

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) TAHUN 2024 DI DESA KALIBUNDER KECAMATAN KALIBUNDER)

Annisa Zahwa Noer Nafisah¹, A Idun Suwarna²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasim

¹annisazahwa24@gmail.com

Abstrak

Pendaftaran tanah merupakan aspek penting dalam mendukung pembangunan nasional, terutama dalam menjamin kepastian hukum atas kepemilikan tanah oleh masyarakat. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan langkah strategis dari pemerintah guna mempercepat serta mempermudah proses sertifikasi tanah secara menyeluruh dan tanpa biaya bagi seluruh lapisan masyarakat. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan dan kinerja pegawai, yang berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PTSL tahun 2024 di Desa Kalibunder, Kecamatan Kalibunder, Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat program PTSL sebanyak 2.600 orang. Melalui perhitungan dengan rumus *Slovin* dan tingkat kesalahan sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang mencakup variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji korelasi Pearson, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara individu maupun bersama-sama. Nilai korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ($r = 0,661$), serta hubungan yang cukup kuat antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat ($r = 0,566$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,516 menunjukkan bahwa 51,6% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut secara simultan. Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 6,849 + 0,451X_1 + 0,561X_2$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,451 poin, dan setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan

Article History

Received: August 2025

Reviewed: August 2025

Published: August 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

sebesar 0,561 poin. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($t = 8,075$; $sig. 0,000$) dan kinerja pegawai ($t = 6,295$; $sig. 0,000$) berpengaruh signifikan secara parsial. Sementara itu, uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 44,279 dengan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi yang penting bagi instansi pelayanan publik, khususnya ATR/BPN, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan kinerja pegawai serta memperhatikan persepsi masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelaksanaan program.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat, PTSL Desa Kalibunder.

Abstract

Land registration is a vital element in national development, especially in ensuring legal certainty over community land ownership rights. The Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) is a government initiative to accelerate and simplify the land certification process for all levels of society for free and evenly. However, in its implementation, there are still various problems related to the quality of service and employee performance that have an impact on the level of community satisfaction. This study aims to analyze the effect of service quality and employee performance on community satisfaction in the implementation of the 2024 PTSL program in Kalibunder Village, Kalibunder District, Sukabumi Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method. The research population was 2,600 beneficiary communities of the PTSL program. Through the Slovin formula with an error rate of 10%, a sample of 97 respondents was obtained. The data collection instrument was a questionnaire that measured the dimensions of service quality, employee performance, and community satisfaction. Data were analyzed using descriptive statistical tests, Pearson correlation tests, multiple linear regressions, t-tests (partial), and F-tests (simultaneous). The results showed that service quality and employee performance had a significant influence on community satisfaction, both partially and simultaneously. The correlation results show a strong relationship between service quality and public satisfaction ($r = 0.661$), as well as a fairly strong relationship between employee performance and public satisfaction ($r = 0.566$). The coefficient of determination (R^2) value of 0.516 indicates that 51.6% of the variation in public satisfaction can be explained by service quality and employee performance together. Multiple linear regression analysis produces the equation: $Y = 6.849 + 0.451X_1 + 0.561X_2$. This means that every one unit increase in service quality will increase public satisfaction by 0.451 points, and every one unit

increase in employee performance will increase satisfaction by 0.561 points. The t-test results show that service quality ($t = 8.075$; sig. 0.000) and employee performance ($t = 6.295$; sig. 0.000) have a significant effect partially. The F test produced an F count of 44.279 with a significance of 0.000, which means that service quality and employee performance simultaneously have a significant influence on public satisfaction. This finding confirms that the success of the PTSL program is not only determined by the output in the form of land certificates, but is greatly influenced by the quality of service interactions provided and the performance of implementing officers in the field. Therefore, improving employee competence, implementing consistent service standards, and continuous evaluation are strategic steps in increasing public satisfaction. This study provides an important contribution to public service institutions, especially ATR/BPN, to strengthen service quality based on employee performance and pay attention to public perception as an indicator of program success.

