koefisien diterminasi (R^2) sebesar 0,9320, nilai ini ditafsirkan bahwa besarnya persentase pengaruh antara variabel profesionalisme dan disiplin kerja secara bersama-sama sangat kuat terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat adalah 93,20%.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Susilawati tahun 2013 tentang pengaruh Motivasi dan Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cirebon. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

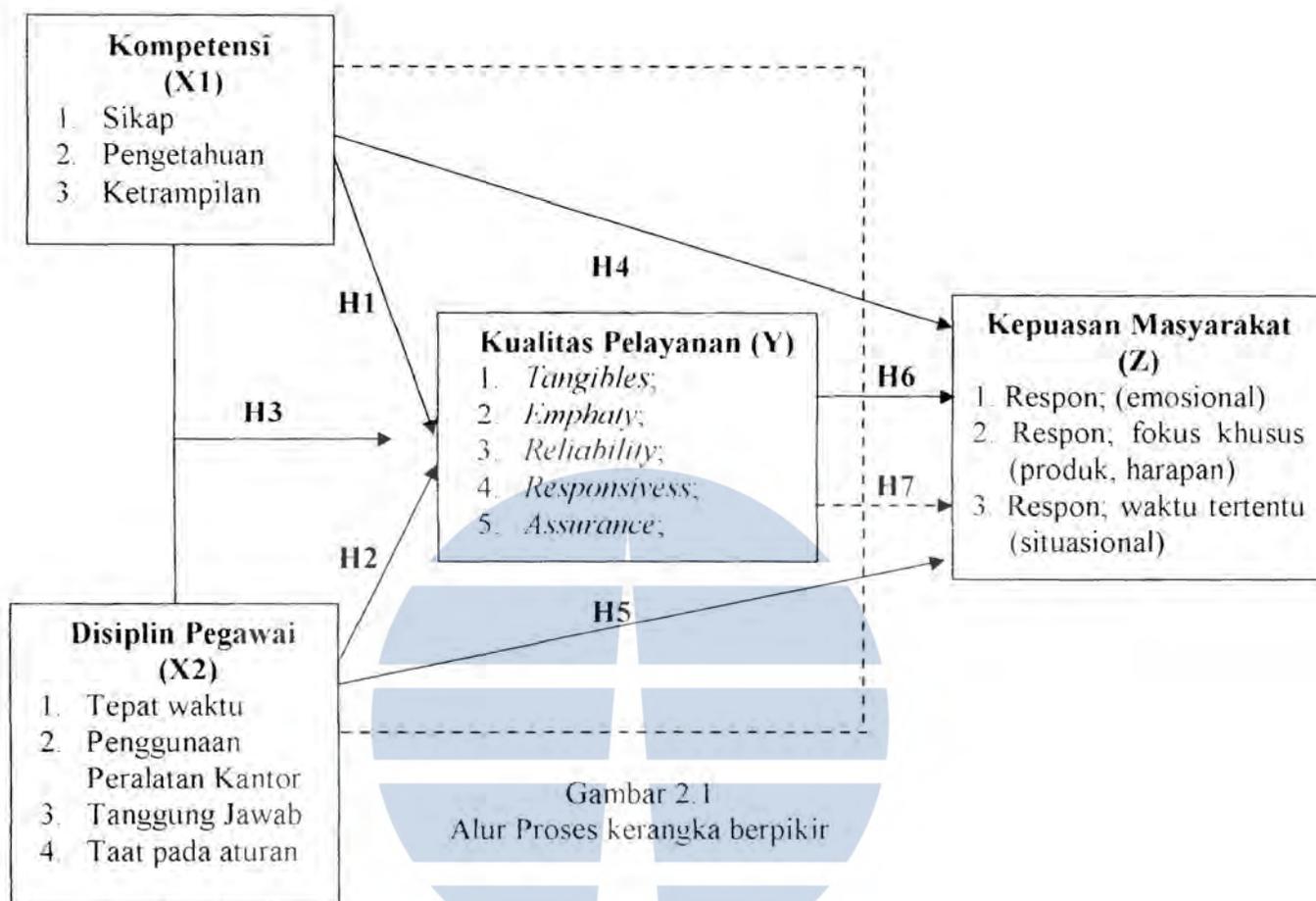
adalah metode survey dengan jenis survey deskriptif. Sampel diambil dari seluruh anggota populasi dengan menggunakan teknik sensus. Teknik analisis data menggunakan metode kuantitatif dengan alat uji statistik (analisis regresi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Cirebon dipengaruhi oleh motivasi dan disiplin pegawai. Besarnya pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan adalah 38,02 %. Besarnya pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 25,65 %. Sedangkan besarnya pengaruh motivasi dan disiplin secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan adalah 63,7 %. Hal ini berarti kualitas pelayanan banyak dipengaruhi oleh variabel motivasi dan disiplin pegawai, sedangkan pengaruh variabel lain yang hanya sebesar 36,3 %.

C. Kerangka Berpikir

Sekaran (dalam Sugiyono, 2012 : 88), mengemukakan bahwa “kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Dalam penelitian ini ditentukan Kompetensi dan Disiplin Kerja merupakan variabel bebas (independent) sedangkan Kualitas pelayanan adalah variabel terikat (dependent) dan kepuasan masyarakat sebagai Variabel Z.

Bagaimana alur proses pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat ditampilkan sebagai berikut :

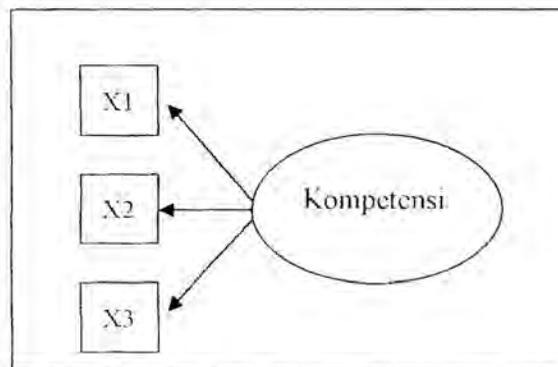


D. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi dari masing-masing variabel akan dijelaskan berikut :

1. Kompetensi (Variabel X1)

Dalam penelitian ini kompetensi pegawai yang dimaksud adalah kompetensi yang dimiliki oleh pegawai pada kantor pertanahan kabupaten Gorontalo. Indikator kompetensi mengacu pada pendapat sedarmayanti (2011) bahwa kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan/melakukan pekerjaan/tugas yang dilandasi atas 1). Ketrampilan, 2) pengetahuan, dan 3) sikap



Sumber : Mustapa, Z & Wijaya, T. (2012:5)

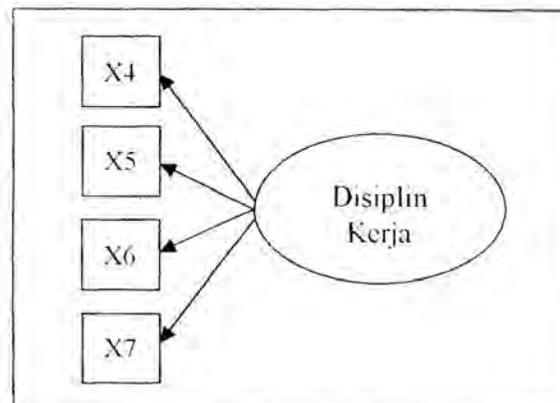
Gambar 2.2
Indikator Variabel Kompetensi

Keterangan :

- X1 = Pengetahuan
 X2 = Ketrampilan
 X3 = Perilaku atau sikap

2. Disiplin Pegawai (Variabel X2)

Disiplin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah disiplin yang ditunjukkan oleh pegawai kantor pertanahan kota Gorontalo. Indikator disiplin mengacu pada pendapat Soedjono (2000, 67), bahwa disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu: 1). Tepat waktu pelayanan, 2) Penggunaan peralatan kantor dengan baik; 3). Tanggung jawab dalam pelayanan; dan 4). Taat pada aturan.



Sumber : Mustapa, Z. & Wijaya, T. (2012: 5)

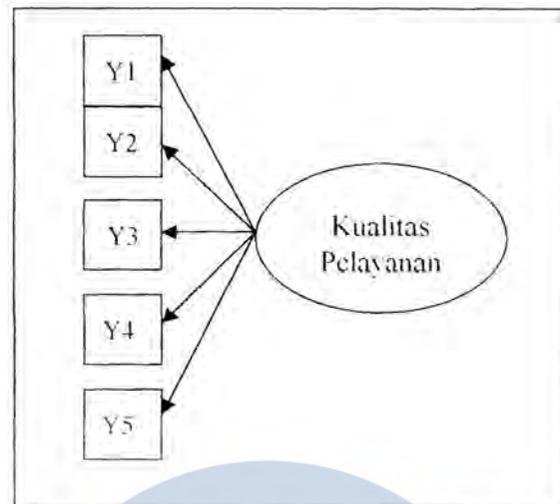
Gambar 2.3
Indikator Variabel Disiplin Kerja

Keterangan :

- X4 = Tepat waktu pelayanan
 X5 = Penggunaan peralatan kantor dengan baik
 X6 = Tanggung jawab
 X7 = Taat pada aturan

3. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan penerbitan sertipikat tanah pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang dilihat dari indikator lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), yakni : a) *Tangibles*; b) *Emphaty*; c) *Reliability*; d) *Responsiveness* dan e) *Assurance*



Sumber : Mustapa, Z. & Wijaya, T. (2012:5)

Gambar 2.4
Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Keterangan :

Y1 = *Tangibles* (bukti fisik)

Y2 = *Emphaty* (empati)

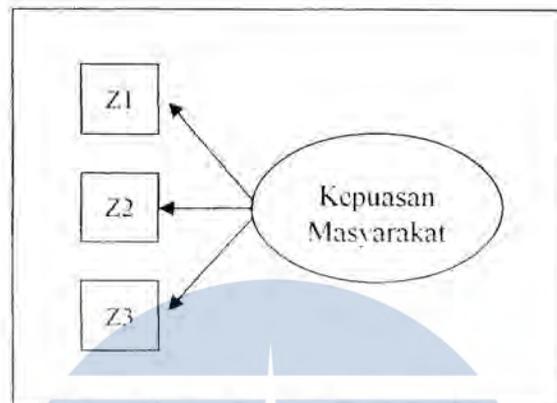
Y3 = *Responsivess* (daya tanggap)

Y4 = *Reliability* (kehandalan)

Y5 = *Assurance* (jaminan)

4. Kepuasan Masyarakat (variabel Z). adalah pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan penerbitan sertipikat tanah yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, yang dilihat dari respon yang diberikan oleh konsumen, yang menurut Giese dan Cote (2000) terdiri atas 3 elemen umum, yakni : a). Respon bersifat emosional dan kognitif; b). Respon yang berkaitan dengan fokus khusus (harapan, produk, pengalaman dll; c) respon yang terjadi pada waktu tertentu yang

bersifat situasional (setelah konsumsi, setelah pilihan, berdasarkan pengalaman akumulasi, dll.)



Sumber : Mustapa, L. & Wijaya, T. (2012:51)

Gambar 2.5
Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat

Keterangan :

- Z1 = Respon (emosional, Kognitif)
 Z2 = Respon, Fokus khusus (produk, harapan)
 Z3 = Respon, waktu tertentu (situasional)

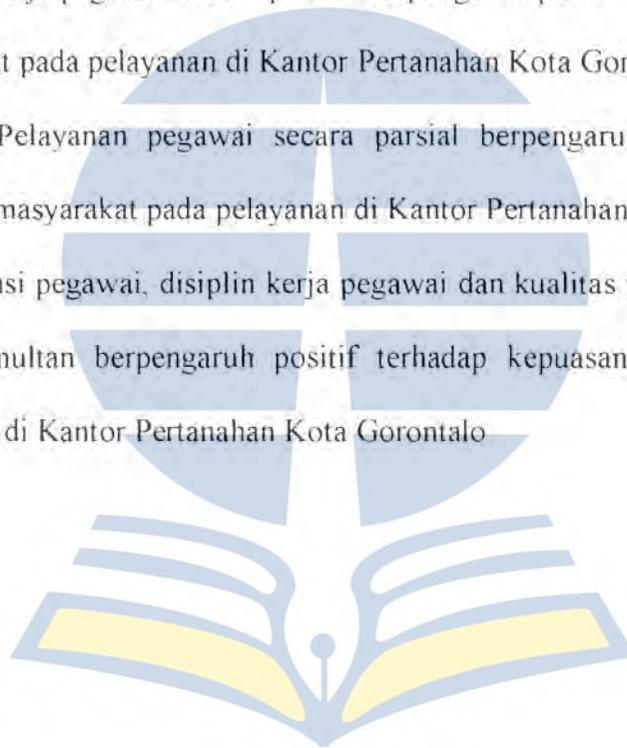
Uraian dari masing-masing operasionalisasi variabel beserta dimensi dan definisi operasionalnya, dapat dilihat pada lampiran 1.

E. Hipotesis

Dari latar belakang dan rumusan masalah serta tujuan penelitian dirumuskan 7 (tujuh) hipotesis kerja (H_a) sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

2. Disiplin kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
3. Kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
4. Kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
5. Disiplin kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
6. Kualitas Pelayanan pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
7. Kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:7) untuk lebih memperdalam hasil penelitian, oleh peneliti dilengkapi dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menghasilkan kajian deskriptif analitis.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012:115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota masyarakat yang telah mengurus sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo tahun 2014.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sugiyono (2012:116)

Penentuan sampel akan dilakukan dengan cara *Probability Sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan menggunakan persamaan Slovin (Sekaran, 1992), yaitu

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana : n = Jumlah sampel
 N = Jumlah populasi
 E = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 131 orang pemohon sertipikat tanah, dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5%, maka sampel (n) yang diambil adalah

$$\begin{aligned} n &= \frac{131}{1 + 131(0,05)^2} \\ &= 99 \text{ sampel dikenakan menjadi } 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Selain masyarakat sebagai pemohon sertipikat tanah yang berjumlah 100 orang yang dijadikan sampel, para pegawai di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang terdiri dari petugas loket, kasubsi pengukuran serta kepala kantor juga dijadikan sampel dalam penelitian ini.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Sugiyono (2012:146). Dalam penelitian ini Alat yang digunakan adalah skala likert, yaitu untuk mengukur

sikap, pendapat dan persepsi masyarakat penerima layanan penerbitan sertipikat tanah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Untuk mendapatkan data tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan digunakan perangkat kuisioner dengan menggunakan skala likert yang memiliki lima nilai, yakni sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas, adapun nilai dari masing-masing adalah sebagai berikut :

Sangat Puas	diberi skor	5
Puas	diberi skor	4
Cukup	diberi skor	3
Kurang puas	diberi skor	2
Tidak puas	diberi skor	1

Sementara untuk memperoleh informasi dari pegawai kantor pertanahan kota Gorontalo terkait dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah, oleh peneliti dilakukan wawancara secara mendalam dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan. Disamping itu data tentang kegiatan pelayanan penerbitan sertipikat tanah juga diperoleh melalui kegiatan observasi langsung melalui pengamatan terhadap obyek yang diteliti, yang akan dijadikan sebagai data pembanding data hasil wawancara dan kuesioner yang telah diedarkan. Sementara untuk memperoleh data pendukung lainnya seperti realisasi kegiatan penerbitan sertipikat tanah maupun standar pelayanan yang ada di kantor pertanahan kota Gorontalo, serta peraturan yang terkait dengan pertanahan, oleh peneliti instrumen yang digunakan adalah studi dokumentasi.

Untuk pengujian Validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari hasil kuesioner, dilakukan uji sebagai berikut.

- a. Uji Validitas diukur dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan rumus *Pearson Product Moment*:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum x_i Y_i - (\sum x_i)(\sum Y_i))}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum x_i)^2\} \cdot \{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana

r_{hitung} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum x_i$ = Jumlah skor item

$\sum Y_i$ = Jumlah skor total

Distribusi (tabel r) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$)

Kaidah keputusan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

nilai validitas diwakili oleh nilai r (*Corrected item Total Correltaion*)

Jika instrumen valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya

(r) sebagai berikut :

-Antara 0,800 sampai dengan 1,000 sangat tinggi

-Antara 0,600 sampai dengan 0,799 tinggi

-Antara 0,400 sampai dengan 0,599 cukup tinggi

-Antara 0,200 sampai dengan 0,3999 rendah

-Antara 0,000 sampai dengan 0,199 sangat rendah (tidak valid)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas akan menggunakan metode mencari reliabilitas internal, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, rumus yang digunakan adalah *Alpha Cronbach* yaitu :

$$r_{II} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t} \right\}$$

Dimana :

r_{II} = Nilai Reliabilitas

k = Jumlah Item Pertanyaan

$\sum S_i^2$ = Jumlah Varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians Total

Untuk memudahkan pengujian validitas data dan reliabilitas data, akan diolah dengan menggunakan program SPSS versi 2.0

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara

1. Observasi

Peneliti mengamati langsung dilapangan terhadap obyek yang diteliti, mengamati apa yang dikerjakan terkait dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah

2. Wawancara

Dalam menggali informasi tentang pelayanan penerbitan sertipikat tanah, maka peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*in depth interview*) dengan sejumlah informan, baik dari Pejabat dan staf Kantor Pertanahan sebagai pemberi layanan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dokumen-dokumen yang terkait langsung dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah sebagai data pendukung. Dokumentasi dapat berupa peraturan-peraturan terkait dengan pelayanan pertanahan, capaian realisasi kegiatan penerbitan sertipikat tanah, standar pelayanan ataupun laporan serta informasi tertulis lainnya.

4. Kuesioner (angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kueisioner disebarakan kepada responden yang tersebar di sejumlah wilayah kelurahan yang ada di kota gorontalo, penetapan responden sebagai sampel mengacu pada data pemohon yang pernah mengurus sertipikat tanah di kantor pertanahan kota gorontalo pada tahun 2014.

E. Metode Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka tehnik analisis yang akan digunakan adalah SEM atau *Struktural Equation Modelling* Menurut Maruyama, 1998 (dalam Mustafa, *et.al* (2012). SEM adalah sebuah model statistik yang memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis diantara variabel dalam sebuah model teoritis, baik secara langsung atau melalui variabel antara (*intervening or mediating variables*). Dalam kegiatan pengolahan datanya dibantu dengan aplikasi program LISREL 8.7

Penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu :

a. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*)

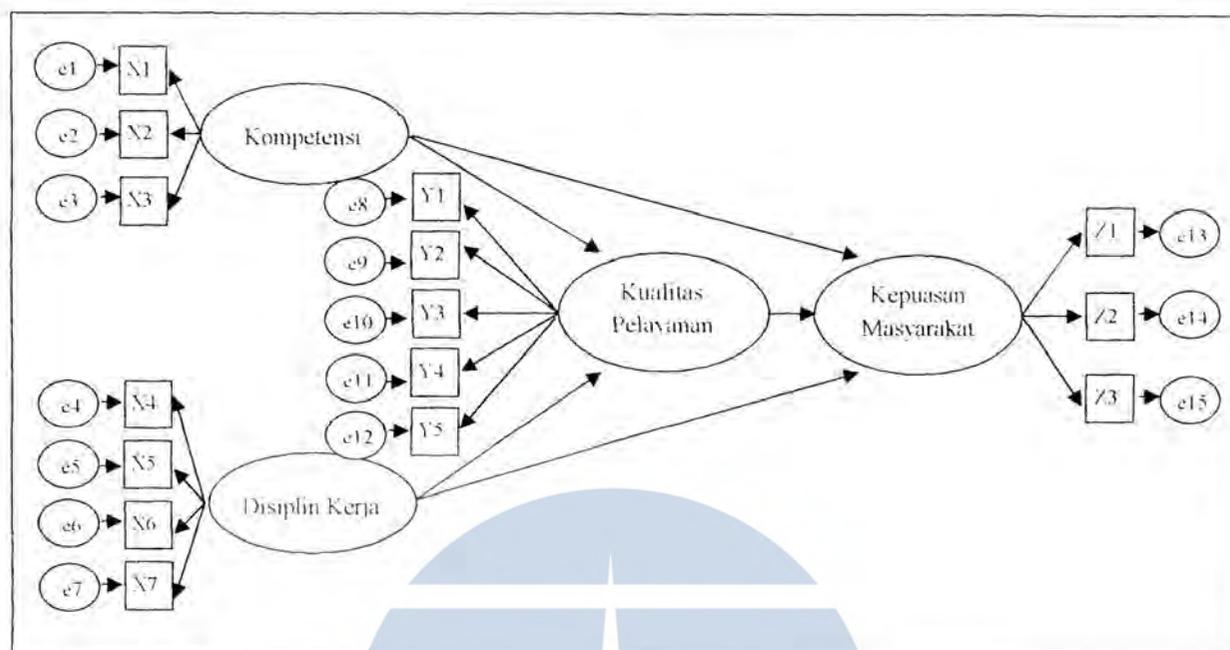
Analisis factor konfirmasi pada SEM digunakan untuk mengkonfirmasi factor-factor yang paling dominan dalam satu kelompok factor³⁵. Analisis factor konfirmatori digunakan untuk menguji factor³⁵ yang membentuk kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

b. *Regression Weight*

Regression weight digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh hubungan factor³⁵-variabel kompetensi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Serta untuk menguji hipotesis baik secara parsial maupun simultan.

Menurut Ferdinand, 2006 (sebagaimana dikutip Mariam, 2009), Permodelan SEM yang lengkap pada dasarnya terdiri dari *Measurement Model* dan *Structural Model*. *Measurement model* atau model pengukuran ditujukan untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi yang dikembangkan pada sebuah factor. *Structural Model* adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antara factor.

Diagram alur permodelan SEM dari variabel yang diteliti, sebagaimana digambarkan dibawah ini :



Gambar 3.1
Diagram Alur Permodelan SEM

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Gambaran umum wilayah penelitian

Secara geografis, Kota Gorontalo terletak pada posisi $0^{\circ}28'54'' - 0^{\circ}35'25''$ Lintang Utara dan $122^{\circ}59'44'' - 123^{\circ}5'59''$ Bujur Timur, merupakan salah satu dari 6 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Gorontalo, dan merupakan ibukota provinsi Gorontalo dengan wilayah yang dibatasi oleh :

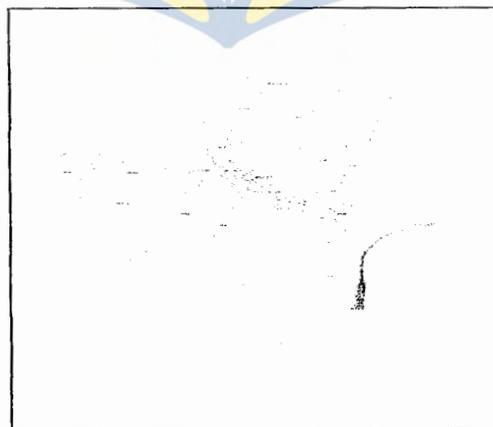
Sebelah Utara : Kabupaten Bone Bolango

Sebelah Timur : Kabupaten Bone Bolango

Sebelah Selatan : Teluk Tomini

Sebelah Barat : Kabupaten Gorontalo

Secara administratif Kota Gorontalo memiliki luas wilayah 7.903 ha terdiri atas 9 Kecamatan dan 50 Kelurahan



Gambar 4.1
Peta Wilayah Administrasi Kota Gorontalo

Sejak masih bergabung dengan Provinsi Sulawesi Utara, kota Gorontalo hanya terdiri dari 3 (tiga) kecamatan, yakni kecamatan kota selatan, kota utara dan kecamatan kota barat, namun sejak terbentuknya provinsi Gorontalo sampai dengan saat ini wilayahnya menjadi 9 (sembilan) kecamatan, dengan luas masing-masing kecamatan seperti dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Luas Wilayah Administrasi per Kecamatan di Kota Gorontalo

No.	Kecamatan	Luas (Ha)	%
1.	Kota Barat	2 008	25,41
2.	Dungingi	467	5,91
3.	Kota Selatan	281	3,56
4.	Dumbo Raya	1.403	17,77
5.	Hulonthalangi	1.423	18,01
6.	Kota Tengah	481	6,09
7.	Kota Timur	532	6,73
8.	Kota Utara	802	10,15
9.	Sipatana	505	6,39
Jumlah		7.903	100

Sumber: BPS Kota Gorontalo, 2015

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa luas wilayah terbesar adalah Kecamatan Kota Barat yakni sebesar 25,41 % dari luas wilayah kota Gorontalo, sedangkan wilayah terkecil adalah kecamatan kota selatan yakni 3,56 %.

Selanjutnya lokasi yang menjadi obyek penelitian yaitu kantor pertanahan kota Gorontalo, dipimpin oleh seorang kepala kantor dan membawahi 5 (lima) seksi serta 1 (satu) sub bagian tata usaha yang masing-masing dijabat oleh seorang kepala seksi dan kepala sub bagian tata usaha. Komposisi pegawai dilihat dari tingkat pendidikan, seperti tertera pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Sub bagian/seksi	Pendidikan					Jumlah
		SI	D3	D1	SMA	SMP	
1	Tata Usaha	2	-	-	3	-	5
2	Survei Pengukuran dan Pemetaan	3	-	3	1	-	7
3	Hak-hak Atas Tanah dan Pendaftaran Tanah	2	1	1	5	-	9
4	Pengaturan, Penataan dan Penguasaan Tanah	-	1	-	1	-	2
5	Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat	1	-	-	1	-	2
6	Sengketa, Konflik dan Perkara	1	-	-	-	-	1
	Jumlah	9	2	4	11	-	26

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, 2015

Dari data diatas terlihat, pegawai di kantor pertanahan kota Gorontalo hanya berjumlah 26 orang dan dapat dikatakan sangat kurang apabila dibandingkan dengan volume pekerjaan yang ada. Selain itu komposisi pegawai lebih banyak berlatar belakang pendidikan SMA yakni 11 orang atau 42,30%. Sebagai instansi pelayanan dibidang pertanahan, kantor pertanahan memiliki peran yang sangat penting dalam menata penguasaan dan pemilikan tanah, termasuk didalamnya pemberian hak atas tanah yakni sertipikat. Oleh karena itu diperlukan Sumber Daya Manusia yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas.

b. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dijadikan sebagai sampel dan tersebar di beberapa kelurahan di kota Gorontalo, dilihat dari komposisi umur dan jenis kelamin responden, sebagaimana dalam tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3
Komposisi responden berdasarkan umur dan jenis kelamin

No.	Klasifikasi umur	Jenis Kelamin		Jumlah	Keterangan
		Laki-laki	perempuan		
1.	20 – 30 tahun	2	-	2	
2.	31 – 40 tahun	11	14	25	
3.	41 – 50 tahun	18	21	39	
4.	50 – 60 tahun	27	7	34	
5.	> 60 tahun	0	0	0	
Jumlah		58	42	100	

Sumber : Data Primer, 2015

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden terbanyak adalah laki-laki dengan prosentase 58%, sementara berdasarkan klasifikasi umur responden terbanyak adalah responden dengan usia 41 – 50 tahun yakni sebanyak 39%. Sementara bila dilihat dari komposisi repsonden menurut tingkat pendidikan, seperti terlihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4
Komposisi responden menurut tingkat pendidikan

No	Jenis Kelamin	Pendidikan				Jumlah
		SI	SMA	SMP	SD	
1	Laki – laki	9	36	12	1	58
2	Perempuan	6	31	3	2	42
Jumlah		15	67	15	3	100

Sumber : Data Primer, 2015

Dari tabel 4.4 terlihat responden terbanyak dilihat dari tingkat pendidikan adalah SMA yakni 67 responden atau 67,00%.

c. Penggunaan Tanah

Penggunaan tanah di Kota Gorontalo sangat beragam, dan lebih didominasi oleh pekarangan dan hutan. Namun yang menarik adalah walaupun statusnya sebagai ibukota provinsi, tetapi kita masih bisa menjumpai penggunaan tanah sawah yang masih cukup luas, yang luas penggunaannya 916 Ha atau sekitar 11,58% dari luas wilayah kota gorontalo

Lebih jelasnya penggunaan tanah di Kota Gorontalo dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel. 4.5
Penggunaan tanah di Kota Gorontalo Tahun 2013

No.	Penggunaan Lahan (Ha)	Luas (ha)	%
1.	Sawah	916	11,59
2.	Tegalan	224	2,83
3.	Pekarangan	2.511	31,77
4.	Padang rumput	878	11,11
5.	Kolam/Empang	19	0,24
6.	Lahan kering yang tidak diusahakan	8	0,10
7.	Tanaman kayu-kayuan	471	5,96
8.	Hutan Negara	2.876	36,40
Jumlah		7.903	100

Sumber: BPS Kota Gorontalo, 2015

d. Status Penguasaan tanah

Masalah penguasaan tanah sering dipandang sebagai hubungan manusia dengan tanahnya dan lebih menyangkut hubungan sosial, ekonomi dan politik. Dengan demikian suatu hubungan penguasaan tanah sering melibatkan manusia dalam suatu hubungan dengan masyarakat sekitarnya.

Bentuk penguasaan tanah di Kota Gorontalo jika dilihat dari status kepemilikan tanah yang sudah disertipikatkan sampai dengan tahun 2014, dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

Tabel. 4.6
Jumlah Sertipikat Tanah yang diterbitkan menurut Jenis Hak Atas Tanah
Di Kota Gorontalo tahun 2009 – 2013

No	Hak Atas Tanah	Tahun					Jumlah
		2009	2010	2011	2012	2013	
1.	Hak Milik	1.573	1.364	964	969	1.140	6.010
2.	Hak Guna Bangunan	377	529	291	229	206	1.632
3.	Hak Pakai	16	8	5	8	2	39
4.	Hak Guna Usaha	0	0	0	0	0	0
		1.966	1.901	1.260	1.206	1.348	7.681

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, 2015

Dari data diatas menunjukkan permohonan hak atas tanah yang paling banyak dimohon adalah permohonan sertipikat Hak Milik dengan rata-rata permohonan yang masuk setiap tahunnya adalah 1.202 bidang. Sedangkan Hak Guna Usaha tidak pernah ada permohonan, karena Hak Guna Usaha diberikan kepada orang atau badan hukum yang memiliki usaha dibidang perkebunan berskala besar. Sedangkan di Kota Gorontalo tidak terdapat usaha perkebunan

Uraian tentang masing-masing jenis hak atas tanah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hak Milik

a. Subjek

- Warga Negara Indonesia
- Badan Hukum yang ditetapkan oleh Pemerintah

b. Objek

- Tanah Negara yang dikuasai oleh perorangan atau badan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah

c. Jangka Waktu

- tidak terbatas oleh waktu

d. Terjadinya Hak

- karena hukum adat dan diatur dengan peraturan pemerintah
- karena penetapan pemerintah
- ketentuan undang-undang

e. Peralihan

- dapat dipindah tangankan, baik melalui jual beli, hibah, tukar menukar, waris ataupun dilepaskan ke negara untuk kepentingan umum

f. Pembebanan

- dapat dijadikan jaminan utang dengan dibebani Hak Tanggungan

g. Hapusnya Hak

- Jatuh ke negara karena; pencabutan hak, penyerahan dengan sukarela, ditelantarkan, menjadi warga negara asing

- tanahnya musnah

h. Peruntukan

- tidak terbatas oleh waktu menurut undang-undang

2. Hak Guna Bangunan

a. Subjek

- Warga Negara Indonesia
- Badan Hukum yang didirikan menurut hukum di Indonesia dan berkedudukan di Indonesia

b. Objek

- Tanah Negara
- Tanah Hak Pengelolaan
- Tanah Hak Milik

c. Jangka Waktu

- diberikan paling lama 30 tahun dan dapat diperpanjang paling lama 20 tahun

d. Terjadinya Hak

- Hak Guna Bangunan atas tanah Negara diberikan dengan keputusan pemberian hak oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
- Hak Guna Bangunan atas tanah Hak Pengelolaan diberikan dengan keputusan pemberian hak oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan usul pemegang Hak Pengelolaan.

- Hak Guna Bangunan atas tanah Hak Milik terjadi dengan pemberian oleh pemegang Hak Milik dengan akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah.

e. Peralihan

- dapat dipindah tangankan, baik melalui jual beli, hibah, tukar menukar, penyertaan dalam modal dan karena pewarisan

f. Pembebanan

- dapat dijadikan jaminan utang dengan dibebani Hak Tanggungan

g. Hapusnya Hak

- berakhirnya jangka waktu sebagaimana ditetapkan dalam keputusan pemberian atau perpanjangannya atau dalam perjanjian pemberiannya
- dibatalkan oleh pejabat yang berwenang, pemegang Hak Pengelolaan atau pemegang Hak Milik sebelum jangka waktunya berakhir, karena : (1) tidak dipenuhinya kewajiban-kewajiban pemegang hak dan/atau (2) tidak dipenuhinya syarat-syarat atau kewajiban-kewajiban yang tertuang dalam perjanjian pemberian Hak Guna Bangunan antara pemegang Hak Guna Bangunan dan pemegang Hak Milik atau perjanjian penggunaan tanah Hak Pengelolaan; atau (3) putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap
- dilepaskan secara sukarela oleh pemegang haknya sebelum jangka waktu berakhir

- dicabut berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1961
- ditelantarkan
- tanahnya musnah

h. Peruntukan

- Pemegang Hak Guna Bangunan berhak menguasai dan mempergunakan tanah yang diberikan dengan Hak Guna Bangunan selama waktu tertentu untuk mendirikan dan mempunyai bangunan untuk keperluan pribadi atau usahanya

3. Hak Pakai

a. Subjek

- Warga Negara Indonesia
- Badan hukum yang didirikan menurut hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia
- Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, dan Pemerintah Daerah.
- Badan-badan keagamaan dan sosial
- Orang asing yang berkedudukan di Indonesia
- Badan hukum asing yang mempunyai perwakilan di Indonesia
- Perwakilan negara asing dan perwakilan badan Internasional.

b. Objek

- Tanah Negara
- Tanah Hak Pengelolaan
- Tanah Hak Milik

c. Jangka Waktu

- Diberikan paling lama 25 tahun dan dapat diperpanjang paling lama 20 tahun atau diberikan untuk jangka waktu yang tidak ditentukan selama tanahnya dipergunakan untuk keperluan tertentu

d. Terjadinya Hak

- Hak Pakai atas tanah Negara diberikan dengan keputusan pemberian hak oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
- Hak Pakai atas tanah Hak Pengelolaan diberikan dengan keputusan pemberian hak oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan usul pemegang Hak Pengelolaan.
- Hak Pakai atas tanah Hak Milik terjadi dengan pemberian oleh pemegang Hak Milik dengan akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah.

e. Peralihan

- Hak Pakai yang diberikan atas tanah Negara untuk jangka waktu tertentu dan Hak Pakai atas tanah Hak Pengelolaan dapat beralih dan dialihkan pada pihak lain.
- Hak Pakai atas tanah Hak Milik hanya dapat dialihkan apabila hak tersebut dimungkinkan dalam perjanjian pemberian Hak Pakai atas tanah Hak Milik yang bersangkutan.
- Peralihan Hak Pakai terjadi karena :
 - a. jual beli
 - b. tukar menukar

- c. penyertaan dalam modal
 - d. hibah
 - e. pewarisan
- Peralihan Hak Pakai sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) wajib didaftarkan pada Kantor Pertanahan.
 - Peralihan Hak Pakai karena jual beli kecuali jual beli melalui lelang, tukar menukar, penyertaan dalam modal, dan hibah harus dilakukan dengan akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah.
 - Jual beli yang dilakukan melalui pelelangan dibuktikan dengan Berita Acara Lelang.
 - Peralihan Hak Pakai karena pewarisan harus dibuktikan dengan surat wasiat atau surat keterangan waris yang dibuat oleh instansi yang berwenang.
 - Peralihan Hak Pakai atas tanah Negara harus dilakukan dengan izin dari pejabat yang berwenang.
 - Pengalihan Hak Pakai atas tanah Hak Pengelolaan harus dilakukan dengan persetujuan tertulis dari pemegang Hak Pengelolaan.
 - Pengalihan Hak Pakai atas tanah Hak Milik harus dilakukan dengan persetujuan tertulis dari pemegang Hak Milik yang bersangkutan
- f. Pembebanan
 - dapat dijadikan jaminan utang dengan dibebani Hak Tanggungan
 - g. Hapusnya Hak

- berakhirnya jangka waktu sebagaimana ditetapkan dalam keputusan pemberian atau perpanjangannya atau dalam perjanjian pemberiannya;
- dibatalkan oleh pejabat yang berwenang, pemegang Hak Pengelolaan atau pemegang Hak Milik sebelum jangka waktunya berakhir, karena : (1) tidak dipenuhinya kewajiban-kewajiban pemegang hak dan/atau (2) tidak dipenuhinya syarat-syarat atau kewajiban-kewajiban yang tertuang dalam perjanjian pemberian Hak Pakai antara pemegang Hak Pakai dan pemegang Hak Milik atau perjanjian penggunaan tanah Hak Pengelolaan; atau (3) putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap;
- dilepaskan secara sukarela oleh pemegang haknya sebelum jangka waktu berakhir;
- dicabut berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1961;
- ditelantarkan;
- tanahnya musnah;

h. Peruntukan

- Pemegang Hak Pakai berhak menguasai dan mempergunakan tanah yang diberikan dengan Hak Pakai selama waktu tertentu untuk keperluan pribadi atau usahanya serta untuk memindahkan hak tersebut kepada pihak lain dan membebaninya, atau selama digunakan untuk keperluan tertentu.

2. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner sebagai data utama, didukung dengan data hasil observasi, wawancara dan daftar pustaka. Oleh peneliti, Sebelum data hasil kuesioner dianalisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk membuktikan apakah alat ukur yang digunakan valid. Sugiyono (2012:172) menyatakan bahwa Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Selanjutnya Sugiono menyatakan, Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsi ukurnya. Pengujian valid tidaknya suatu alat ukur yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total $\geq 0,195$ (r tabel, untuk $\alpha = 0,05$, $n=100$), maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total $< 0,195$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan korelasi *product moment* diperoleh hasil uji validitas dari masing-masing dimensi seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Uji Validitas Kuesioner Kompetensi

Butir Pernyataan	Indeks Validitas	Kriteria Indeks	Keterangan
No. 1	0,645	Tinggi	Valid
No. 2	0,722	Tinggi	Valid
No. 3	0,795	Tinggi	Valid
No. 4	0,806	Sangat Tinggi	Valid
No. 5	0,726	Tinggi	Valid
No. 6	0,753	Tinggi	Valid

Dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat semua butir pernyataan pada variabel kompetensi, indeks validitas lebih besar dari nilai kritis 0,195. Dengan demikian seluruh item pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel kompetensi sudah valid sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4.8
Uji Validitas Kuesioner Disiplin kerja

Butir Pernyataan	Indeks Validitas	Kriteria Indeks	Keterangan
No. 7	0,798	Tinggi	Valid
No. 8	0,809	Sangat Tinggi	Valid
No. 9	0,635	Tinggi	Valid
No. 10	0,561	Cukup Tinggi	Valid
No. 11	0,768	Tinggi	Valid
No. 12	0,574	Cukup Tinggi	Valid
No. 13	0,579	Cukup Tinggi	Valid
No. 14	0,542	Cukup Tinggi	Valid

Dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan pada variabel Disiplin kerja, indeks validitas lebih besar dari nilai kritis 0,195. Dengan demikian seluruh item pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel Disiplin kerja sudah valid sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4.9
Uji Validitas Kuesioner Kualitas pelayanan

Butir Pernyataan	Indeks Validitas	Kriteria indeks	Keterangan
No. 15	0,556	Cukup tinggi	Valid
No. 16	0,716	Tinggi	Valid
No. 17	0,539	Cukup tinggi	Valid
No. 18	0,594	Cukup tinggi	Valid
No. 19	0,583	Cukup tinggi	Valid
No. 20	0,772	Tinggi	Valid
No. 21	0,517	Cukup tinggi	Valid
No. 22	0,691	Tinggi	Valid
No. 23	0,653	Tinggi	Valid
No. 24	0,607	Tinggi	Valid
No. 25	0,585	Cukup Tinggi	Valid
No. 26	0,481	Cukup Tinggi	Valid

Dari tabel 4.9 dapat dilihat semua butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, indeks validitas lebih besar dari nilai kritis 0,195. Dengan demikian

seluruh item pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan sudah valid sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4.10
Uji Validitas Kuesioner Kepuasan masyarakat

Butir Pernyataan	Indeks Validitas	Kriteria indeks	Keterangan
No. 27	0,543	Cukup tinggi	Valid
No. 28	0,536	Cukup tinggi	Valid
No. 29	0,610	Tinggi	Valid
No. 30	0,464	Cukup tinggi	Valid
No. 31	0,680	Tinggi	Valid
No. 32	0,553	Cukup tinggi	Valid

Dari tabel 4.10 diatas dapat dilihat semua butir pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat, indeks validitas lebih besar dari nilai kritis 0,195. Dengan demikian seluruh item pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat sudah valid sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka pernyataan yang diajukan dinyatakan andal (reliabel). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *Cronbach's-Alpha* diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai kritis	Keterangan
Kompetensi	0,904	0,70	reliabel
Disiplin kerja	0,886	0,70	reliabel
Kualitas pelayanan	0,891	0,70	reliabel
Kepuasan masyarakat	0,792	0,70	reliabel

Dari keempat variabel yang diteliti, kesemuanya memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 sehingga disimpulkan semua butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian telah reliabel.

3. Persepsi responden terhadap kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap variabel yang diteliti terdiri dari 32 butir pernyataan, masing-masing 6 butir pernyataan tentang variabel kompetensi pegawai, 8 butir pernyataan tentang variabel disiplin kerja pegawai, 12 butir pernyataan tentang variabel kualitas pelayanan dan 6 butir pernyataan tentang variabel kepuasan masyarakat. Persepsi responden terhadap variabel akan diinterpretasi dengan melakukan kategorisasi terhadap rata-rata skor persepsi responden. Penentuan kategorisasi rata-rata skor persepsi responden dirumuskan sebagai berikut.

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum-Skor Minimum}}{\text{jumlah kategori}}$$

Keterangan :

Skor maksimum = 5

Skor minimum = 1

Jumlah kategori = 5

Dari rumusan tersebut dibuat interval kategori rata-rata skor persepsi responden seperti pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Kategori Rata-Rata Skor Persepsi Responden terhadap Variabel yang diteliti

Interval	Kategori
1,00 - 1,79	Tidak Puas/Tidak Baik
1,80 - 2,59	Kurang Puas/Kurang Baik
2,60 - 3,39	Cukup Puas/Cukup Baik
3,40 - 4,19	Puas/Baik
4,20 - 5,00	Sangat Puas/Sangat Baik

**a. Persepsi Responden terhadap Kompetensi Pegawai Kantor
Pertanahan Kota Gorontalo**

Persepsi responden terhadap kompetensi pegawai diukur menggunakan 3 dimensi, yaitu dimensi perilaku dan sikap, dimensi pengetahuan dan dimensi ketrampilan serta dijabarkan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut persepsi responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

1). Persepsi responden terhadap Perilaku atau Sikap Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap perilaku atau sikap pegawai terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti terlihat dalam tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13
Persepsi Responden terhadap Perilaku atau Sikap Pegawai
Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
1	Pegawai bersikap ramah dalam melayani pemohon	6	32	59	3	0	341	3,41	500	68,20
2	Pegawai sopan santun dalam bertutur kata dengan pemohon	7	37	53	3	0	348	3,48	500	69,60
Rata-Rata							344,5	3,45	500	68,90

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.13 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada dimensi perilaku atau sikap sebesar 3,45 atau 68,90 % dan termasuk dalam kategori baik. Artinya pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sudah memiliki perilaku atau sikap yang baik dalam memberikan pelayanan. Demikian juga bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, rata-rata skor persepsi responden pada kedua butir pernyataan termasuk dalam kategori baik. Data diatas juga menunjukkan, bahwa untuk memperoleh skor ideal maka dimensi perilaku atau sikap masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 21,20 %

2). Persepsi Responden terhadap Pengetahuan Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap pengetahuan pegawai terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti disajikan pada tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.14
Persepsi Responden terhadap Pengetahuan Pegawai
Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
3	Petugas sangat memahami tugasnya	5	23	48	24	0	309	3,09	500	61,80
4	Petugas sangat menguasai tugasnya	8	20	47	25	0	311	3,11	500	62,20
Rata-Rata							310	3,10	500	62,00

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.14 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada dimensi pengetahuan sebesar 3,10 atau 62,00 %, dan termasuk dalam kategori cukup. Artinya pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sudah cukup memahami dan menguasai tugasnya. Demikian juga bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, rata-rata skor persepsi responden pada kedua butir termasuk dalam kategori cukup. Namun untuk memperoleh skor ideal masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 38,00 %.

3). Persepsi Responden terhadap Keterampilan Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap keterampilan pegawai kantor pertanahan kota Gorontalo terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti disajikan dalam tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.15
Persepsi Responden terhadap Ketrampilan Pegawai
Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
5	Petugas terampil dalam meneliti kelengkapan berkas permohonan	1	24	53	22	0	304	3.04	500	60,80
6	Petugas terampil dalam memberi penjelasan secara singkat dan jelas	1	24	59	16	0	310	3.10	500	62.00
Rata-Rata							307	3,07	5,00	61,40

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.15 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada dimensi keterampilan sebesar 3,07 atau 61,40 % dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya petugas Kantor Pertanahan Kota Gorontalo cukup terampil dalam meneliti kelengkapan berkas permohonan serta memberikan penjelasan secara singkat dan jelas terhadap pemenuhan persyaratan administrasi. Namun untuk memperoleh skor ideal masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 38,60%.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kompetensi pegawai di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, oleh peneliti dilakukan kategorisasi rata-rata skor persepsi responden atas keenam butir pernyataan yang mengukur kompetensi pegawai. Rekapitulasi rata-rata skor persepsi responden dari masing-masing pernyataan dalam variabel kompetensi, seperti terlihat dalam tabel 4.16 berikut :

Tabel 4.16
Persepsi Responden Pada Variabel Kompetensi Pegawai

Butir Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Mean Skor
	SP	P	CP	KP	TP		
No. 1	6	32	59	3	0	341	3,41
No. 2	7	37	53	3	0	348	3,48
No. 3	5	23	48	24	0	309	3,09
No. 4	8	20	47	25	0	311	3,11
No. 5	1	24	53	22	0	304	3,04
No. 6	1	24	59	16	0	310	3,10
Rata-rata						321	3,21

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Dari data yang disajikan pada tabel 4.16 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada variabel kompetensi sebesar 3,21. Artinya bahwa kompetensi pegawai di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dilihat dari dimensi sikap, pengetahuan dan ketrampilan masih dalam kategori cukup baik. data diatas juga menunjukkan bahwa variabel kompetensi akan mencapai skor ideal apabila ada penambahan kinerja sebanyak 35,80%.

b. Persepsi Responden terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap disiplin kerja pegawai diukur menggunakan 4 dimensi dan dioperasionalisasikan menjadi 8 butir pernyataan. Berikut persepsi responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

1) Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan

Persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelayanan terdiri dari 2 butir pernyataan. Persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan disajikan dalam tabel 4.17 berikut :

Tabel 4.17
Persepsi Responden terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan
oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
7	Petugas selalu datang tepat waktu	13	30	28	21	8	319	3,19	500	63,80
8	Petugas selalu tertib dan teratur dan jarang tidak berada di tempat	14	27	33	17	9	320	3,20	500	64,00
Rata-Rata							319,5	3,195	5,00	63,00

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.17 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sebesar 3,195 atau 63,00 % dan termasuk dalam kategori cukup. Artinya petugas pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dinilai cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Data diatas juga menunjukkan, skor ideal akan diperoleh apabila “ketepatan waktu pelayanan” ada peningkatan kinerja sebesar 37,00%.

2) Persepsi Responden terhadap Penggunaan Peralatan Kantor oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap penggunaan peralatan kantor terdiri dari 2 butir pernyataan. Persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan disajikan dalam tabel 4.18 berikut :

Tabel 4.18
Persepsi Responden terhadap Penggunaan Peralatan Kantor
oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
9	Penggunaan komputerisasi hanya untuk kegiatan pelayanan	5	31	36	24	4	309	3.09	500	61.80
10	Peralatan meja dan kursi tertata dengan baik	6	37	50	7	0	342	3.42	500	68.40
Rata-Rata							325,5	3,255	5,00	65,10

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.18 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden terhadap penggunaan peralatan kantor sebesar 3,255 atau 65,10 % dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya penggunaan peralatan kantor oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sudah cukup efektif. Bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, untuk butir pernyataan “peralatan meja dan kursi tertata dengan baik” termasuk dalam kategori baik. data diatas menunjukkan untuk memperoleh skor ideal masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 34,90%.

3) Persepsi Responden terhadap Tanggung Jawab Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap tanggung jawab pegawai terdiri dari 2 butir pernyataan. Persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan disajikan dalam tabel 4.19 berikut :

Tabel 4.19
Persepsi Responden terhadap Tanggung Jawab Pegawai
Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
11	Pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur	11	32	37	20	0	334	3,34	500	66,80
12	Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai	0	14	37	30	19	246	2,46	500	49,20
Rata-Rata							290	2,90	5,00	58,00

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.19 dapat dilihat secara rata-rata skor persepsi responden terhadap tanggung jawab pegawai sebesar 2,90 atau 58,00% dan termasuk dalam kategori cukup baik. walaupun secara rata-rata sudah cukup baik, namun untuk butir pernyataan “pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai” rata-rata responden merasa kurang puas, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian untuk perbaikannya. Data diatas juga menunjukkan untuk memperoleh skor ideal masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 42,00%.

4) Persepsi Responden terhadap Ketaatan Pada Aturan oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap ketaatan pada aturan terdiri dari 2 butir pernyataan. Persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan seperti terlihat pada tabel 4.20 berikut.

Tabel 4.20
Persepsi Responden terhadap Ketaatan Pada Aturan
oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
13	Petugas menggunakan kartu tanda pengenal/identitas	0	31	46	20	3	305	3,05	500	61,00
14	Petugas memakai pakaian dinas/seragam kantor	2	27	47	24	0	307	3,07	500	61,40
Rata-Rata							306	3,06	5,00	61,20

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.20 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden terhadap Ketaatan pada aturan oleh pegawai sebesar 3,06 atau 61,20%, dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya ketaatan terhadap aturan memakai kartu tanda pengenal dan pakaian dinas oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dinilai cukup baik. Data diatas juga menunjukkan untuk memperoleh skor ideal masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 38,80%.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai disiplin kerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, dilakukan kategorisasi rata-rata skor persepsi responden atas kedelapan butir pernyataan yang mengukur disiplin kerja. Berikut rekapitulasi rata-rata skor persepsi responden mengenai disiplin kerja sebagaimana pada tabel 4.21 berikut :

Tabel 4.21
Persepsi Responden terhadap Variabel Disiplin Kerja Pegawai

Butir Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Mean Skor
	SP	P	CP	KP	TP		
No. 7	13	30	28	21	8	319	3,19
No. 8	14	27	33	17	9	320	3,20
No. 9	5	31	36	24	4	309	3,09
No. 10	6	37	50	7	0	342	3,42
No. 11	11	32	37	20	0	334	3,34
No. 12	0	14	37	30	19	246	2,46
No. 13	0	31	46	20	3	305	3,05
No. 14	2	27	47	24	0	307	3,07
Rata-rata						310	3,10

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Melalui data yang disajikan pada tabel 4.21 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada variabel disiplin kerja pegawai sebesar 3,10. Artinya pendapat responden terhadap disiplin kerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. sementara untuk mencapai skor ideal, harus ada penambahan kinerja sebanyak 38,00%.

c. Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo diukur menggunakan 5 dimensi dan dioperasionalisasikan

menjadi 12 butir pernyataan. Berikut persepsi responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

1) Persepsi Responden terhadap *Tangibles*

Persepsi responden terhadap *tangibles* terdiri dari 3 butir pernyataan, seperti disajikan dalam tabel 4.22 berikut.

Tabel 4.22
Persepsi Responden terhadap *Tangibles*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
15	Ruang tunggu bersih dan nyaman	1	46	49	4	0	344	3,44	500	68,80
16	Tersedia papan informasi tentang persyaratan, waktu dan biaya	2	45	36	17	0	332	3,32	500	66,40
17	Komputerisasi dalam menunjang pelayanan sangat memadai	6	20	50	24	0	308	3,08	500	61,60
Rata-Rata							328	3,28	5,00	65,60

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.22 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden terhadap *tangibles* sebesar 3,28 atau 65,60%, dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo secara umum dinilai cukup memadai. sementara untuk mencapai skor ideal, harus ada penambahan kinerja sebanyak 34,40%.

2) Persepsi Responden terhadap *Empathy*

Persepsi responden terhadap *empathy* terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti terlihat pada tabel 4.23 berikut.

Tabel 4.23
Persepsi Responden terhadap *Empathy*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
18	Bersikap tegas dan tanpa memandang status sosial	1	53	44	2	0	353	3,53	500	70,60
19	Penuh perhatian dalam menanggapi keluhan pemohon	0	54	46	0	0	354	3,54	500	61,80
Rata-Rata							353,5	3,535	5,00	70,70

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.23 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada *empathy* sebesar 3,535 atau 70,70%, dan termasuk dalam kategori baik. Namun untuk memperoleh skor ideal harus ada peningkatan kinerja sebesar 29,30%.

3) Persepsi Responden terhadap *Reliability*

Persepsi responden terhadap *reliability* terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti terlihat pada tabel 4.24 berikut.

Tabel 4.24
Persepsi Responden terhadap *Reliability*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
20	Prosedur pelayanan sederhana dan tidak berbelit-belit	13	30	30	23	4	325	3,25	500	65,00
21	Diberi tanda bukti penerimaan berkas dan bukti pembayaran	0	24	56	20	0	304	3,04	500	60,80
Rata-Rata							314,5	3,145	5,00	62,90

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.24 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada *reliability* sebesar 3,145 atau 62,90%, dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya petugas di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dinilai cukup handal

dalam memberikan pelayanan. Untuk memperoleh skor ideal, maka masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 37,10%.

4) Persepsi Responden terhadap Dimensi *Responsiveness*

Persepsi responden terhadap dimensi *responsiveness* terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti terlihat pada tabel 4.25 berikut.

Tabel 4.25
Persepsi Responden terhadap *Responsiveness*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
22	Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat	11	29	37	17	6	322	3,22	500	64,40
23	Segera diberitahu apabila ada kekurangan persyaratan dokumen	4	22	50	24	0	306	3,06	500	61,20
Rata-Rata							314	3,14	5,00	62,80

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.25 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada dimensi *responsiveness* sebesar 3,14 atau 62,80%, dan termasuk dalam kategori cukup. Artinya petugas di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo cukup tanggap dalam memberikan pelayanan. Namun untuk memperoleh skor ideal perlu peningkatan kinerja sebesar 37,20%.

5) Persepsi Responden terhadap *Assurance*

Persepsi responden terhadap dimensi *assurance* terdiri dari 3 butir pernyataan, seperti disajikan dalam tabel 4.26 berikut :

Tabel 4.26
Persepsi Responden terhadap Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
24	Adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	1	31	43	23	2	306	3,06	500	61,20
25	Adanya kejelasan dan kepastian persyaratan dan prosedur pelayanan	2	38	54	6	0	336	3,36	500	67,20
26	Adanya kejelasan dan kepastian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan	0	24	62	14	0	310	3,10	500	62,00
Rata-Rata							317	3,17	5,00	63,40

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.26 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada dimensi *assurance* sebesar 3,17 atau 63,40%, dan termasuk dalam kategori cukup baik. artinya pelayanan pada kantor pertanahan kota Gorontalo, oleh responden dinilai memiliki kejelasan dan kepastian, baik kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, persyaratan dan prosedur pelayanan maupun kejelasan dan kepastian biaya dan waktu penyelesaian. Namun untuk memperoleh skor ideal, harus ada peningkatan kinerja sebesar 36,60%.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, dilakukan kategorisasi rata-rata skor persepsi responden atas kedua belas butir pernyataan yang mengukur kualitas pelayanan. Rekapitulasi rata-rata skor persepsi responden mengenai kualitas pelayanan seperti pada tabel 4.27 berikut ini :

Tabel 4.27
Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas pelayanan

Butir Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Mean Skor
	SP	P	CP	KP	TP		
No. 15	1	46	49	4	0	344	3,44
No. 16	2	45	36	17	0	332	3,32
No. 17	6	20	50	24	0	308	3,08
No. 18	1	53	44	2	0	353	3,53
No. 19	0	54	46	0	0	354	3,54
No. 20	13	30	30	23	4	325	3,25
No. 21	0	24	56	20	0	304	3,04
No. 22	11	29	37	17	6	322	3,22
No. 23	4	22	50	24	0	306	3,06
No. 24	1	31	43	23	2	306	3,06
No. 25	2	38	54	6	0	336	3,36
No. 26	0	24	62	14	0	310	3,10
Rata-Rata						325	3,25

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Dari data yang disajikan pada tabel 4.27 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada variabel kualitas pelayanan sebesar 3,25. Artinya pendapat responden terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability* dan dimensi *Assurance* termasuk dalam kategori cukup baik. sementara untuk

mencapai skor ideal, kualitas pelayanan harus ditingkatkan kinerjanya sebanyak 35,00%.

d. Persepsi Responden terhadap Kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Persepsi responden terhadap Kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo diukur menggunakan 3 dimensi dan dioperasionalkan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut persepsi responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

1) Persepsi Responden terhadap Kepuasan Emosional

Persepsi responden terhadap dimensi kepuasan emosional terdiri dari 2 butir pernyataan, seperti disajikan dalam tabel 4.28 berikut.