Keywords: *service quality, employee performance, community satisfaction, PTSL Kalibunder Village.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendaftaran tanah merupakan aspek penting dalam pengelolaan sumber daya alam dan hak atas tanah, yang berkontribusi pada kepastian hukum dan perlindungan hak masyarakat. Menurut data dari Badan Pertanahan Nasional (BPN), program PTSL bertujuan untuk mendaftarkan seluruh tanah di Indonesia secara sistematis dan lengkap, yang diharapkan dapat meningkatkan kepemilikan tanah yang sah dan mengurangi sengketa tanah (Mooduto et al., 2021). Namun, meskipun program ini memiliki tujuan yang jelas, masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor pertanahan.

Dalam pelaksanaannya, berbagai kendala sering muncul, seperti keluhan masyarakat mengenai lamanya proses penerbitan sertifikat, kurangnya transparansi, dan rendahnya responsivitas pegawai. Kualitas pelayanan publik di Indonesia, termasuk dalam konteks PTSL, sering kali menjadi sorotan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Sagari & Mujiati, 2022). Dalam konteks ini, kinerja pegawai juga berperan penting, karena pegawai yang disiplin dan profesional dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebuah studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Raharjo & Riono, 2022). Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana kedua faktor ini berinteraksi dalam konteks PTSL di Kabupaten Sukabumi.

Pada tahun 2014, ada Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) yaitu program pembuatan sertipikat tanah gratis untuk warga Kalibunder yang tanahnya belum memiliki sertipikat khususnya bagi warga yang terkendala dengan biaya.

Kalibunder merupakan salah satu daerah yang ikut serta dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Pelaksanaan program ini dianggap relevan mengingat masih banyaknya hak atas tanah yang belum terdaftar melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi

yang melaksanakan tugas pemerintah dibidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan, pada 2024 lalu, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sukabumi menjalankan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), program ini tersebar di desa Kalibunder. Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Sukabumi menargetkan pada tahun 2024 tercapai 2.600 Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT). Dengan berlandaskan pada Peraturan Menteri Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Tabel 1.1
Data Perdesun Yang Mengikuti PTSL Desa Kalibunder Kecamatan Kalibunder Tahun 2023

NO	DESA	KECAMATAN	DUSUN	JUMLAH
1	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 1	350
2	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 2	550
3	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 3	415
4	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 4	200
TOTAL				1515

Sumber : Desa Kalibunder 2023

Tabel 1.2
Data Perdesun Yang Mengikuti PTSL Desa Kalibunder Kecamatan Kalibunder Tahun 2024

NO	DESA	KECAMATAN	DUSUN	JUMLAH
1	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 1	741
2	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 2	920
3	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 3	359
4	KALIBUNDER	KALIBUNDER	DUSUN 4	580
TOTAL				2600

Sumber : Desa Kalibunder 2024

Dari sumber data di atas adanya peningkatan dari tahun ke tahun terkait pelayanan tentang program PTSL ini, walaupun tidak signifikan tapi ada kemajuan. Disini dapat diartikan secara tidak langsung kepuasan dalam pelayanan dari kantor BPN bisa dibilang berpengaruh. Selain daripada itu seiring berjalannya suatu kebijakan adapun tantangan yang musti dihadapi oleh suatu pengelola program.

Tantangan yang dihadapi dalam implementasi PTSL di Kabupaten Sukabumi mencakup kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran tanah dan hambatan birokrasi yang sering kali memperlambat proses pelayanan. Selain itu, data menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yang dapat disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi pegawai di kantor pertanahan (Marni, 2023). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui pelatihan pegawai dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih baik (Raharjo & Riono, 2022). Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji konteks PTSL di Kabupaten Sukabumi, sehingga menjadi celah yang perlu diisi oleh penelitian ini.

Dalam kajian literatur yang ada, banyak penelitian telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, namun sebagian besar berfokus pada sektor lain, seperti kesehatan dan pendidikan (Makmur et al., 2022; Yakub, 2022). Penelitian yang lebih spesifik

mengenai PTSL dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat masih terbatas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapatlah dikemukakan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.
- 2) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.
- 3) Bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.
- 4) Seberapa Besar Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.
- 2) Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.
- 3) Untuk Mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.
- 4) Untuk Mengetahui Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PTSL Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi.

1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan teori hubungan variabel sosialisasi, kinerja pegawai dan mewujudkan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL). Menurut (Sugiyono,2022) menyatakan bahwa kerangka pemikiran adalah struktur logis yang menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diteliti.

Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah persepsi Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

1) Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam Goleman, Dkk (2021:237) kualitas pelayanan merupakan suatu kerja Perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus- menerus terhadap proses, jasa dan pelayanan yang dihasilkan Perusahaan/instansi, untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan kehati-hatian agar citra nama baik Perusahaan tetap selalu terjaga demi kepentingan Masyarakat umumnya.

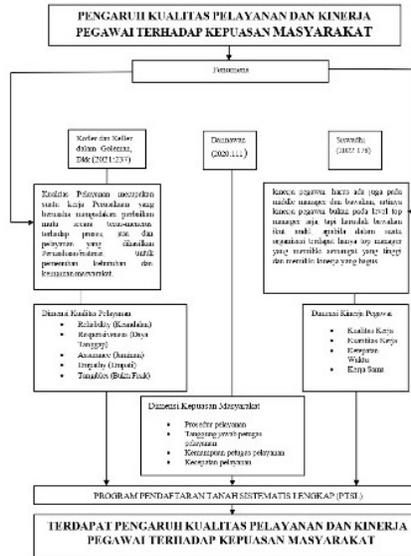
2) Kinerja Pegawai

Menurut Siswadhi (2021:178) kinerja pegawai harus ada juga pada *middle manager* dan bawahan, artinya kinerja pegawai bukan pada level *top manager* saja, tapi haruslah bawahan ikut andil, apabila dalam suatu organisasi terdapat hanya *top manager* yang memiliki semangat yang tinggi dan memiliki kinerja yang bagus tetapi bawahan kurang memiliki kemauan kerja yang kuat, tetap masyarakat merasa kualitas pelayanan rendah.

3) Kepuasan Masyarakat

Menurut Darmawan (2022:111) Kepuasan Masyarakat adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul atas pengelolaan/penyelenggaraan di suatu instansi pemerintah tentunya tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan di suatu instansi baik maka secara otomatis masyarakat yang berkunjung ke instansi tersebut akan

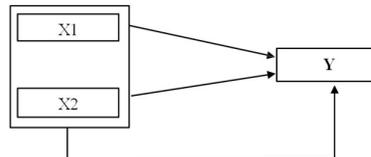
merasa puas dan nyaman dalam melakukan tugas administratif di instansi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan dalam sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan uraian di atas, kemudian digambarkan dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.2
Paradigma Pemikiran

Sumber: Diolah, 2025
Gambar 1.2. Paradigma Penelitian

- Keterangan:
X1 = Kualitas Pelayanan
X2 = Kinerja Pegawai
Y = Kepuasan Masyarakat.

1.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:96) Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji melalui pengumpulan dan analisis data. Hipotesis disusun berdasarkan teori, konsep, serta hasil penelitian yang relevan, penelitian harus memahami tentang isi dan bagaimana Langkah-langkah dalam merumuskan hipotesis penelitian.

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif tidak dirumuskan hipotesis justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Jika penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, data bisa dikumpulkan melalui survei atau kuesioner kepada pegawai terkait variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Maka dari itu penulis menetapkan hipotesis “Diduga Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat”.

1.6 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi Jl. Lingkar Selatan No.1, Babakan Kec. Cisaat Kabupaten Sukabumi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen

Secara epistemologi, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama berasal dari bahasa Prancis kuno yaitu *management*, yang artinya seni melakukan atau mengatur. Selanjutnya berasal dari bahasa Italia yaitu *meneggiare*, yang artinya mengendalikan. Yang berikutnya berasal dari bahasa Inggris yaitu *to manage*, yang artinya mengelola atau mengatur, lalu dalam bahasa Rusia sering disebut *manage* yang artinya jenderal atau secara esensial seseorang yang dapat mengatur dalam peperangan. Jadi secara etimologi dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah aktivitas yang mengelola dan atau mengatur sesuatu hal, baik itu secara Sumber daya manusia atau faktor pendukung yang lainnya.

Menurut Hasibuan (2021:1), menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan. Berdasarkan pemaparan di atas bisa diartikan jikalau sifat dari manajemen itu sendiri begitu konkrit dan substantif, baik secara teoritis ataupun interpretasi secara empiris, begitupun dengan simpulan bahwa manajemen ialah suatu proses yang dilakukan dalam sebuah perkumpulan atau organisasi melalui berbagai proses, diantaranya adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dengan pemberdayaan semua elemen yang dimiliki guna mencapai tujuan yang saat ini dan juga bersifat visioner atau bisa diartikan yang akan mendatang.

2.2 Fungsi Manajemen

Hernry Fayol mengatakan ada 4 fungsi manajemen, yaitu:

1) Perencanaan (*Planning*)

Merupakan langkah pertama yang fundamental dalam proses manajemen. Perencanaan mencakup penetapan tujuan, penentuan strategi, pengembangan rencana operasional, serta alokasi sumber daya.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah perencanaan, tahap selanjutnya adalah menyusun struktur organisasi yang efisien—meliputi pembagian tugas, delegasi wewenang, serta pengelompokan fungsi atau divisi.

3) Pengarahan / Kepemimpinan (*Leading* atau *Directing/Commanding*)

Fungsi ini berfokus pada memotivasi, memimpin, memberikan komunikasi, dan mendukung anggota tim agar bekerja produktif mencapai tujuan bersama.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Merupakan proses pengawasan dan evaluasi performa terhadap standar yang telah ditetapkan.

2.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Mangkunegara, 2022) dalam Endang Sugiarti (2023:1) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) secara umum merujuk Menurut pada pendekatan strategis dalam mengelola aspek-aspek manusia dalam suatu organisasi. MSDM melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi.

2.4 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan menerapkan fungsi-fungsi ini dengan baik, organisasi dapat memastikan bahwa mereka memiliki tenaga kerja yang berkualitas, terampil, dan termotivasi untuk mencapai tujuan strategis mereka Busro (2018) dalam:

- 1) Fungsi perencanaan SDM merupakan Langkah awal yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dalam fungsi ini organisasi merencanakan kebutuhan tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan strategi mereka, dengan perencanaan yang baik, organisasi dapat mengidentifikasi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja dan mengambil Tindakan yang diperlukan, seperti rekrutmen atau restrukturisasi.
- 2) Fungsi pemilihan dan perekrutan menjadi kunci dalam membangun tim yang kompeten. Proses pemilihan dan perekrutan SDM bertujuan untuk menarik individu yang memiliki kualifikasi, keahlian dan kemampuan yang sesuai dengan posisi yang tersedia. Dalam konteks teori pendekatan ini dapat didasarkan pada teori kepribadian, motivasi, dan pengambilan Keputusan.
- 3) Fungsi pengembangan dan pelatihan memainkan peran penting dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan. Teori pembelajaran sosial dan pembelajaran organisasional dapat digunakan sebagai dasar konseptual untuk merancang dan mengimplementasikan program pelatihan yang efektif.
- 4) Fungsi evaluasi kinerja adalah elemen penting dalam manajemen SDM, organisasi dapat mengukur dan mengevaluasi kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi. Standar kinerja yang jelas, pengukuran objektif, dan umpan balik yang konstruktif dapat membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan serta memberikan arahan untuk pengembangan lebih lanjut.
- 5) Fungsi pengelolaan kompensasi dan penghargaan bertujuan untuk menyediakan system kompensasi yang adil dan kompetitif serta penghargaan yang memotivasi karyawan. Dalam konteks motivasi pendekatan ini dapat didasarkan pada teori penguatan dan teori harapan. Dengan mengelola kompensasi dan penghargaan dengan bijaksana, organisasi dapat memelihara motivasi dan kepuasan karyawan yang berdampak positif dan kinerja dan retensi karyawan (Arraniri, et al., 2021) dalam Endang Sugiarti (2023:9).

2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka sebelum menggunakan layanan dengan persepsi mereka setelah menggunakan layanan tersebut. Secara umum, kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan aspek fisik seperti sarana dan prasarana yang mendukung penyampaian layanan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Goleman, Dkk (2021:237) kualitas pelayanan merupakan suatu kerja Perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, jasa dan pelayanan yang dihasilkan Perusahaan/instansi, untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2.6 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi.

Menurut Siswadhi (2022:178) kinerja pegawai harus ada juga pada *middle manager* dan bawahan, artinya kinerja pegawai bukan pada level *top manager* saja, tapi haruslah bawahan ikut andil, apabila dalam suatu organisasi terdapat hanya *top manager* yang memiliki semangat yang tinggi dan memiliki kinerja yang bagus tetapi bawahan kurang memiliki kemauan kerja yang kuat, tetap Masyarakat merasa kualitas pelayanan rendah.