Tabel 4.28
Persepsi Responden terhadap Kepuasan Emosional

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
27	Saya puas telah memperoleh sertifikat	7	26	40	18	9	304	3,04	500	60,80
28	Saya puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	1	49	40	10	0	341	3,41	500	68,20
Rata-Rata							323	3,23	5,00	64,60

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Dari tabel 4.28 diatas, dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden terhadap kepuasan secara emosional sebesar 3,23 atau 64,60%. Ini menunjukkan sebagian besar responden sudah cukup puas secara emosional. Selanjutnya untuk memperoleh skor ideal perlu peningkatan kinerja sebesar 35,40%.

2) Persepsi Responden terhadap Kepuasan Produk

Persepsi responden terhadap kepuasan produk pada variabel kepuasan masyarakat dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan, seperti disajikan pada tabel 4.29 berikut.

Tabel 4.29
Persepsi Responden terhadap Kepuasan Produk

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
29	Saya puas sertipikat tidak ada kesalahan gambar	1	24	53	22	0	304	3,04	500	60,80
30	Saya puas sertipikat tidak ada kesalahan ketik	0	30	43	24	3	300	3,00	500	60,00
Rata-Rata							302	3,02	5,00	60,40

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.29 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada kepuasan produk sebesar 3,02 atau 60,40% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar pemohon Kantor Pertanahan Kota Gorontalo menilai cukup puas terhadap produk yang diterbitkan. Namun untuk memperoleh skor ideal masih diperlukan peningkatan kinerja sebesar 36,60%.

3) Persepsi Responden terhadap Kepuasan Situasional

Persepsi responden terhadap kepuasan situasional pada variabel kepuasan masyarakat dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut ini disajikan distribusi tanggapan responden pada dimensi situasional.

Tabel 4.30
Persepsi Responden terhadap Kepuasan Situasional

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-rata	Skor Ideal	% Skor
		SP	P	CP	KP	TP				
31	Saya puas. tidak ada biaya tambahan sewaktu mengambil sertipikat	1	21	55	23	0	300	3,00	500	60,00
32	Saya puas. sertipikat cepat selesai	0	23	60	17	0	306	3,06	500	61,20
Rata-Rata							303	3,03	5,00	60,60

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Pada tabel 4.30 dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada kepuasan situasional sebesar 3,03 atau 60,60% dan termasuk dalam kategori cukup. Artinya sebagian besar pemohon di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berdasarkan akumulasi pengalaman selama mengurus sertipikat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Demikian juga bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, rata-rata skor persepsi responden pada kedua butir pernyataan termasuk dalam kategori cukup. Sedangkan skor ideal akan diperoleh apabila ada peningkatan kinerja sebesar 39,40%

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kepuasan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, dilakukan kategorisasi rata-rata skor persepsi responden atas keempat butir pernyataan yang mengukur kepuasan masyarakat. Berikut rekapitulasi rata-rata skor tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.31 berikut :

Tabel 4.31
Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan masyarakat

Butir Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata Rata
	SP	P	CP	KP	TP		
No. 27	7	26	40	18	9	304	3,04
No. 28	1	49	49	1	0	350	3,50
No. 29	1	24	53	22	0	304	3,04
No. 30	0	30	43	24	3	300	3,00
No. 31	1	21	55	23	0	300	3,00
No. 32	0	23	60	17	0	306	3,06
Rata-rata						311	3,11

Sumber : Hasil pengolahan data, tahun 2015

Dari tabel 4.31 diatas, dapat dilihat rata-rata skor persepsi responden pada variabel kepuasan masyarakat sebesar 3,11 dan bila merujuk pada pedoman yang terdapat pada tabel 4.12 termasuk dalam kategori cukup. Artinya kepuasan masyarakat dilihat dari dimensi kepuasan emosional, kepuasan produk dan kepuasan situasional termasuk dalam kategori cukup baik. sementara untuk mencapai kepuasan masyarakat dengan skor ideal, maka kinerja harus ditingkatkan sebanyak 37,80%.

4. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan *structural equation modeling*. tahapan yang dilakukan dalam analisis SEM, sebagai berikut :

a. Analisis Faktor Konfirmatory (*Confirmatory faktor analysis*)

Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk mengkonfirmasikan faktor-faktor yang paling dominan dalam satu kelompok variabel serta untuk mengetahui apakah indikator-indikator yang diamati dapat mencerminkan variabel laten yang dianalisis, yang akan dilihat dari nilai lambda atau loading faktor. Nilai loading faktor yang dipersyaratkan dalam analisis SEM adalah ≥ 0.40 . Dari lampiran output SEM diperoleh nilai lambda dari semua indikator ≥ 0.40 , sehingga disimpulkan masing-masing indikator merupakan unidimensionalitas untuk masing-masing variabel latennya. Selengkapnya masing-masing analisis faktor konfirmatory dari setiap variabel dapat dilihat pada model pengukuran selanjutnya.

b. *Regression Weight*

Regression weight digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh variabel-variabel yang akan diuji. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, dilakukan pengujian terhadap data yang diperoleh melalui serangkaian uji berikut ini :

1). Uji Kelayakan Model (*goodness of fit*)

Uji kelayakan model digunakan untuk menguji kesesuaian model teoritik dengan data empiris, Uji kelayakan model dalam *structural equation modelling* berdasarkan beberapa kriteria dapat dilihat pada tabel 4.32 berikut.

Tabel 4.32
Hasil Uji kelayakan Model

Ukuran Goodness of Fit	Nilai Hasil Estimasi	Evaluasi Model
Chi-Square	111,5 (p-value = 0,024)	Baik
RMSEA	0,058*	Baik
GFI	0,869	Marginal
AGFI	0,813	Marginal
CFI	0,980*	Baik
NFI	0,943*	Baik
IFI	0,980*	Baik
RFI	0,929*	Baik
RMSR	0,051*	Baik

*memenuhi kriteria model yang baik

Dari hasil uji kelayakan model tersebut dapat dilihat bahwa :

- χ^2 (Chi square)

Model dikatakan baik jika mempunyai *chi square* = 0, berarti tidak ada perbedaan, sementara tingkat signifikan yang direkomendasikan adalah *p-value* $\geq 0,05$ yang berarti matriks input sebenarnya dengan matriks input yang diprediksi tidak berbeda secara statistik (Mustafa *et.al*, 2012:5). Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai *chi square* sebesar 111,5 dengan *p-value* $< 0,05$. Karena nilai *p-value* $< 0,05$ maka model yang diperoleh belum fit secara *overall*, sulitnya mendapatkan nilai *p-value* $\geq 0,05$, maka dikembangkan beberapa ukuran kecocokan model lainnya. (Hair *et. al*, 2006:746).

- RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*)

Nilai RMSEA menunjukkan goodness of fit yang diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Mustafa *et.al*, (2012:6) menyatakan bahwa “Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks

untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu”. Dari tabel diatas diketahui nilai RMSEA 0,058 lebih kecil dari 0,08 sehingga model bisa diterima.

- GFI (*Goodness of Fit Index*)

Mustafa et.al, (2012:6) menyatakan bahwa “Indeks GFI mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dibandingkan dengan data sebenarnya. Nilai *Goodness of Fit Index* biasanya dari 0 sampai 1. Nilai yang lebih baik mendekati 1 mengindikasikan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik, nilai GFI dikatakan baik adalah $\geq 0,90$ ” dari tabel diatas dapat dilihat nilai GFI 0,869 ini menunjukkan model yang diperoleh masih bisa diterima walau kurang memenuhi kriteria.

- CFI (*Comparative Fit Index*)

CFI merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang juga membandingkan model yang diuji dengan *null model*. Indeks kesesuaian yang baik apabila $CFI \geq 0,90$. Dari tabel diatas terlihat nilai CFI 0,980 ini menunjukkan kesesuaian model yang baik.

- *Root Mean Square Residual* (RMSR)

Dari model yang diteliti diperoleh nilai RMSR sebesar 0,051. Menurut **Hair et al**, (2006:753) nilai *Root Mean Square Residual* (RMSR) kurang dari 0,08 memenuhi kriteria model yang baik.

Dari beberapa ukuran kesesuaian diatas menunjukkan model yang diperoleh memenuhi kriteria *goodness of fit* pada ukuran RMSEA ($0,058 < 0,08$),

CFI ($0,980 > 0,90$) dan RMR ($0,051 < 0,08$) sehingga model hasil estimasi dapat diterima.

2). Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah data yang dipakai berdistribusi normal multivariat. Dalam penggunaan metode estimasi *maximum likelihood* pada *structural equation modeling*, data harus berdistribusi normal multivariat. Data dikatakan berdistribusi normal multivariat apabila nilai *p-value* lebih besar dari 0,05. Pengolahan uji normalitas data menggunakan uji *Chi-square* yang terdapat pada aplikasi program LISREL 8.7 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.33 berikut :

Tabel 4.33
Uji Normalitas Multivariat

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables							
Skewness			Kurtosis			Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
40.870	0.050	0.960	251.356	0.374	0.709	0.142	0.931

Dari hasil diatas, Nilai *chi-square* diperoleh sebesar 0,142 dengan nilai *p-value* 0,931, karena nilai *p-value* lebih besar dari 0,05, maka disimpulkan bahwa data variabel manifes (indikator) berdistribusi normal multivariate.

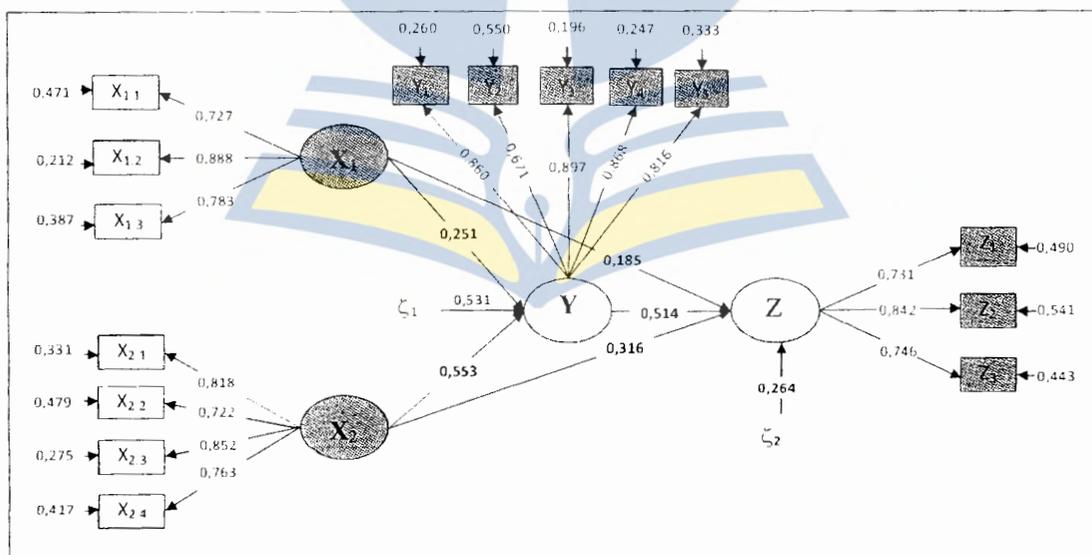
3). Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang sempurna diantara variabel manifes maupun variabel laten. korelasi

yang sempurna menyebabkan model pengukuran maupun model struktural tidak dapat diestimasi. Koefisien korelasi yang dipersyaratkan tidak lebih dari 0,90. hasil pengolahan data sebagaimana pada Lampiran output SEM, terlihat semua koefisien korelasi dari variabel tidak lebih besar dari 0,90 sehingga disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinieritas diantara variabel manifes maupun variabel laten yang diteliti.

c. Model Pengukuran

Pada uji kelayakan model (*goodness of fit*) sebelumnya, disimpulkan model dapat diterima, sehingga dapat digunakan untuk pengujian hipotesis selanjutnya. Berikut model pengukuran dari masing-masing variabel yang menghubungkan antara variabel manifes dengan variabel laten yang ditunjukkan dalam diagram jalur full model seperti terlihat pada gambar 4.2 :



Gambar 4.2
Diagram Jalur full model variabel

Melalui loading faktor yang terdapat pada gambar 4.2 dapat dilihat uji validitas dan reliabilitas masing-masing dimensi yang membentuk variabel laten.

Dimensi dikatakan valid jika memiliki loading faktor lebih besar dari 0,40, seperti yang dikemukakan dalam **Hair et al**, (2006:747) "*Factor loadings in the range of ± 0.30 to ± 0.40 are considered to meet the minimal level for interpretation of structure*".

1) Model Pengukuran Variabel Laten Kompetensi

Pada variabel laten kompetensi (X_1) diukur menggunakan 3 dimensi yakni $X_{1.1}$ (perilaku atau sikap), $X_{1.2}$ (pengetahuan) dan $X_{1.3}$ (keterampilan). Dari model pengukuran pada gambar 4.2, terlihat bahwa loading faktor $X_{1.2}$ (0,888) paling kuat dalam mencerminkan variabel laten kompetensi (X_1), disusul dimensi $X_{1.3}$ (0,783) dan dimensi $X_{1.1}$ (0,727). Semua loading faktor dari setiap dimensi menunjukkan lebih besar dari 0,40. Artinya semua dimensi mencerminkan variabel laten kompetensi.

Selanjutnya dari nilai loading faktor yang diperoleh, dilakukan interpretasi terhadap nilai *construct reliability* (CR) dan *variance extracted* (VE). Pengujian terhadap nilai CR dan VE dimaksudkan untuk menguji apakah dimensi-dimensi sudah memiliki derajat kesesuaian yang tinggi dalam mengukur variabel laten. nilai CR disyaratkan lebih besar dari 0,70. Berikut nilai *construct reliability* dan *variance extracted* pada variabel laten Kompetensi, sebagaimana terlihat pada tabel 4.34 berikut:

Tabel 4.34
 Nilai CR dan VE Variabel Laten Kompetensi Pegawai

Dimensi	Loading Faktor	R ²	Error variance	CR	VE
Sikap	0,727	0,529	0,471	0,843	0,643
Pengetahuan	0,888	0,788	0,212		
Keterampilan	0,783	0,613	0,387		

Pada tabel 4.34 terlihat Nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,843 dan lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa ketiga dimensi memiliki kekonsistenan dalam mengukur variabel laten kompetensi. Sementara nilai *variance extracted* (VE) sebesar 0,643 artinya 64,3% informasi yang terdapat pada masing-masing dimensi tercermin dalam variabel laten kompetensi.

2) Model Pengukuran Variabel Laten Disiplin Kerja

Pada variabel laten Disiplin kerja (X_2) diukur menggunakan 4 dimensi yakni $X_{2.1}$ (ketepatan waktu pelayanan), $X_{2.2}$ (penggunaan peralatan kantor), $X_{2.3}$ (tanggung jawab) dan $X_{2.4}$ (ketaatan terhadap aturan). Dari model pengukuran pada gambar 4.2, terlihat bahwa loading faktor $X_{2.3}$ (0,852) paling kuat dalam mencerminkan variabel laten disiplin kerja (X_1), disusul dimensi $X_{2.1}$ (0,818), dimensi $X_{2.4}$ (0,763) dan dimensi $X_{2.2}$ (0,722). Semua loading faktor dari setiap dimensi menunjukkan lebih besar dari 0,40. Artinya semua dimensi mencerminkan variabel laten disiplin kerja. Selanjutnya nilai CR dan VE variabel laten disiplin kerja pegawai seperti terlihat pada tabel 4.35 berikut.

Tabel 4.35
 Nilai CR dan VE Variabel Laten Disiplin Kerja Pegawai

Dimensi	Loading Faktor	R ²	Error variance	CR	VE
Ketepatan waktu pelayanan	0,818	0,669	0,331	0,869	0,625
Penggunaan peralatan kantor	0,722	0,521	0,479		
Tanggungjawab	0,852	0,725	0,275		
Taat pada aturan	0,763	0,583	0,417		

Pada tabel 4.35 terlihat Nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,869 dan lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa keempat dimensi memiliki kekonsistenan dalam mengukur variabel laten disiplin kerja. Sementara nilai *variance extracted* (VE) sebesar 0,625 artinya 62,5% informasi yang terdapat pada masing-masing dimensi tercermin dalam variabel laten disiplin kerja.

3) Model Pengukuran Variabel Laten Kualitas Pelayanan

Pada variabel laten Kualitas Pelayanan (Y) diukur menggunakan 5 dimensi yakni Y₁ (*tangibles*), Y₂ (*emphaty*), Y₃ (*reliability*), Y₄ (*responsiveness*) dan Y₅ (*assurance*). Dari model pengukuran pada gambar 4.2, terlihat bahwa loading faktor Y₃ (0,897) paling kuat dalam mencerminkan variabel laten kualitas pelayanan (Y), disusul berturut-turut, dimensi Y₄ (0,868), dimensi Y₁ (0,860), dimensi Y₅ (0,816), dan dimensi Y₂ (0,671). Semua loading faktor dari setiap dimensi menunjukkan nilai lebih besar dari 0,40. Artinya semua dimensi mencerminkan variabel laten kualitas pelayanan. Selanjutnya nilai CR dan VE dapat dilihat pada tabel 4.36 berikut

Tabel 4.36
 Nilai CR dan VE Variabel Laten Kualitas Pelayanan

Dimensi	Loading Faktor	R ²	Error variance	CR	VE
<i>Tangible</i>	0,860	0,740	0,260	0,914	0,683
<i>Empathy</i>	0,671	0,450	0,550		
<i>Responsiveness</i>	0,897	0,804	0,196		
<i>Reliability</i>	0,868	0,753	0,247		
<i>Assurance</i>	0,816	0,667	0,333		

Pada tabel 4.36 terlihat Nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,914 dan lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa kelima dimensi memiliki kekonsistenan dalam mengukur variabel laten kualitas pelayanan. Sementara nilai *variance extracted* (VE) sebesar 0,683 artinya 68,3% informasi yang terdapat pada masing-masing dimensi tercermin dalam variabel laten kualitas pelayanan.