2.7 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah perasaan atau evaluasi positif dari Masyarakat terhadap pelayanan, produk, atau kebijakan yang diberikan oleh suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Kepuasan ini timbul Ketika harapan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Menurut Darmawan (2023:111), Kepuasan Masyarakat adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul atas pengelolaan/penyelenggaraan di suatu instansi pemerintah tentunya tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan di suatu instansi baik maka secara otomatis Masyarakat yang berkunjung ke instansi tersebut akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan tugas administratif di instansi tersebut.

2.8 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Teori hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah menjadi fokus penelitian dalam berbagai bidang, termasuk pelayanan publik dan kesehatan. Kualitas pelayanan, yang dapat didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan masyarakat, berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Parasuraman et al., kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Siswanto et al., 2021).

2.9 Teori Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Teori hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja mereka, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kinerja pegawai yang baik berimplikasi langsung pada kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Raharjo dan Riono menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Raharjo & Riono, 2022).

2.10 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Teori hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat merupakan topik yang penting dalam kajian manajemen publik. Kualitas pelayanan yang baik dan kinerja pegawai yang optimal diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kedua faktor ini saling berhubungan dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian oleh Arfah Arfah (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang telah di tentukan. pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, statik, dan atau berbasis pada kuantitas dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan metode yang digunakan, maka penelitian yang dilakukan menggunakan metode survei, Kerlinger (1973) menyatakan dalam buku Sugiyono (2021:56) survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari *sample* yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Begitupun dengan Nurma Neuma W Lawrence (2003) dalam Sugiyono (2021:56), penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, penelitian menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkorelasi dengan pertanyaan keyakinan dan perilaku dirinya sendiri guna mendapatkan suatu jawaban yang relevan.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2021:126) Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat penerima manfaat di area Desa Kalibunder yang berada di Kabupaten Sukabumi sebanyak 2600 orang masyarakat berdasarkan informasi data yang masih aktif pada bulan Februari tahun 2025.

Sampel adalah perwakilan atau sebagian anggota dari populasi. Menurut Sekaran & Bougie (2020:54), mendefinisikan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.

Sedangkan Menurut Sugiyono (2021:127), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Teknik sampling adalah teknik dan tata cara dalam menentukan pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2021:128), Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Populasi yang dalam penelitian ini adalah berjumlah 97 orang, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Slovin*. Menurut Andhita Hatmawan (2020). teknik *Slovin* digunakan untuk mempermudah peneliti dalam menentukan jumlah sampel yang representatif, terutama ketika menghadapi populasi besar yang menyulitkan pengambilan data secara keseluruhan.

Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah populasi kelompok penerima manfaat sebesar 2.600 jiwa penduduk Kabupaten Sukabumi yang didapatkan dari data penerima manfaat dikantor ATR/BPN sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- Keterangan:
N : Jumlah sampel
N : Jumlah Populasi
e : Batas toleransi kesalahan pengambilan sampel (0,10).

Maka ditemukan hasil perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{2600}{1 + 2.600 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{2.600}{1 + 26}$$

$$\frac{n = 2.600}{27}$$

$$n = 96,29 = 97$$

Sehingga jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak jumlah yang ada pada sampel yaitu 97 masyarakat penerima program PTSL.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021:296), Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode dalam pengumpulan data adalah berupa kuesioner secara langsung dan wawancara tatap muka atau langsung. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang akan dijadikan sampel dari populasi.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi adalah salah satu langkah setelah kita melakukan konseptualisasi dan merupakan suatu proses untuk mengembangkan apa yang disebut sebagai definisi operasional. Menurut Sugiyono (2021:38), Operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2021:367), menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Definisi operasional diturunkan berdasarkan dimensi perilaku, fase atau sifat yang dimiliki oleh sebuah konsep.

Dalam memudahkan penelitian dan untuk lebih terfokus pada sasaran dan tujuan penelitian, maka Variabel yang digunakan penelitian ini adalah variabel tidak bebas (Variabel dependen) yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan variabel bebas (Variabel independen) yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2). Untuk lebih jelasnya maka batasan dari variabel-variabel tersebut dapat kita lihat pada tabel operasional variabel berikut ini:

Tabel 1. 5
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	No. Butir
Kualitas Pelayanan (X₁)	Menurut Kotler dan Keller dalam Goleman, Dkk (2021:237) kualitas pelayanan merupakan suatu kerja Perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, jasa dan pelayanan yang dihasilkan Perusahaan/instansi, untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat	1. Reliability	1. Akurat 2. Konsisten	Ordinal	1 2
		2. Responsive	3. Kesiadaan 4. ketepatan	Ordinal	3 4
		3. Assurance	5. kepercayaan 6. komitmen	Ordinal	5 6
		4. Empath	7. Perhatian 8. Kebijaksanaan	Ordinal	7 8
		5. Tangibles	9. Peralatan 10. kebersihan	Ordinal	9 10
Kinerja Pegawai (X₂)	Siswadh (2021:178) kinerja pegawai harus ada juga pada middle manager dan bawahan, artinya kinerja pegawai bukan pada level top manager saja, tapi haruslah bawahan ikut andil, apabila dalam suatu organisasi terdapat hanya top manager yang memiliki semangat yang tinggi dan memiliki kinerja yang bagus tetapi bawahan kurang memiliki kemauan kerja yang kuat, tetap Masyarakat merasa kualitas pelayanan rendah.	1. Kualitas Kerja	1. Ketelitian 2. Standar Pekerjaan	Ordinal	1 2
		2. Kuantitas Kerja	3. Hasil 4. Jumlah	Ordinal	3 4
		3. Ketepatan waktu	5. Kedisiplinan 6. Kehadiran	Ordinal	5 6
		4. Kerja Sama	7. Hubungan sesama pekerja 8. Kesempulan menyampaikan ide	Ordinal	7 8
Kepuasan Masyarakat (Y)	Menurut Darmawan (2022:111) Kepuasan Masyarakat adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul atas pengelolaan/penyelenggaraan disuatu instansi pemerintah tentunya tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan.	1. Prosedur Pelayanan	1. standar mutu 2. Pegawai Kompeten	Ordinal	1 2
		2. Tanggung jawab Petugas	3. hasil 4. jumlah 5. Target yang ditetapkan	Ordinal	3 4 5
		3. Tingkat Pengetahuan	6. Pemahaman pekerjaan 7. Keterampilan menyelesaikan pekerjaan	Ordinal	6 7
		4. Kemampuan petugas	8. Waktu yang disediakan 9. Selesai tepat waktu 10. Maksimalisasi waktu	Ordinal	8 9 10
		5. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan	11. Antrian 12. Kondusif pelayanan	Ordinal	11 12

Sumber : zeithaml-parasurman-berry dalam pasolong (2021:135), siswadh (2021), Priansa (2023:977-99)

3.5 Uji Instrumen

1) Uji Reliabilitas Instrumen

Pertanyaan mendasar untuk mengukur reliabilitas data adalah bagaimana konsisten data yang dikumpulkan. Menurut Guilford dalam Erpurini, (2021:181), pengujian reliabilitas konsisten internal (*internal consistency*) dengan menggunakan koefisien *alpha Cronbach*. Sedangkan menurut Sekaran & Bougie (2022:73), koefisien *a-Cronbach* dapat dipandang sebagian sebuah indeks yang cukup sempurna dalam menilai reliabilitas konsistensi antar butir. Adapun rumus *Cronbach's alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

- Keterangan
 - K = Jumlah varian
 - V_i = Varian dari item ke- i
 - V_t = Varian dari jumlah keseluruhan butir

Sedangkan untuk menghitung varian masing-masing butir (v) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$s^2 = \frac{n \sum_{i=1}^{200} x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{200} x_i \right)^2}{n(n-1)}$$

Menurut Sekaran & Bougie (2018:73), kriteria penilaian terhadap koefisien *a-Cronbach* adalah sebagai berikut:

$\alpha < 0,6$: Kurang reliable
$0,6 < \alpha < 0,8$: Cukup reliable
$\alpha > 0,8$: Sangat reliable

Pada penelitian ini analisis perhitungannya menggunakan program *EViews* versi 12.0, dengan rumus *a-Cronbach* sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{N \bar{c}}{\bar{v} + (N-1) \bar{c}}$$

Sumber: Mavis & Glenn (2015)

- Keterangan
 - N = Jumlah butir instrumen
 - c = Covarians rata-rata
 - v = Varians rata-rata