4) Model Pengukuran Variabel Laten Kepuasan Masyarakat

Pada variabel laten Kepuasan Masyarakat (Z) diukur menggunakan 3 dimensi yakni Z₁ (emosional, kognitif), Z₂ (kepuasan produk), dan Z₃ (situasional). Dari model pengukuran pada gambar 4.2. terlihat bahwa loading faktor dimensi Z₂ (0,842) paling kuat dalam mencerminkan variabel laten kepuasan masyarakat (Z), disusul berturut-turut, dimensi Z₃ (0,751), dan dimensi Z₁ (0,731). Semua loading faktor dari setiap dimensi menunjukkan nilai lebih besar dari 0,40. Artinya semua dimensi mencerminkan variabel laten kepuasan masyarakat. Selanjutnya nilai CR dan VE dapat dilihat pada tabel 4.37 berikut.

Tabel 4.37
Nilai CR dan VE Variabel Laten Kepuasan masyarakat

Dimensi	Loading Faktor	R ²	Error variance	CR	VE
Emosional, kognitif	0,731	0,534	0,466	0,819	0,602
Produk, harapan	0,842	0,709	0,291		
Situasional	0,751	0,564	0,436		

Pada tabel 4.37 terlihat Nilai *construct reliability* (CR) sebesar 0,819 dan lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa ketiga dimensi memiliki kekonsistenan dalam mengukur variabel laten kepuasan masyarakat. Sementara nilai *variance extracted* (VE) sebesar 0,602 artinya 60,2% informasi yang terdapat pada masing-masing dimensi tercermin dalam variabel laten kepuasan masyarakat.

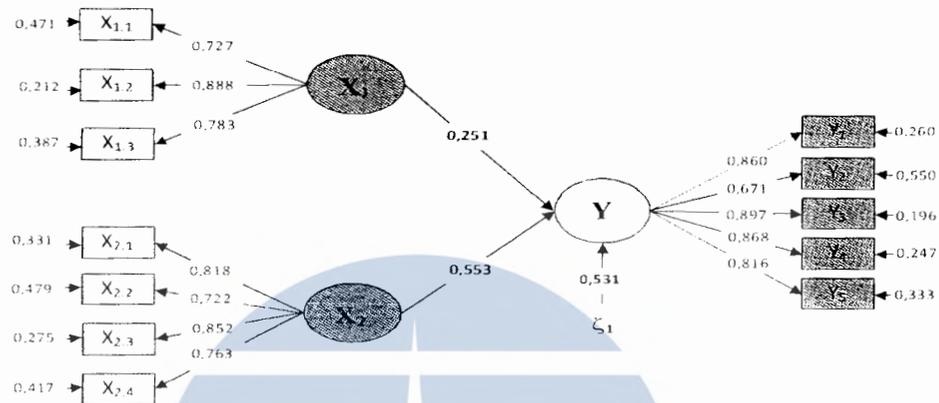
d. Sub Struktur Pengujian Hipotesis

Setelah semua asumsi pengujian terpenuhi, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis dibagi dalam 2 sub struktur pengujian hipotesis, yakni (1) sub struktur pengujian hipotesis I yang akan menguji pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari hipotesis 1,2 dan 3; (2) sub struktur pengujian hipotesis II yang akan menguji pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri dari hipotesis 4, 5, 6, dan hipotesis 7

1). Sub Struktur Pengujian Hipotesis I

Sub struktur pengujian hipotesis I digambarkan dalam diagram jalur berikut ini :



Gambar 4.3
Diagram Jalur Pengujian Hipotesis I

Selanjutnya untuk model struktural pada sub struktur pertama dirumuskan sebagai berikut :

Tabel 4.38
Model struktural pengaruh kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

<i>Endogenous Constructs</i>	<i>Exogenous Constructs</i>		Error variance
	X_1	X_2	
Y	$\gamma_{1.1}X_1$	$\gamma_{1.2}X_2$	+ ζ_1

Keterangan:

X_1 : Variabel kompetensi

X_2 : Variabel disiplin kerja

Y : Variabel kualitas pelayanan

$\gamma_{1.1}$: Koefisien pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan

$\gamma_{1.2}$: Koefisien pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

ζ_1 : Pengaruh faktor lain terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh persamaan struktural sebagaimana pada tabel 4.39 berikut :

Tabel 4.39
Persamaan struktural pengaruh kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

<i>Endogenous Constructs</i>	<i>Exogenous Constructs</i>		Error variance
	X ₁	X ₂	
Y	0,251	0,553	0,531

Dari nilai Error variance menunjukkan sebanyak 53,10% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, sementara variabel kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 46,9% terhadap kualitas pelayanan.

a). Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh kompetensi pegawai secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 4.40 berikut :

Tabel 4.40
Hasil Pengujian Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas pelayanan

Koef. Jalur	t _{hitung}	t _{kritis}	Kesimpulan Ha
0,251	2,557	1,96	Diterima

Dari hasil pengujian diketahui nilai t_{hitung} variabel kompetensi (2,557) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan menerima hipotesis kerja (Ha). Kesimpulan yang diperoleh adalah kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Selanjutnya besarnya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dapat dihitung melalui nilai koefisien jalur yang terdapat pada tabel 4.40

$$\text{Besar pengaruh kompetensi} = (0,251)^2 \times 100\% = 6,30\%$$

b). Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel 4.41 berikut :

Tabel 4.41
Hasil Pengujian Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kualitas pelayanan

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Kesimpulan H_a
0,553	5,236	1,96	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel disiplin kerja (5,236) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis} , maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan menerima H_a . Kesimpulan yang diperoleh adalah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Selanjutnya besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dihitung melalui nilai koefisien jalur yang terdapat pada tabel 4.41

$$\text{Besar pengaruh disiplin kerja} = (0,553)^2 \times 100\% = 30,58\%$$

c). Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Pengujian

hipotesis dilakukan menggunakan uji F dengan menghitung nilai koefisien determinasi (nilai R^2). Nilai F dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2_{Y(X_1X_2)}}{k(1-R^2_{Z(X_1X_2Y)})}$$

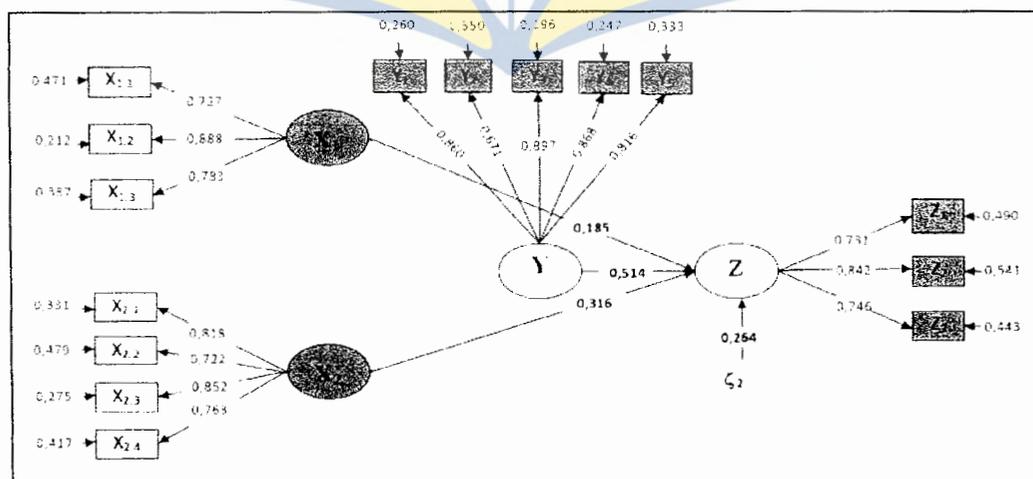
$$F_{hitung} = \frac{(100-2-1) \times 0,469}{2 \times (1-0,469)}$$

$$= 42,84$$

Dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 diperoleh nilai F tabel sebesar 3,090. Karena dari hasil penelitian diperoleh nilai F_{hitung} (42,84) dan lebih besar dibanding F_{tabel} (3,090), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk Menerima H_a . kesimpulan yang diperoleh bahwa kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, dengan besarnya pengaruh 46,90%.

2). Sub Struktur Pengujian Hipotesis II

Sub struktur pengujian hipotesis II digambarkan dalam diagram jalur berikut ini :



Gambar 4.4
Diagram Jalur Pengujian Hipotesis II

Selanjutnya untuk Model struktural pada sub struktur kedua dirumuskan sebagai berikut :

Tabel 4.42
Model struktural pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Endogenous Constructs	Exogenous Constructs			Error variance
	X ₁	X ₂	Y	
Z	$\gamma_{2.1}X_1$	$\gamma_{2.2}X_2$	$\beta_{2.1}Y$	+ ζ_2

Keterangan:

X₁ : Variabel kompetensi

X₂ : Variabel disiplin kerja

Y : Variabel kualitas pelayanan

Z : Variabel kepuasan masyarakat

$\gamma_{2.1}$: Koefisien pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat

$\gamma_{2.2}$: Koefisien pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat

$\beta_{2.1}$: Koefisien pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

ζ_2 : Pengaruh faktor lain terhadap kepuasan masyarakat

Dari hasil pengolahan data diperoleh persamaan struktural sebagaimana pada tabel 4.43 berikut :

Tabel 4.43
Persamaan struktural pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Endogenous Constructs	Exogenous Constructs			Error variance
	X ₁	X ₂	Y	
Z	0,185	0,316	0,514	0,264

Dari nilai *Error variance* menunjukkan sebanyak 26,40% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, sementara

variabel kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 73,60% terhadap kepuasan masyarakat.

a). Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat yang akan diuji adalah pengaruh kompetensi pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil pengujian hipotesis kelima dapat dilihat pada tabel 4.44 berikut :

Tabel 4.44
Hasil Pengujian Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan masyarakat

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Kesimpulan H_a
0,185	2,027	1,96	diterima

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel kompetensi (2,027) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis} , maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_a . Kesimpulan yang diperoleh adalah kompetensi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Selanjutnya besarnya pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat dapat dihitung melalui nilai koefisien jalur yang terdapat pada tabel 4.44

$$\text{Besar pengaruh kompetensi} = (0,185)^2 \times 100\% = 3,42 \%$$

b). Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis kelima yang akan diuji adalah pengaruh disiplin kerja pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis kelima dapat dilihat pada tabel 4.45 berikut :

Tabel 4.45
Hasil Pengujian Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kepuasan masyarakat

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Kesimpulan H_a
0,316	2,809	1,96	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel disiplin kerja (2,809) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis} , maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_a . kesimpulan yang diperoleh adalah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Selanjutnya besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dapat dihitung melalui nilai koefisien jalur yang terdapat pada tabel 4.45

Besar pengaruh kompetensi = $(0,316)^2 \times 100\% = 9,98\%$

c). Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis keenam yang akan diuji adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hasil pengujian hipotesis keenam dapat dilihat pada tabel 4.46 berikut :

Tabel 4.46
Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Kesimpulan H_a
0,514	4,175	1,96	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (4,175) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis} , maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_a . kesimpulan yang diperoleh adalah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Selanjutnya besarnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dihitung melalui nilai koefisien jalur yang terdapat pada tabel 4.46

$$\text{Besarnya pengaruh kualitas pelayanan} = (0,514)^2 \times 100\% = 26,41\%$$

d). Pengujian Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh yang akan diuji adalah pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji F dengan menghitung nilai koefisien determinasi (nilai R^2). Nilai F dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2_{Z(X_1X_2Y)}}{k(1-R^2_{Z(X_1X_2Y)})}$$

$$F_{hitung} = \frac{(100-2-1) \times 0,736}{2 \times (1-0,736)}$$

$$= 135,212$$

Dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 diperoleh nilai F tabel sebesar 3,090. Karena dari hasil penelitian diperoleh nilai F_{hitung} (135,212) dan lebih besar dibanding F_{tabel} (3,090), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan menerima

H_a. kesimpulan yang diperoleh adalah kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Selanjutnya besarnya pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 73,60%.

B. Pembahasan

1. Persepsi responden terhadap kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

Persepsi responden terhadap setiap variabel yang diteliti dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kompetensi Pegawai

Secara umum persepsi responden terhadap variabel kompetensi pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. sementara persepsi responden dari setiap dimensi dalam variabel kompetensi pegawai dapat diuraikan sebagai berikut:

1). Dimensi Perilaku atau sikap pegawai

Persepsi responden terhadap perilaku atau sikap pegawai termasuk dalam kategori baik. instrumen yang digunakan untuk menilai perilaku atau sikap pegawai adalah “pegawai bersikap ramah dalam melayani pemohon” serta “pegawai sopan santun dalam bertutur kata dengan pemohon”. Bersikap ramah dan sopan santun dalam bertutur kata menunjukkan etika dan kepribadian yang baik. terlebih dalam melayani masyarakat, sikap tersebut

harus ditunjukkan agar masyarakat merasa selalu diperhatikan dan dihargai. Oleh karenanya menjadi tugas dan tanggung jawab pimpinan kantor pertanahan kota Gorontalo untuk selalu memberi motivasi dan arahan kepada jajarannya agar selalu menunjukkan keramahan dan sopan santun dalam melayani masyarakat.

2). Dimensi Pengetahuan

Persepsi responden terhadap pengetahuan yang dimiliki pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo melalui instrumen “petugas sangat memahami tugasnya” dan “petugas sangat menguasai tugasnya”, termasuk dalam kategori cukup baik. Pemahaman dan penguasaan terhadap tugas merupakan faktor penting dalam mendukung kecepatan proses pelayanan. Sebagai contoh pada kegiatan pelayanan pengukuran bidang tanah, maka petugas yang ditempatkan benar-benar yang paham dan menguasai bidang tugas pengukuran. Di kantor pertanahan kota Gorontalo dari tujuh orang pegawai di seksi pengukuran, sebanyak 5 orang adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan jurusan pengukuran dan pemetaan yang sangat memahami dan menguasai betul tugas-tugas pengukuran.

3). Dimensi Ketrampilan

Persepsi responden terhadap ketrampilan yang dimiliki pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. instrumen yang digunakan untuk menilai ketrampilan pegawai adalah “terampil dalam meneliti berkas permohonan” serta “terampil dalam memberi penjelasan secara singkat dan jelas”. Berkas permohonan merupakan syarat

administrasi yang harus dipenuhi dalam pelayanan permohonan sertipikat tanah. secara umum persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam permohonan sertipikat pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali adalah Alas hak (surat tanah), Copy KTP pemohon, copy Kartu Keluarga dan copy SPPT PBB tahun berjalan. Persyaratan administrasi ini bisa saja bertambah disesuaikan dengan karakteristik subyek dan obyek tanah yang dimohon. misalnya bila asal obyek tanah yang dimohon merupakan tanah budel (warisan), maka dilengkapi dengan surat keterangan waris. Demikian halnya apabila yang bermohon bukan pemilik tanah, maka harus ada kuasa dari pemilik tanah dengan melampirkan surat kuasa dan copy KTP penerima kuasa. Ketelitian pegawai dalam kelengkapan berkas permohonan sangat penting, untuk menghindari pemenuhan berkas yang berulang-ulang oleh masyarakat. Sementara itu agar masyarakat mudah dan memahami akan prosedur dan persyaratan yang harus mereka penuhi kaitannya dengan permohonan sertifikat tanah, hendaknya petugas menjelaskannya secara singkat tapi jelas, agar waktu bisa seefektif mungkin.

b. Disiplin Pegawai

Secara umum persepsi responden terhadap variabel disiplin pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. Sementara persepsi responden dari setiap dimensi dalam variabel disiplin pegawai dapat diuraikan sebagai berikut:

1). Dimensi Ketepatan Waktu Pelayanan

Persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelayanan oleh pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. instrumen yang digunakan untuk menilai ketepatan waktu pelayanan oleh pegawai adalah “petugas selalu datang tepat waktu” dan “petugas selalu tertib dan teratur dan jarang tidak berada di tempat”. Waktu pelayanan di kantor pertanahan Kota Gorontalo setiap harinya dimulai pukul 08.00 wita dan berakhir pukul 16.30 wita, kecuali hari jumat dimulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 15.00 wita sementara hari sabtu dan minggu libur pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 29 responden (29%) menganggap bahwa, petugas sering datang tidak tepat waktu pada saat pelayanan dimulai, serta 26 responden menganggap petugas jarang berada ditempat pada saat pelayanan. Hal ini harus menjadi perhatian terutama oleh pimpinan untuk lebih mengarahkan bawahannya agar selalu datang tepat waktu dan berada ditempat pada waktu-waktu pelayanan, karena biasanya masyarakat tidak suka terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

2). Dimensi Penggunaan Peralatan Kantor

Persepsi responden terhadap penggunaan peralatan kantor oleh pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. instrumen yang digunakan untuk menilai penggunaan peralatan kantor adalah “penggunaan komputerisasi hanya untuk kegiatan pelayanan” dan “peralatan meja dan kursi tertata dengan baik”.

Peralatan komputer merupakan komponen yang sangat dibutuhkan dalam percepatan kegiatan pelayanan maupun kegiatan administrasi lainnya, apa jadinya kalau sebuah instansi pelayanan publik tidak ditunjang dengan perangkat komputerisasi yang memadai, oleh karena itu penggunaan komputer harus benar-benar digunakan seefektif mungkin sehingga pelayanan dilaksanakan dengan cepat dan lancar. Di kantor pertanahan Kota Gorontalo, penggunaan komputerisasi sebagian besar digunakan untuk kegiatan yang langsung berkaitan dengan pelayanan, misalnya pada bagian loket pelayanan untuk penerimaan dan penyerahan berkas, pada seksi pengukuran untuk kegiatan penggambaran serta pada seksi Hak Atas Tanah untuk kegiatan pengetikan SK Hak Atas Tanah dan Sertifikat. Dari hasil penelitian diperoleh “penggunaan komputerisasi hanya untuk kegiatan pelayanan” di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, sebanyak 28 responden (28%) menilai kurang puas atau tidak puas terhadap penggunaan komputer, mereka menilai peralatan komputer selain digunakan untuk kegiatan pelayanan juga digunakan untuk hal-hal yang tidak terkait dengan pelayanan, seperti “main game”, “memutar musik” dan lain-lain. Oleh karena itu menjadi perhatian dari semua pegawai agar menggunakan komputer seefektif mungkin. sementara penataan meja dan kursi sudah termasuk dalam kategori baik.

3). Dimensi tanggung jawab pegawai

Persepsi responden terhadap tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo terhadap tugas pelayanan

termasuk dalam kategori cukup baik. instrumen yang digunakan untuk menilai tanggung jawab pegawai adalah “pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur” dan “pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai”.