2) Uji Validitas Instrumen

Menurut Suharsimi (2022:170), Untuk pengujian validitas instrumen, dalam hal ini penulis menggunakan pengujian validitas konstruk (*construct validity*). Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruk dilakukan dengan analisis item, dimana skor butir dikorelasikan dengan skor total. Kemudian rumus yang digunakan untuk mengkorelasikan tiap butir instrumen yaitu dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r	=	koefisien validitas item yang dicari
n	=	banyaknya responden
x_i	=	skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
y_i	=	skor total dari seluruh item
$\sum x^2$	=	jumlah kuadrat skor variable x
$\sum y^2$	=	jumlah kuadrat skor variable y

Kriteria validitas berdasarkan hasil pengujian validitas konstruksi (*construct validity*). Menurut Sugiyono (2021:179), menyatakan bahwa kriteria valid adalah jika koefisien korelasi bernilai $> 0,3$, maka butir dinyatakan valid.

3) Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linear berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik, baik normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian hipotesis yang baik tidak melanggar asumsi-asumsi klasik. Beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti, terdiri atas:

a) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2023:162), Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya. Adapun pada penelitian ini kriteria data berdistribusi normal dilihat daripada nilai Probabilitas atau *p-value* yang dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$. Jika nilai *p-value* $> \alpha = 0,05$ maka data berdistribusi normal, dan sebaliknya apabila nilai signifikan variabel $< \alpha = 0,05$ maka tidak memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2023:165), multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
3. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) Nilai *tolerance* (2) *Variance inflation* model (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2023:139), menyatakan bahwa Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* atau pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Untuk mengetahui terjadi heteroskedastisitas atau tidak, penelitian ini menggunakan uji *glejser* dalam kriteria sebagai berikut:

1. Apabila nilai *sig* nilai *p-value* < $\alpha = 0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastisitas
2. Apabila nilai *sig* nilai *p-value* > $\alpha = 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4) Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2021:206) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari standar deviasi, nilai rata-rata (*mean*), maksimum dan minimum.

5) Analisis Korelasi

Menurut Sugiyono (2020:231), Korelasi *product moment* digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel atau lebih bila data kedua variabel atau lebih berbentuk interval atau rasio. Dan sumber data dari dua variabel atau lebih adalah sama.

Koefisien korelasi *Pearson* dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Pada hakikatnya, nilai koefisien korelasi (*r*) selalu terletak antara -1 dan + 1 atau $1 < r < + 1$, dimana bila:

- $r_{x1,x2,y} = +1$: Menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif sempurna antara X1 dan X2 dan Y. Dalam arti, makin besar harga X makin besar pula harga Y, dan sebaliknya, makin kecil harga X maka makin kecil pula harga Y.
- $r_{x1,x2,y} = -1$: Menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif sempurna antara variabel X dan variabel Y. Dalam arti, makin besar harga X, makin kecil harga Y, atau sebaliknya, makin kecil harga X makin besar harga Y.
- $r_{x1,x2,y} = 0$: Menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara variabel X dan variabel Y.

Untuk mengetahui keeratan atau derajat asosiasi hubungan antara variabel X1 dan X2 dan variabel Y seperti diungkapkan oleh Sugiyono (2019:248), dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.6
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat Rendah
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Sedang
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2021:248)

6) Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan varian dari variabel independen (Ghozali, 2023:97). Koefisien determinasi berkisar antara 0 (nol) dan 1 (satu). Apabila koefisien determinasi kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan varians dari variabel dependen sangat terbatas. Pada saat yang sama, nilai yang mendekati 1 (satu) merefleksikan variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperkirakan variabel dependen. Ghozali (2023:97) menjelaskan bahwa dalam mengevaluasi model regresi terbaik adalah menggunakan nilai *adjusted R2* hal ini dikarenakan nilai *adjusted R2* dapat mengalami kenaikan atau penurunan apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model sehingga dianjurkan untuk digunakan dalam mengevaluasi model regresi.

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

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

7) Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model regresi ganda. Menurut Sugiyono (2020:275), menyatakan bahwa analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

• Keterangan:

- Y = Kepuasan Masyarakat
- a = Koefisien konstanta
- $b_1 b_2 b_3$ = Koefisien regresi
- X_1 = Kualitas Pelayanan
- X_2 = Kinerja Pegawai
- ε = *Error*, variabel gangguan.