Dari hasil penelitian diperoleh sebanyak 20 responden (20%) merasa kurang puas terhadap prosedur pelayanan penerbitan sertifikat tanah, sementara sebanyak 49 responden (49%) menyatakan pegawai di kantor pertanahan kota Gorontalo kurang menunjukkan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pelayanan. Gambaran kondisi ini terlihat dari masih adanya penyelesaian kegiatan pelayanan yang melampaui batas waktu yang ditetapkan Standar Pelayanan Pengaturan Pertanahan (SPPP).

4). Dimensi Ketaatan terhadap aturan

Persepsi responden terhadap ketaatan terhadap aturan oleh pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. instrumen yang digunakan untuk menilai tanggung jawab pegawai adalah “petugas menggunakan kartu tanda pengenal/identitas” dan “petugas memakai pakaian dinas/seragam kantor”.

Memakai kartu tanda pengenal dan pakaian dinas merupakan bagian dari peningkatan disiplin pegawai. bagi pimpinan, pemakaian kartu identitas dan pakaian dinas dapat dijadikan sebagai fungsi pengawasan terhadap disiplin pegawainya. Sementara bagi pegawai selain menunjukkan identitasnya dalam melaksanakan tugas, juga dapat menumbuhkan rasa kebersamaan serta motivasi kerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Aturan tentang pakaian dinas dan tanda pengenal telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI nomor 4 tahun 2012 tentang Pakaian Dinas dan Atribut Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

c. Kualitas Pelayanan

Secara umum persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. Sementara persepsi responden dari setiap dimensi dalam variabel kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1). Dimensi *Tangibles*

Dari hasil penelitian menunjukkan Persepsi responden terhadap dimensi *tangibles* (fasilitas fisik) pada kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. instrumen yang digunakan untuk menilai fasilitas fisik meliputi “ruang tunggu bersih dan nyaman” dan “tersedia papan informasi tentang persyaratan, waktu dan biaya” serta “sarana komputerisasi dalam menunjang pelayanan sangat memadai”. Khusus untuk ruang tunggu, sebanyak 96% responden memberikan persepsi yang cukup baik sampai dengan sangat baik terhadap ruang tunggu yang ada di kantor pertanahan Kota Gorontalo. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu tentunya akan membuat masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa jenuh akibat terlalu lama menunggu/antrian. Sementara papan informasi yang memuat informasi tentang persyaratan, waktu dan biaya juga telah terpampang, hal ini memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi

tentang persyaratan, waktu dan biaya yang harus dipenuhi berkaitan dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah. Demikian pula dengan sarana komputerisasi, sudah memadai untuk kegiatan pelayanan. Bahkan untuk penggambaran bidang tanah hasil pengukuran telah menggunakan aplikasi program AutoCad, sehingga penggambaran tidak perlu dilakukan secara manual.

2). Dimensi *Empathy*

Instrumen yang digunakan untuk menilai persepsi responden terhadap *emphaty* pegawai kantor pertanahan Kota Gorontalo dalam melayani masyarakat meliputi “Sikap tegas tanpa memandang status sosial” dan “penuh perhatian dalam menanggapi keluhan pemohon”. Hasilnya menunjukkan Persepsi responden terhadap dimensi *emphaty* termasuk dalam kategori baik. sikap yang ditunjukkan pegawai di kantor pertanahan Kota Gorontalo dalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan satu dengan lainnya serta tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat, menunjukkan perhatian yang tinggi serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan Kota Gorontalo, masyarakat akan menilai bahwa setiap akan mengurus sertipikat maka mereka akan dilayani secara baik dengan tidak memandang status sosial.

3). Dimensi *Reliability*

Secara umum persepsi responden terhadap dimensi *reliability* pada pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai pada kantor pertanahan Kota

Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. Pegawai di kantor pertanahan Kota Gorontalo, oleh masyarakat dinilai cukup handal dalam memberikan pelayanan. instrumen yang digunakan untuk menilai dimensi *reliability* meliputi “prosedur pelayanan sederhana dan tidak berbelit-belit” serta “diberi tanda bukti penerimaan berkas dan bukti pembayaran”. Meskipun sudah dinilai cukup baik, namun sebanyak 27 responden (27%) menganggap prosedur pelayanan terkesan tidak jelas. Oleh karena itu prosedur pelayanan di kantor pertanahan Kota Gorontalo perlu dilakukan sesederhana mungkin sehingga tidak terkesan berbelit-belit. Demikian pula setiap menerima berkas dan biaya pelayanan, sebaiknya diberi tanda bukti atau kwitansi. Dengan memberikan tanda bukti pembayaran, maka masyarakat hanya akan membayar biaya sesuai dengan yang tertera dalam kwitansi pembayaran, sehingga terhindar dari tambahan biaya diluar ketentuan, yang dilakukan baik oleh oknum petugas maupun para calo.

4). Dimensi *Responsiveness*

Secara umum Persepsi responden terhadap dimensi *responsiveness* pada pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai pada kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. Instrumen yang digunakan untuk menilai dimensi *responsiveness* meliputi “pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat” serta “segera diberitahu apabila ada kekurangan persyaratan dokumen”.

Bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, rata-rata skor persepsi responden pada kedua butir pernyataan termasuk dalam kategori cukup baik. namun

pada butir pernyataan “segera diberitahu apabila ada kekurangan persyaratan dokumen” sebanyak 24 responden (24%) menganggap petugas tidak segera memberitahu apabila ada kekurangan persyaratan dokumen. Hal ini perlu menjadi perhatian kantor pertanahan Kota Gorontalo, karena tidak adanya pemberitahuan dari awal tentang kekurangan persyaratan dokumen, menyebabkan waktu penyelesaian sertipikat juga akan semakin lama. Kondisi ini sebenarnya dapat diatasi apabila dari saat pemasukan persyaratan dokumen telah diperiksa secara teliti oleh petugas pelayanan. Disamping itu oleh kantor pertanahan Kota Gorontalo, di setiap berkas permohonan sertipikat, sudah dicantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi, sehingga apabila ada kekurangan berkas permohonan langsung dihubungi oleh petugas.

5). Dimensi *Assurance*

Persepsi responden terhadap dimensi *assurance* pada pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai pada kantor pertanahan Kota Gorontalo dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dilihat dari instrumen “kejelasan dan kepastian petugas pelayanan” dan “kejelasan dan kepastian persyaratan dan prosedur pelayanan” serta “kejelasan dan kepastian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan” dinilai cukup baik. Kejelasan dan kepastian petugas tercermin dari penempatan petugas sesuai tupoksinya, baik pada bagian *front office* pada loket informasi, loket penerimaan berkas/biaya serta loket penyerahan produk, maupun pada bagian *back office* sebagai pelaksana teknis kegiatan

pelayanan. Sementara kejelasan dan kepastian tentang persyaratan, prosedur, waktu dan biaya sudah termuat dalam papan informasi. Namun demikian untuk faktor kepastian waktu, seringkali melewati waktu yang ditetapkan oleh Standar Pelayanan Pengaturan Pertanahan. Keterbukaan dalam penyampaian persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan sangat penting dilakukan oleh kantor pertanahan kota Gorontalo agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Kepuasan Masyarakat

Secara umum persepsi responden terhadap kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. Sementara persepsi responden dari setiap dimensi dalam variabel kepuasan masyarakat dapat diuraikan sebagai berikut:

1). Dimensi Kepuasan Emosional

Persepsi responden terhadap dimensi kepuasan secara emosional dari pelayanan sertipikat tanah yang diberikan oleh kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. Namun demikian sebanyak 27 responden (27%) menyatakan kurang atau tidak puas pada saat memperoleh sertipikat. Hal ini menurut kepala kantor pertanahan Kota Gorontalo, dikarenakan pada saat mengambil sertipikat, sebagian responden masih harus dibebankan dengan kewajiban membayar Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). BPHTB merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh mereka yang bermohon Hak Atas Tanah (sertipikat)

sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 28 tahun 2009, yang dikenakan bagi tanah yang Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) diatas 60 juta. Dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, BPHTB tidak dicantumkan sebagai biaya pelayanan, karena diatur tersendiri dalam Undang-undang No. 28 tahun 2009. Oleh karena itu diperlukan penyampaian kepada masyarakat terkait dengan pengenaan BPHTB pada saat mengurus permohonan sertipikat tanah.

2). Dimensi Kepuasan Produk

Persepsi responden terhadap dimensi kepuasan produk dari pelayanan sertipikat tanah yang diberikan oleh kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik. tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan sertipikat tanah salah satunya dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap produk yang dihasilkan, masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan sertipikat yang mereka terima tidak ada cacat, baik kesalahan gambar, maupun kesalahan pengetikan. Dari hasil penelitian menunjukkan sebanyak 22 responden (22%) menyatakan kurang puas terhadap gambar bidang tanah yang ada dalam sertipikat mereka, sedangkan 27 responden (27%) menyatakan kurang puas karena ada kesalahan ketik dalam sertipikat. Oleh karena itu bagi pegawai yang terlibat langsung dengan penerbitan sertipikat, untuk lebih teliti dan hati-hati sehingga sertipikat yang dihasilkan benar-benar memiliki kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

3). Dimensi Kepuasan Situasional

Persepsi responden terhadap dimensi kepuasan secara situasional dari pelayanan penerbitan sertipikat tanah yang diberikan oleh kantor pertanahan Kota Gorontalo termasuk dalam kategori cukup baik

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sri Asmidar Asmiddin (2012) tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan termasuk dalam kategori baik dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim dan Wima Yudo Prasetyo (2013) tentang pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoharjo, hasilnya menunjukkan secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan besarnya pengaruh 26,10%.

3. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa disiplin kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota

Gorontalo. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh oleh Eka Susilawati (2013) tentang pengaruh Motivasi dan Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cirebon, hasilnya menunjukkan pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,65%. Demikian pula penelitian yang dilakukan Kisman Tarigan (2005) tentang Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Poltabes Palembang, hasil peneltian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan, dengan besarnya pengaruh 59,90%.

4. Pengaruh Kompetensi pegawai dan Disiplin Kerja Pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hasil ini mendukung penelitian serupa yang dilakukan oleh Nartika Puspita Febriarti dan Hengki Pramusinto (2015) tentang pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan disiplin kerja pegawai secara simultan dengan fasilitas kantor berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan besarnya pengaruh 57,70%.

5. Pengaruh Kompetensi Pegawai secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Indra Pahala, Nur amalia Hasanah dan Intan Purnama Sari (2013) tentang pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Koja. Hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, dengan besarnya pengaruh 73,6%. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Laura Syahrul dan Dewi Puspita (2004) tentang hubungan komitmen dan kompetensi pegawai dengan kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Kota Padang. Dengan nilai F hitung (7,167) lebih besar dari F tabel (1,78), menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan komitmen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

6. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa disiplin kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dwi Puspita Budiarti (2008) yang menunjukkan bahwa Disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha (masyarakat yang mengurus perizinan)

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Reza, Siti Rochmah dan Siswidiyanto (2013) tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok. Hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan besarnya pengaruh 75,8%.

8. Pengaruh Kompetensi pegawai, Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Dengan besarnya pengaruh 73,60%. Sementara sisanya 26,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Besarnya pengaruh ketiga variabel yang diteliti menunjukkan pentingnya peningkatan kompetensi pegawai, disiplin kerja pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo agar memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh dari kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kompetensi secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} variabel kompetensi (2,557) lebih besar dari t_{kritis} (1,96), sehingga hipotesis 1 diterima. Sementara besarnya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 6,30%.
2. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} variabel disiplin kerja (5,236) lebih besar dari t_{kritis} (1,96), sehingga hipotesis 2 diterima. Sementara besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 30,58%.
3. Kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} (42,84) lebih besar dari F_{tabel} (3,090), sehingga hipotesis 3 diterima. Sementara besarnya pengaruh Kompetensi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan sebesar 46,90%.
4. Kompetensi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} variabel kompetensi (2,027)

lebih besar dari t_{kritis} (1,96), sehingga hipotesis 4 diterima. Sementara besarnya pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 3,42%.

5. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} variabel disiplin kerja (2,809) lebih besar dari t_{kritis} (1,96), sehingga hipotesis 5 diterima. Sementara besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 9,98%.
6. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (4,175) lebih besar dari t_{kritis} (1,96), sehingga hipotesis 6 diterima. Sementara besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 26,41%.
7. Kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} (156,14) lebih besar dari F_{tabel} (3,090), sehingga hipotesis 7 diterima. Sementara besarnya pengaruh Kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 73,60%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa ketiga variabel, yakni kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkatan pengaruh

dari yang terendah sampai yang tertinggi berturut-turut kompetensi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Terhadap ketiga variabel tersebut dapat disarankan kepada kantor pertanahan kota Gorontalo untuk melakukan :

1. Kompetensi Pegawai

Secara umum kompetensi pegawai kantor pertanahan kota Gorontalo menurut responden sudah cukup baik, terlihat dari skor rata-rata 3,21. Namun beberapa dimensi ada hal-hal yang diperlukan penekanan/perbaikan kinerja.

- a. Dimensi Pengetahuan, diperlukan peningkatan pengetahuan dasar baik pengetahuan tentang pendaftaran tanah maupun pengetahuan tentang pengukuran dan pemetaan, melalui keikutsertaan pegawai pada setiap pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BPN.
- b. Dimensi Ketrampilan, perlu ketelitian dan kehati-hatian dalam memeriksa kelengkapan berkas untuk menghindari pemenuhan berkas yang berulang-ulang, oleh karena itu pegawai yang ditugaskan memeriksa kelengkapan berkas, harus dibekali dengan pengetahuan tata cara pendaftaran tanah.

2. Disiplin Kerja

Secara umum disiplin kerja pegawai kantor pertanahan kota Gorontalo menurut responden sudah cukup baik, terlihat dari skor rata-rata 3,10. Namun pada setiap dimensi ada hal-hal yang diperlukan penekanan/perbaikan kinerja

- a. Dimensi Ketepatan Waktu Pelayanan, perlu kesadaran dari pegawai untuk selalu datang tepat waktu pada setiap hari kerja serta membatasi keluar kantor pada jam-jam pelayanan.

- b. Dimensi Penggunaan Peralatan Kantor, perlu kesadaran dari pegawai untuk menggunakan komputer seefektif mungkin, hanya digunakan untuk kegiatan pelayanan.
- c. Dimensi Tanggung Jawab, perlu tanggung jawab yang tinggi dari setiap pegawai untuk menyelesaikan kegiatan pelayanan. Disamping itu motivasi dari pimpinan sangat diperlukan untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai.
- d. Dimensi Ketaatan pada aturan, perlu kesadaran dari pegawai untuk mengenakan tanda pengenal serta pakaian dinas untuk membiasakan selalu disiplin.

3. Kualitas Pelayanan

Para prinsipnya kualitas pelayanan menurut responden sudah cukup baik, terlihat dari skor rata-rata 3,25. Namun beberapa dimensi terdapat hal-hal yang diperlukan penekanan/perbaikan kinerja.

- a. Dimensi *Reliability*, perlu penyederhanaan prosedur sehingga memberi kemudahan kepada pemohon serta setiap menerima berkas dan biaya pelayanan harus disertai dengan pemberian bukti pembayaran untuk menghindari kecurigaan adanya tambahan biaya diluar ketentuan.
- b. Dimensi *Responsiveness*, Perlu respon yang cepat, apabila ada kekurangan berkas persyaratan segera diberitahu kepada pemohon.
- c. Dimensi *Assurance*, perlu kejelasan dan kepastian siapa petugas yang melayani, agar pemohon dapat langsung memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan pada petugas yang ditunjuk. Selanjutnya kejelasan dan

kepastian waktu juga harus diperhatikan agar tidak ada pelayanan yang melebihi waktu yang telah ditetapkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2012). *Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Deepublish
- Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo. (2014). *Kota Gorontalo Dalam Angka*
- Ferrinadewi, E. (2005). *Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, (2). 139-151
- Harsono, B. (2006). *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta : CV. Teruna Grafica
- Gibson, J.L, Ivan Cevich and Donelly (1998). *Organisasi dan Management*. Perilaku, Struktur dan Proses, terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Gouzali, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta : Gunung Agung
- Gungor, H. (2007). *Emotional Satisfaction Of Customer Contact*, Amsterdam, Universiteit Van Amsterdam.
- Joseph, F. H. Black, W.C. Babin, B.J. Anderson, R.E. Tatham, R.L (2006). *Multivariate Data Analysis*. (sixth edition), Pearson Prentice Hall Education International.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Gava Media.
- Kristiadi, J.B. (1994). *Administrasi Manajemen Pembangunan*. Jakarta: LAN RI.
- Levine, I.S, Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja, Diambil 27 Juli 2015, dari situs World Wide Web :
<https://www.academia.edu/5535704>
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, Jakarta. UI Press,
- Mahmudi, (2005) "*Manajemen Kinerja Sektor Publik*". Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mariam, R (2009). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Karyawan sebagai Variabel Intervening*. Semarang : Tesis Program Magister Manajemen. Universitas Diponegoro.

- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyasa E. (2002). *Kurikulum Berbasis Kompetensi (konsep, karakteristik dan implementasi)*. Bandung : PT. Remaja Rosda karya
- Mustapa, Z. & Wijaya, T. (2012). *Panduan Teknik Statistik, SEM & PLS dengan SPSS AMOS*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka
- Nurmasitha, F. Hakim, A. & Prasetyo, W.Y. (2013), *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, (4). 1220-1228
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- _____, (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Riduwan (2007). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti (2011). *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung : Rafika Aditama
- Sinambela, L. P. dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Soedjono (2000). *Strategi Sumber Daya Manusia*, Vol. 4, (4). 233-256.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka
- _____, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sutopo dan Suryanto, A. (2009). *Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN RI
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- _____, (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : Andi.
- Uno, B. H. (2007). *Profesi Kependidikan*. Gorontalo : Bumi Aksara
- Waluyo (2007). *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung : CV. Mandar Maju

Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Semarang : Universitas Diponegoro.

Wibowo (2007). *Manajemen Kinerja*, Edisi Pertama. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Yustiono, E. (2011). *Konsepsi Kompetensi*. Bandung : STIA LAN. Diambil 24 Juli 2015, dari situs World Wide Web :
<http://www.stialanbandung.ac.id/index.php>

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 01 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SPPP)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Lampiran 1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kompetensi (X1)	Sikap	Perilaku ramah dan sopan santun terhadap pemohon	<ul style="list-style-type: none"> - bersikap ramah dalam melayani pemohon - sopan santun dalam bertutur kata dengan pemohon 	Ordinal
	Pengetahuan	informasi yang dimiliki oleh petugas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami tugas yang dilaksanakan - menguasai tugas yang dilaksanakan 	
	Ketrampilan	ketrampilan dan kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang diembannya	<ul style="list-style-type: none"> - Terampil dalam meneliti kelengkapan berkas permohonan - Terampil dalam memberi penjelasan secara singkat dan jelas 	
Disiplin (X2)	Tepat waktu	datang tepat waktu, selalu tertib dan teratur	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas pelayanan selalu datang tepat waktu. - Petugas pelayanan selalu tertib dan teratur dan jarang keluar kantor/tidak berada di tempat 	
	Penggunaan Peralatan Kantor	Menggunakan peralatan kantor dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan komputerisasi hanya untuk kegiatan pelayanan (tidak untuk main game) - peralatan Meja dan kursi tertata dengan baik 	
	Tanggung Jawab	Menyelesaikan tugas sesuai prosedur dan penuh tanggung jawab	<ul style="list-style-type: none"> - tugas pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur. - tugas pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai 	
	Taat pada aturan	Melaksanakan tugas sesuai aturan	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan kartu tanda pengenal/identitas - Memakai pakaian dinas/sragam kantor 	

Kualitas Pelayanan (Y)	Tangibles (bukti fisik)	Fisik, sarana pelayanan, ruang tunggu.	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang bersih dan nyaman - Tersedia papan informasi - Komputerisasi pelayanan memadai
	Emphaty	Sikap tegas dan penuh perhatian	<ul style="list-style-type: none"> - Bersikap tegas dan tanpa memandang status sosial - Penuh perhatian dalam menanggapi keluhan pemohon
	Reliability (kehandalan)	Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya	<ul style="list-style-type: none"> - kemampuan memberikan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit - kehandalan: selalu memberikan tanda bukti penerimaan berkas dan tanda bukti pembayaran
	Responsivess (daya tanggap)	kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat - Segera menginformasikan kepada pemohon apabila terdapat kekurangan dalam persyaratan dokumen
	Assurance (jaminan)	meyakinkan kepercayaan Pemohon adanya jaminan dan kepastian pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kejelasan dan kepastian Petugas pelayanan - Kejelasan persyaratan dan prosedur - Kepastian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan
Kepuasan Masyarakat (Z)	Respon (Emosional, Kognitif)	Pemohon merasa puas telah memperoleh sertipikat dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> - saya puas telah memperoleh sertipikat - Saya puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.
	Respon Fokus Khusus (kualitas)	merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan produk yang	<ul style="list-style-type: none"> - saya puas sertipikat tidak ada kesalahan gambar - saya puas sertipikat tidak ada kesalahan ketik nama, dsbnya

	produk)	digunakan berkualitas		
	Respon waktu tertentu (situasional)	setelah konsumsi, setelah pilihan, berdasarkan pengalaman akumulasi, dll	<ul style="list-style-type: none">- saya puas, tidak ada biaya tambahan sewaktu mengambil sertipikat.- saya puas, sertipikat cepat selesai	



Lampiran 2

KUISIONER

Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya terhadap kepuasan masyarakat khususnya pada pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, maka dengan ini kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi memberikan jawaban atas sejumlah pertanyaan yang telah kami sediakan sesuai dengan pengalaman dan keadaan sebenarnya pada saat mengurus permohonan sertipikat tanah.

A. Petunjuk Pengisian

Bacalah setiap pertanyaan dengan baik, dan pilihlah jawaban yang menurut bapak/ibu anggap paling benar dengan memberi tanda silang (x)

- SP = sangat puas/sangat baik
 P = puas/baik
 C = cukup puas/cukup baik
 KP = kurang puas/kurang baik
 TP = tidak puas/tidak baik

B. Identitas responden

Nama :
 Umur :
 Alamat :
 Pekerjaan :
 Pendidikan :

C. Pendapat responden

No.	Pernyataan	SP	P	C	KP	TP
	Kompetensi (X1)					
X1.1	bersikap ramah dalam melayani pemohon					
X1.2	sopan santun dalam bertutur kata dengan pemohon					
X2.1	petugas sangat memahami tugasnya					
X2.2	petugas sangat menguasai tugasnya					
X3.1	terampil dalam meneliti kelengkapan berkas permohonan					
X3.2	terampil dalam memberi penjelasan secara singkat dan jelas					
	Disiplin Kerja (X2)					
X4.1	selalu datang tepat waktu					
X4.2	selalu tertib dan teratur dan jarang tidak berada di tempat					
X5.1	penggunaan komputerisasi hanya untuk kegiatan pelayanan (tidak untuk main game)					
X5.2	peralatan meja dan kursi tertata dengan baik					
X6.1	pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur					
X6.2	pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai					

X7.1	menggunakan kartu tanda pengenal/identitas					
X7.2	memakai pakaian dinas/seragam kantor					
	Kualitas Pelayanan (Y)					
Y1.1	ruang tunggu bersih dan nyaman					
Y1.2	tersedia papan informasi tentang persyaratan, waktu dan biaya					
Y1.3	komputerisasi dalam menunjang pelayanan sangat memadai					
Y2.1	bersikap tegas dan tanpa memandang status sosial					
Y2.2	penuh perhatian dalam menanggapi keluhan pemohon					
Y3.1	prosedur pelayanan sederhana dan tidak berbelit-belit					
Y3.2	diberi tanda bukti penerimaan berkas dan bukti pembayaran					
Y4.1	pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat					
Y4.2	segera diberitahu apabila ada kekurangan persyaratan dokumen					
Y5.1	adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan					
Y5.2	adanya kejelasan persyaratan dan prosedur pelayanan					
Y5.3	adanya kepastian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan					
	Kepuasan Masyarakat (Z)					
Z1.1	saya puas telah memperoleh sertipikat					
Z1.2	saya puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					
Z2.1	saya puas sertipikat tidak ada kesalahan gambar					
Z2.2	saya puas sertipikat tidak ada kesalahan ketik. (nama, luas, dsbnya)					
Z3.1	saya puas, tidak ada biaya tambahan sewaktu mengambil sertipikat.					
Z3.2	saya puas, sertipikat cepat selesai					

TERIMA KASIH

Lampiran 3

Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan keperluan penelitian guna mendukung data utama melalui pengumpulan data kuesioner, oleh peneliti telah dilakukan observasi dan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada Kepala Kantor, Petugas Loker dan Kasubsi Pengukuran pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Berikut transkrip hasil observasi dan wawancara.

TRANSKRIP OBSERVASI

Hari : Senin
 Tanggal : 04 Mei 2015
 Kegiatan yang diobservasi : ruang tunggu pelayanan

Peneliti	<p>Pada hari senin tanggal 04 Mei 2015, peneliti telah berada di kantor pertanahan kota gorontalo sekitar pukul 07.45 wita, saat berada didalam kantor terlihat bahwa ruang tunggu untuk pelayanan sangat bersih dan terasa nyaman, kursi untuk ruang tunggu juga tertata dengan baik, persis didepan ruang tunggu terdapat loket pelayanan, dan beberapa pegawai dengan pakaian dinas terlihat sudah mulai melaksanakan aktifitasnya diloker pelayanan. Nampak beberapa masyarakat juga sudah menunggu antrian untuk dilayani. Peneliti juga melihat di ruang tunggu pelayanan terpampang informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan pelayanan. Juga tertera jam pelayanan yang dimulai pukul 08.00 setiap harinya. Namun terlihat beberapa pegawai baru datang setelah lewat pukul 08.00.</p>
----------	--

Lampiran 4

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari : Rabu
 Tanggal : 13 Mei 2015
 Pukul : 10.00 Wita s/d selesai
 Informan : Bpk. Edwin B. Kamurahan, A.Ptnh
 (Kepala Kantor Pertanahan Kota Gorontalo)

Peneliti	Terkait dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, apakah pelayanannya sudah dilaksanakan sesuai Standar Prosedur Pelayanan?
Kepala Kantor	Dalam setiap kegiatan pelayanan pertanahan, baik kegiatan pendaftaran tanah pertama kali maupun kegiatan pemeliharaan data seperti pemisahan sertipikat dan peralihan hak, semua kegiatan tersebut sudah dilaksanakan sesuai standar prosedur yang diatur dalam Standar Prosedur Pelayanan Pertanahan (SPPP) sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 01 Tahun 2010
Peneliti	Bila sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang ada, apakah masih ada pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat yang disampaikan kepada Kantor Pertanahan?
Kepala Kantor	Memang harus diakui, walaupun saya dan seluruh jajaran telah berupaya memberikan pelayanan sesuai SPPP, namun tetap saja ada keluhan dari masyarakat
Peneliti	Menurut bapak, hal-hal apa saja yang sering dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah?
Kepala Kantor	Keluhan masyarakat yang paling banyak biasanya terkait dengan waktu penyelesaian sertipikat juga soal biaya pengurusan
Peneliti	Penjelasan bapak terhadap kedua hal tersebut?
Kepala Kantor	Sebenarnya untuk soal waktu penyelesaian, apabila berkas lengkap maka bisa diproses secepatnya, namun untuk berkas yang kurang lengkap dan tidak cepat dipenuhi kekurangannya, biasanya akan sedikit lama. Sedangkan soal biaya, telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada dan kami selalu berusaha memberitahukan secara transparan. Hanya saja sebagian masyarakat menilai biaya pengurusan sertipikat terlalu mahal karena adanya beban biaya tambahan yang harus mereka bayarkan

	<p>yakni BPHTB. BPHTB itu sendiri merupakan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan atau pajak yang dikenakan bagi seseorang yang memperoleh Hak Atas Tanah yang nilai jual objek pajak (NJOP) tanah dan bangunannya diatas 60 juta. Pengenaannya adalah 5% dari NJOP setelah dikurangi 60 juta.</p>
Peneliti	<p>Terhadap kekurangan berkas permohonan dan biaya yang bapak sampaikan tadi, solusi apa yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan?</p>
Kepala Kantor	<p>Saya kira kalau untuk pemenuhan berkas, pada saat diberitahu ada kekurangan berkas, masyarakat dalam hal ini pemohon segera melengkapinya sehingga permohonannya pun segera diproses. Sementara untuk BPHTB karena ini sudah diatur dalam Undang-undang maka menjadi kewajiban dari pemohon untuk memenuhinya.</p>
Peneliti	<p>Selanjutnya mengenai pegawai yang ada di kantor bapak, apakah sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan atau ketrampilan yang dimiliki?</p>
Kepala Kantor	<p>Saya kira untuk penempatan pegawai dalam posisinya sudah disesuaikan dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan yang dimilikinya. Contohnya di Seksi Pengukuran dan Pemetaan, kami tempatkan pegawai yang berlatar belakang pendidikan D1 dan DIV Pengukuran dari STPN Yogyakarta atau pegawai yang pernah mengikuti Diklat/kursus pengukuran. Di Seksi Hak Atas Tanah dan Pendaftaran Tanah diisi oleh pegawai yang berlatar belakang pendidikan Hukum, dari STPN atau pegawai yang sudah pernah mengikuti Diklat/Kursus Pendaftaran Tanah.</p>
Peneliti	<p>Kaitan dengan disiplin pegawai, menurut bapak apakah pegawai di kantor pertanahan sudah disiplin, terutama berkaitan dengan disiplin waktu dan disiplin pakaian dinas?</p>
Kepala Kantor	<p>Berbicara tentang disiplin pegawai, pada setiap apel maupun pada kesempatan lainnya saya selalu menekankan hal ini kepada setiap pegawai dan menurut saya selama ini pegawai sudah menunjukkan disiplin yang baik. baik itu disiplin jam kerja, pada saat masuk dan pulang kantor, maupun dalam hal memakai pakaian dinas.</p>

Hari : Kamis
 Tanggal : Tanggal 14 Mei 2105
 Pukul : 13.00 wita s/d selesai
 Informan : Yahya Nasaru (Petugas Loker)

Peneliti	Mohon informasinya pak, kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan dimulai jam berapa?
Petugas Loker	Kegiatan pelayanan setiap harinya dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.30 kecuali jumat dimulai pukul 07.30 sampai 15.00
Peneliti	Khusus kegiatan pelayanan penerbitan sertipikat tanah melalui kegiatan pendaftaran tanah pertama kali, persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pemohon?
Petugas Loker	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk permohonan pendaftaran tanah pertama kali terdiri dari persyaratan administratif yakni, mengajukan permohonan, melampirkan Alas Hak (asli surat tanah), Foto copy KTP pemohon atau kuasanya apabila dikuasakan, Foto copy Kartu Keluarga dan foto copy SPPT PBB. Sedangkan untuk persyaratan teknis, memasang tanda patok batas pada bidang tanah yang dimohon.
Peneliti	Apakah persyaratan ini bisa saja bertambah pak?
Petugas Loker	Oh iya, persyaratan ini adalah persyaratan standar yang harus dipenuhi, bisa bertambah disesuaikan dengan keadaan subyek dan obyek tanah yang bersangkutan, misalnya tanah yang dimohon adalah tanah warisan maka diperlukan tambahan surat berupa surat keterangan waris.
Peneliti	Berkaitan dengan biaya pengurusan sertipikat untuk kegiatan pendaftaran tanah pertama kali, biaya apa saja yang harus dibayarkan oleh pemohon?
Petugas Loker	Biaya yang harus dibayarkan oleh pemohon adalah biaya pendaftaran, biaya pengukuran, biaya panitia A dan biaya transport petugas pengukuran maupun petugas panitia A.
Peneliti	Apakah ada biaya tambahan lain selain biaya tersebut?
Petugas Loker	Sebenarnya tidak ada biaya tambahan lain, namun apabila tanah yang dimohon serta sertipikat ada pengenaan BPHTB, tentunya pemohon harus membayar biaya tersebut. Itupun tidak dibayarkan di kantor pertanahan tetapi dibayarkan ke bank setelah divalidasi oleh pemda.
Peneliti	Apakah pemohon diberi tanda bukti pembayaran?
Petugas Loker	Ya, diberi tanda bukti.

Hari : Senin
 Tanggal : Tanggal 18 Mei 2105
 Pukul : 10.00 wita s/d selesai
 Informan : Tajuddin, S.ST (Kepala Sub Seksi Pengukuran)

Peneliti	Terkait dengan pelayanan penerbitan sertipikat tanah pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali, kegiatan apa saja yang dilakukan petugas pengukuran?
Kasubsi Pengukuran	Kegiatan yang dilakukan petugas adalah melaksanakan pengukuran terhadap bidang tanah yang dimohon, selanjutnya dihitung luasnya, digambar dan dipetakan, baik di peta pendaftaran maupun surat ukur.
Peneliti	Bagaimana dengan ketersediaan sarana dalam menunjang kegiatan pengukuran, misalnya komputer, peta dan alat ukur apakah sudah memadai?
Kasubsi Pengukuran	Saya rasa sudah memadai. Untuk peralatan komputer dalam rangka kegiatan penggambaran kita sudah menggunakan program AutoCad sehingga penggambaran tidak perlu lagi dilakukan secara manual. Demikian pula dengan peta pendaftaran sudah mencakup satu daerah kota gorontalo, sementara alat ukur yang digunakan untuk kegiatan pengukuran jumlahnya juga sudah memadai.
Peneliti	Terkait dengan hasil dari kegiatan pengukuran, apakah bisa terjadi kesalahan, misalnya salah gambar, salah luas, salah ketik dsbnya?
Kasubsi Pengukuran	Itu bisa terjadi, tetapi terhadap kesalahan itu langsung kita perbaiki

Lampiran 5

Output Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item.1	15,8200	10,088	,645	,900
Item.2	15,7500	9,705	,722	,890
Item.3	16,1400	8,687	,795	,878
Item.4	16,1200	8,349	,806	,878
Item.5	16,1900	9,509	,726	,889
Item.6	16,1300	9,670	,753	,886

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item. 7	21,6300	21,589	,798	,856
Item. 8	21,6200	21,470	,809	,855
Item. 9	21,7300	24,543	,635	,874
Item. 10	21,4000	26,808	,561	,881
Item. 11	21,4800	23,707	,768	,860
Item. 12	22,3600	25,041	,574	,880
Item. 13	21,7700	26,118	,579	,879
Item. 14	21,7500	26,573	,542	,882

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item. 15	35,5600	33,764	,556	,885
Item. 16	35,6800	31,129	,716	,876
Item. 17	35,9200	32,216	,539	,886
Item. 18	35,4700	33,767	,594	,884
Item. 19	35,4600	34,271	,583	,885
Item. 20	35,7500	27,987	,772	,872
Item. 21	35,9600	33,514	,517	,886
Item. 22	35,7800	29,022	,691	,878
Item. 23	35,9400	31,532	,653	,879
Item. 24	35,9400	31,714	,607	,882
Item. 25	35,6400	33,303	,585	,883
Item. 26	35,9000	34,131	,481	,888

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

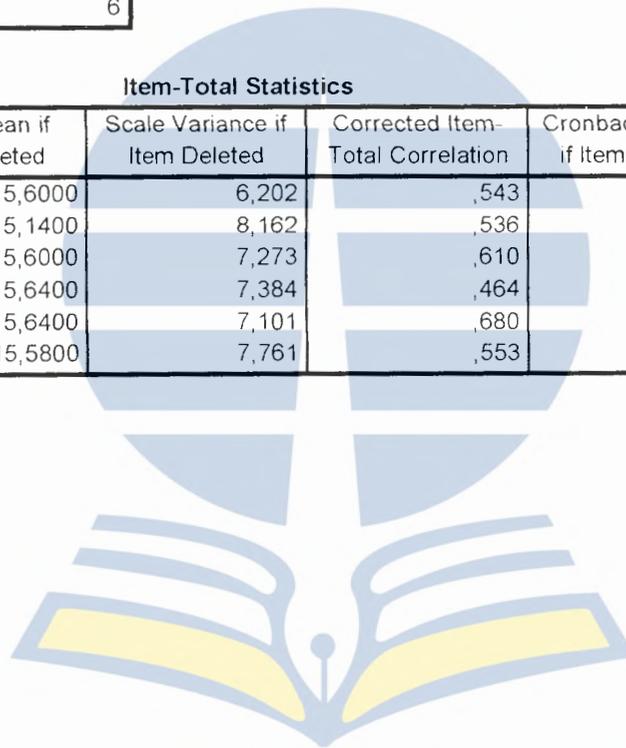
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item.27	15,6000	6,202	,543	,777
Item.28	15,1400	8,162	,536	,768
Item.29	15,6000	7,273	,610	,746
Item.30	15,6400	7,384	,464	,781
Item.31	15,6400	7,101	,680	,730
Item.32	15,5800	7,761	,553	,761



Lampiran 6

Output hasil Uji Normalitas

DATE: 06/14/2015

TIME: 05:25

P R E L I S 2.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Tesis Lukman\DATA SEM.PR2:

```
!PRELIS SYNTAX: Can be edited
SY='D:\Tesis Lukman\DATA SEM.PSF'
OU MA=KM SM=olah.cor XT
```

Total Sample Size = 100

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.
X1.1	3.445	0.615	56.014	0.646	0.448	2.000	2	5.000	5
X1.2	3.100	0.813	38.112	0.546	-0.248	2.000	18	5.000	5
X1.3	3.070	0.648	47.411	0.161	-0.173	2.000	14	5.000	1
X2.1	3.195	1.114	28.670	-0.186	-0.725	1.000	6	5.000	10
X2.2	3.255	0.730	44.593	-0.010	-0.165	1.500	3	5.000	2
X2.3	2.900	0.807	35.928	0.082	-0.668	1.500	8	4.500	6
X2.4	3.060	0.645	47.469	-0.055	-0.711	1.500	1	4.500	1
Y1	3.280	0.548	59.869	-0.281	-0.947	2.333	12	4.333	2
Y2	3.535	0.478	73.942	-0.213	-1.432	2.500	2	4.500	1
Y3	3.145	0.712	44.189	-0.186	-0.773	1.500	2	4.500	3
Y4	3.140	0.776	40.490	0.182	-0.356	1.500	2	5.000	3
Y5	3.173	0.509	62.328	-0.290	-0.631	2.000	2	4.000	9
Z1	3.270	0.676	48.389	-0.187	-0.875	2.000	7	4.500	5
Z2	3.020	0.603	50.109	-0.078	-0.649	1.500	1	4.000	13
Z3	3.030	0.585	51.772	0.113	-0.435	2.000	10	4.500	1

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.1	2.576	0.010	1.026	0.305	7.687	0.021
X1.2	2.217	0.027	-0.423	0.672	5.096	0.078
X1.3	0.687	0.492	-0.224	0.823	0.522	0.770
X2.1	-0.793	0.428	-2.146	0.032	5.234	0.073
X2.2	-0.044	0.965	-0.204	0.839	0.043	0.979

22	22.0	2.600
0	0.0	3.000
9	9.0	3.400
20	20.0	3.800
7	7.0	4.200
10	10.0	4.600

X2.2

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
3	3.0	1.500
2	2.0	1.850
21	21.0	2.200
0	0.0	2.550
26	26.0	2.900
20	20.0	3.250
0	0.0	3.600
21	21.0	3.950
5	5.0	4.300
2	2.0	4.650

X2.3

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
8	8.0	1.500
17	17.0	1.800
0	0.0	2.100
16	16.0	2.400
25	25.0	2.700
0	0.0	3.000
20	20.0	3.300
0	0.0	3.600
8	8.0	3.900
6	6.0	4.200

X2.4

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
1	1.0	1.500
10	10.0	1.800
0	0.0	2.100
22	22.0	2.400
28	28.0	2.700
0	0.0	3.000
22	22.0	3.300
0	0.0	3.600
16	16.0	3.900
1	1.0	4.200

Y1

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
12	12.0	2.333
12	12.0	2.533
0	0.0	2.733
16	16.0	2.933
17	17.0	3.133
0	0.0	3.333
28	28.0	3.533
0	0.0	3.733
13	13.0	3.933
2	2.0	4.133

Y2

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
2	2.0	2.500
0	0.0	2.700
35	35.0	2.900
0	0.0	3.100
18	18.0	3.300
0	0.0	3.500
0	0.0	3.700

X2.3	0.350	0.725	-1.880	0.060	3.660	0.160
X2.4	-0.235	0.814	-2.079	0.038	4.376	0.112
Y1	-1.186	0.235	-3.427	0.001	13.150	0.001
Y2	-0.903	0.367	-10.603	0.000	113.247	0.000
Y3	-0.789	0.430	-2.386	0.017	6.316	0.043
Y4	0.772	0.440	-0.737	0.461	1.140	0.566
Y5	-1.223	0.221	-1.720	0.085	4.455	0.108
Z1	-0.793	0.428	-2.956	0.003	9.367	0.009
Z2	-0.334	0.739	-1.798	0.072	3.346	0.188
Z3	0.482	0.630	-0.989	0.323	1.211	0.546

Relative Multivariate Kurtosis = 0.986

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Skewness			Kurtosis			Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
40.870	0.050	0.960	251.356	0.374	0.709	0.142	0.931

Histograms for Continuous Variables

X1.1

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
2	2.0	2.000
2	2.0	2.300
0	0.0	2.600
45	45.0	2.900
20	20.0	3.200
0	0.0	3.500
23	23.0	3.800
0	0.0	4.100
3	3.0	4.400
5	5.0	4.700

X1.2

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
18	18.0	2.000
13	13.0	2.300
0	0.0	2.600
38	38.0	2.900
6	6.0	3.200
0	0.0	3.500
17	17.0	3.800
0	0.0	4.100
3	3.0	4.400
5	5.0	4.700

X1.3

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
14	14.0	2.000
10	10.0	2.300
0	0.0	2.600
46	46.0	2.900
10	10.0	3.200
0	0.0	3.500
19	19.0	3.800
0	0.0	4.100
0	0.0	4.400
1	1.0	4.700

X2.1

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
6	6.0	1.000
5	5.0	1.400
11	11.0	1.800
10	10.0	2.200

44	44.0	3.900
0	0.0	4.100
1	1.0	4.300

Y3

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
2	2.0	1.500
9	9.0	1.800
0	0.0	2.100
21	21.0	2.400
21	21.0	2.700
0	0.0	3.000
23	23.0	3.300
0	0.0	3.600
21	21.0	3.900
3	3.0	4.200

Y4

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
2	2.0	1.500
11	11.0	1.850
20	20.0	2.200
0	0.0	2.550
23	23.0	2.900
21	21.0	3.250
0	0.0	3.600
17	17.0	3.950
3	3.0	4.300
3	3.0	4.650

Y5

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
2	2.0	2.000
11	11.0	2.200
0	0.0	2.400
11	11.0	2.600
23	23.0	2.800
0	0.0	3.000
24	24.0	3.200
0	0.0	3.400
20	20.0	3.600
9	9.0	3.800

Z1

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
7	7.0	2.000
20	20.0	2.250
0	0.0	2.500
17	17.0	2.750
0	0.0	3.000
29	29.0	3.250
0	0.0	3.500
22	22.0	3.750
0	0.0	4.000
5	5.0	4.250

Z2

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
1	1.0	1.500
9	9.0	1.750
0	0.0	2.000
24	24.0	2.250
0	0.0	2.500
30	30.0	2.750
0	0.0	3.000
23	23.0	3.250
0	0.0	3.500
13	13.0	3.750

Z3

Frequency	Percentage	Lower Class Limit
10	10.0	2.000
20	20.0	2.250
0	0.0	2.500
38	38.0	2.750
0	0.0	3.000
19	19.0	3.250
0	0.0	3.500
12	12.0	3.750
0	0.0	4.000
1	1.0	4.250

Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3
X1.1	1.000					
X1.2	0.642	1.000				
X1.3	0.587	0.691	1.000			
X2.1	0.215	0.310	0.163	1.000		
X2.2	0.279	0.365	0.224	0.606	1.000	
X2.3	0.065	0.231	0.154	0.670	0.678	1.000
X2.4	0.174	0.340	0.220	0.665	0.423	0.652
Y1	0.211	0.329	0.257	0.403	0.312	0.389
Y2	0.256	0.342	0.237	0.385	0.358	0.382
Y3	0.215	0.372	0.345	0.480	0.356	0.452
Y4	0.244	0.382	0.347	0.506	0.458	0.511
Y5	0.278	0.348	0.233	0.403	0.392	0.436
Z1	0.340	0.323	0.320	0.429	0.356	0.457
Z2	0.269	0.393	0.313	0.445	0.430	0.492
Z3	0.292	0.429	0.301	0.440	0.449	0.418

Correlation Matrix

	X2.4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X2.4	1.000					
Y1	0.448	1.000				
Y2	0.378	0.554	1.000			
Y3	0.465	0.776	0.564	1.000		
Y4	0.524	0.747	0.661	0.782	1.000	
Y5	0.491	0.750	0.459	0.762	0.637	1.000
Z1	0.502	0.512	0.463	0.564	0.568	0.499
Z2	0.491	0.518	0.611	0.564	0.626	0.581
Z3	0.437	0.457	0.466	0.474	0.436	0.570

Correlation Matrix

	Z1	Z2	Z3
Z1	1.000		
Z2	0.600	1.000	
Z3	0.516	0.664	1.000

Means

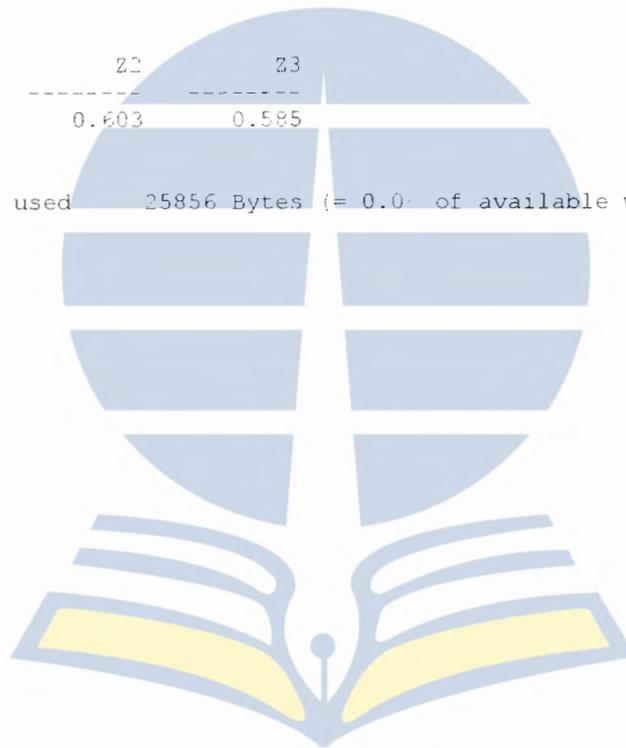
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3
	3.445	3.100	3.070	3.195	3.255	2.900

Means

	X2.4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5

	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	3.060	3.280	3.535	3.145	3.140	3.173
Means						
	z1	z2	z3			
	-----	-----	-----			
	3.270	3.020	3.030			
Standard Deviations						
	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.615	0.813	0.648	1.114	0.730	0.807
Standard Deviations						
	x2.4	y1	y2	y3	y4	y5
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.645	0.548	0.478	0.712	0.776	0.509
Standard Deviations						
	z1	z2	z3			
	-----	-----	-----			
	0.676	0.603	0.585			

The Problem used 25856 Bytes (= 0.0% of available workspace)



Lampiran 7

Output hasil pengolahan data SEM

DATE: 6/14/2015

TIME: 5:25

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Tesis Lukman\Kepuasan.spj:

Kepuasan Masyarakat
 Observed variables X1.1 X1.2 X1.3 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Z1 Z2 Z3
 Correlation matrix from file olah.cor
 Sample size 100
 Latent variables X1 X2 Y Z
 Relationship
 X1.1 X1.2 X1.3 = X1
 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 = X2
 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 = Y
 Z1 Z2 Z3 = Z
 Y = X1 X2
 Z = X1 X2
 Z = Y
 Path diagram
 Lisrel output: ND=3 SC
 Options: AD=OFF
 Options: IT=1000
 End of problem

Sample Size = 100

Kepuasan Masyarakat

Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Z1
Y1	1.000					
Y2	0.554	1.000				
Y3	0.776	0.564	1.000			
Y4	0.747	0.661	0.782	1.000		
Y5	0.750	0.459	0.762	0.637	1.000	
Z1	0.512	0.463	0.564	0.568	0.499	1.000
Z2	0.518	0.611	0.564	0.626	0.581	0.600
Z3	0.457	0.466	0.474	0.436	0.570	0.516
X1.1	0.211	0.256	0.215	0.244	0.278	0.340

X1.2	0.329	0.342	0.372	0.382	0.348	0.323
X1.3	0.257	0.237	0.345	0.347	0.233	0.320
X2.1	0.403	0.385	0.480	0.506	0.403	0.429
X2.2	0.312	0.358	0.356	0.458	0.392	0.356
X2.3	0.388	0.382	0.452	0.511	0.436	0.457
X2.4	0.448	0.378	0.465	0.524	0.491	0.502

Correlation Matrix

	Z2	Z3	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1
Z2	1.000					
Z3	0.664	1.000				
X1.1	0.269	0.292	1.000			
X1.2	0.393	0.429	0.642	1.000		
X1.3	0.313	0.301	0.587	0.691	1.000	
X2.1	0.445	0.440	0.215	0.310	0.163	1.000
X2.2	0.430	0.449	0.279	0.365	0.224	0.606
X2.3	0.492	0.418	0.065	0.231	0.154	0.670
X2.4	0.491	0.437	0.174	0.340	0.220	0.665

Correlation Matrix

	X2.2	X2.3	X2.4
X2.2	1.000		
X2.3	0.678	1.000	
X2.4	0.423	0.652	1.000

Kepuasan Masyarakat

Number of Iterations = 8

LISPEL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$Y1 = 0.860 * Y, \text{ Errorvar.} = 0.260, R^2 = 0.740$$

(0.0466)
5.585

$$Y2 = 0.671 * Y, \text{ Errorvar.} = 0.550, R^2 = 0.450$$

(0.0882) (0.0829)
7.608 6.626

$$Y3 = 0.897 * Y, \text{ Errorvar.} = 0.196, R^2 = 0.804$$

(0.0741) (0.0397)
12.097 4.932

$$Y4 = 0.868 * Y, \text{ Errorvar.} = 0.247, R^2 = 0.753$$

(0.0761) (0.0451)
11.394 5.479

$$Y5 = 0.816 * Y, \text{ Errorvar.} = 0.333, R^2 = 0.667$$

(0.0797) (0.0554)
10.249 6.023

$$Z1 = 0.731 * Z, \text{ Errorvar.} = 0.466, R^2 = 0.534$$

(0.0794)
5.871

$$Z_2 = 0.842 * Z, \text{ Errorvar.} = 0.291, R^2 = 0.709$$

(0.108)	(0.0649)
7.809	4.480

$$Z_3 = 0.751 * Z, \text{ Errorvar.} = 0.436, R^2 = 0.564$$

(0.107)	(0.0763)
7.052	5.712

$$X_{1.1} = 0.727 * X_1, \text{ Errorvar.} = 0.471, R^2 = 0.529$$

(0.0925)	(0.0828)
7.864	5.689

$$X_{1.2} = 0.888 * X_1, \text{ Errorvar.} = 0.212, R^2 = 0.788$$

(0.0871)	(0.0744)
10.191	2.847

$$X_{1.3} = 0.783 * X_1, \text{ Errorvar.} = 0.387, R^2 = 0.613$$

(0.0907)	(0.0775)
8.636	4.995

$$X_{2.1} = 0.818 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.331, R^2 = 0.669$$

(0.0861)	(0.0639)
9.492	5.188

$$X_{2.2} = 0.722 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.479, R^2 = 0.521$$

(0.0908)	(0.0790)
7.953	6.059

$$X_{2.3} = 0.852 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.275, R^2 = 0.725$$

(0.0844)	(0.0593)
10.089	4.628

$$X_{2.4} = 0.763 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.417, R^2 = 0.583$$

(0.0888)	(0.0723)
8.593	5.774

Structural Equations

$$Y = 0.251 * X_1 + 0.553 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.531, R^2 = 0.469$$

(0.0982)	(0.106)	(0.111)
2.557	5.236	4.770

$$Z = 0.514 * Y + 0.185 * X_1 + 0.316 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.264, R^2 = 0.736$$

(0.123)	(0.0913)	(0.113)	(0.0888)
4.175	2.027	2.809	2.973

Reduced Form Equations

$$Y = 0.251 * X_1 + 0.553 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.531, R^2 = 0.469$$

(0.0982)	(0.106)
2.557	5.236

$$Z = 0.314 * X_1 + 0.600 * X_2, \text{ Errorvar.} = 0.404, R^2 = 0.596$$

(0.103)	(0.117)
3.052	5.150

Correlation Matrix of Independent Variables

	X1	X2
X1	1.000	
X2	0.363 (0.102) 3.542	1.000

Covariance Matrix of Latent Variables

	Y	Z	X1	X2
Y	1.000			
Z	0.801	1.000		
X1	0.452	0.532	1.000	
X2	0.644	0.714	0.363	1.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 84
 Minimum Fit Function Chi-Square = 126.772 (P = 0.00179)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 111.503 (P = 0.0240)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 27.503
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (4.055 ; 59.037)

Minimum Fit Function Value = 1.281
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.278
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0410 ; 0.596)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0575
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0221 ; 0.0843)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.321

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.854
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.617 ; 2.172)
 ECVI for Saturated Model = 2.424
 ECVI for Independence Model = 22.890

Chi-Square for Independence Model with 105 Degrees of Freedom = 2236.100
 Independence AIC = 2266.100
 Model AIC = 193.503
 Saturated AIC = 240.000
 Independence CAIC = 2320.178
 Model CAIC = 313.289
 Saturated CAIC = 272.620

Normed Fit Index (NFI) = 0.943
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.975
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.755
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.980
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.980
 Relative Fit Index (RFI) = 0.929

Critical N (CN) = 92.416

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0513

Standardized RMR = 0.0513
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.869
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.813
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.609

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
Y5	Y4	10.8	-0.13
X2.4	X2.2	13.0	-0.21

Kepuasan Masyarakat

Standardized Solution

LAMBDA-Y		Y	Z
		-----	-----
Y1		0.860	--
Y2		0.671	--
Y3		0.897	--
Y4		0.868	--
Y5		0.816	--
Z1		--	0.731
Z2		--	0.842
Z3		--	0.751

LAMBDA-X		X1	X2
		-----	-----
X1.1		0.727	--
X1.2		0.888	--
X1.3		0.783	--
X2.1		--	0.818
X2.2		--	0.722
X2.3		--	0.852
X2.4		--	0.763

BETA		Y	Z
		-----	-----
Y		--	--
Z		0.514	--

GAMMA		X1	X2
		-----	-----
Y		0.251	0.553
Z		0.185	0.316

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Y	Z	X1	X2
	-----	-----	-----	-----
Y	1.000			
Z	0.801	1.000		
X1	0.452	0.532	1.000	
X2	0.644	0.714	0.363	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

Y	Z
0.531	0.264

THETA-EPS

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Z1
0.260	0.550	0.196	0.247	0.333	0.466

THETA-EPS

Z2	Z3
0.291	0.436

THETA-DELTA

X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3
0.471	0.212	0.387	0.331	0.479	0.275

THETA-DELTA

X2.4
0.417

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	X1	X2
Y	0.251	0.553
Z	0.314	0.600

Time used: 0.031 Seconds

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	Y	Z
	0.531	0.264

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	X1	X2
Y	0.251	0.553
Z	0.314	0.600

Kepuasan Masyarakat

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Y	Z
Y1	0.860	--
Y2	0.671	--
Y3	0.897	--
Y4	0.868	--
Y5	0.816	--
Z1	--	0.731
Z2	--	0.842
Z3	--	0.751

LAMBDA-X

	X1	X2
X1.1	0.727	--
X1.2	0.888	--
X1.3	0.783	--
X2.1	--	0.818
X2.2	--	0.722
X2.3	--	0.852
X2.4	--	0.763

BETA

	Y	Z
Y	--	--
Z	0.514	--

GAMMA

	X1	X2
Y	0.251	0.553
Z	0.185	0.316

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Y	Z	X1	X2
Y	1.000			
Z	0.801	1.000		
X1	0.452	0.532	1.000	
X2	0.644	0.714	0.363	1.000