Sementara analisis Regresi Linier Berganda pada penelitian ini dijabarkan sebagaimana mestinya dengan ketentuan yang berada yang menyangkut pada hal-hal akademisi yang tertera sebagai berikut:

Analisis Linier Berganda:

$$Y = pYX_1 + pYX_2 + e$$

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari 2 variabel X_1 dan X_2 terhadap Y , pada penelitian dilakukan dengan menggunakan nilai koefisien yang diambil dari nilai koefisien yang sudah ditransformasi dalam nilai *Standardized Coefficients*, dan dilakukan perkalian terhadap masing-masing koefisien jalur dalam model.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Data Kuantitatif

A. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah untuk mengukur suatu instrumen apakah mencerminkan arti yang sebenarnya dari konsep yang diteliti, atau untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas instrumen penelitian ini dengan menggunakan rumus korelasi *Person*, yaitu:

1) Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)

Uji validitas Kualitas Pelayanan (X1) dilakukan terhadap 12 indikator kualitas pelayanan dengan data sampel 97 responden yang dapat dilihat dalam tabel perhitungan dengan menggunakan alat bantu program *SPSS Version 25.0*. Kriteria validasi adalah jika koefisien korelasi bernilai $> 0,3$, maka butir dinyatakan valid, angka 0,3 merupakan nilai kritis validitas data dengan α 5%. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *pearson correlate bivariate*, maka uji validitas instrumennya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X1)

Pernyataan	<i>r</i> Dengan Rata-Rata	Nilai Kritis	Keterangan
1	0.272	0.3	Tidak Valid
2	0.605	0.3	Valid
3	0.452	0.3	Valid
4	0.562	0.3	Valid
5	0.514	0.3	Valid
6	0.571	0.3	Valid
7	0.587	0.3	Valid
8	0.610	0.3	Valid
9	0.662	0.3	Valid
10	0.662	0.3	Valid

nilai kritis (*r*) di ambil dari tabel kritis 0,3 dan α 0,05 (5%)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen kualitas pelayanan tersebut, maka responden dapat menjawab semua butir pernyataan. Dimana hasilnya dari 12 pernyataan indikator, 10 indikator pernyataan kualitas produk dinyatakan valid artinya 10 pernyataan yang dapat mengukur apa yang hendak di ukur yaitu mengukur kualitas pelayanan.

2) Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (X2)

Uji validitas Kepercayaan (X2) dilakukan terhadap 8 indikator kepercayaan dengan data sampel sebanyak 97 responden yang dapat dilihat dalam tabel perhitungan dengan menggunakan alat bantu program *SPSS Version 25.0*. Kriteria validasi adalah jika koefisien korelasi bernilai $> 0,3$, maka butir dinyatakan valid, angka 0,3 merupakan nilai kritis validitas data dengan α 5%. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *pearson correlate bivariate*, maka uji validitas instrumennya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (Variabel X2)

Pernyataan	<i>r</i> Dengan Rata-Rata	Nilai Kritis	Keterangan
1	0.589	0.3	Valid
2	0.710	0.3	Valid
3	0.708	0.3	Valid
4	0.737	0.3	Valid
5	0.788	0.3	Valid
6	0.713	0.3	Valid
7	0.767	0.3	Valid
8	0.758	0.3	Valid

Nilai kritis (*r*) di ambil dari tabel kritis 0,3 dan α 0,05 (5%)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen kinerja pegawai tersebut, maka responden dapat menjawab semua butir pernyataan. Dimana hasilnya dari 8 pernyataan indikator kinerja pegawai, dinyatakan valid, artinya ke-8 pernyataan tersebut dapat mengukur apa yang hendak di ukur yaitu mengukur kinerja pegawai.

3) Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji validitas Kepuasan Masyarakat (Y) dilakukan terhadap 12 indikator loyalitas nasabah dengan data sampel sebanyak 97 responden yang dapat dilihat dalam tabel perhitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS Version 25.0*. Kriteria validasi adalah jika koefisien korelasi bernilai $> 0,3$, maka butir dinyatakan valid, angka 0,3 merupakan nilai kritis

validitas data dengan α 5%. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *pearson correlate bivariate*, maka uji validitas instrumennya dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Pernyataan	<i>r</i> Dengan Rata-Rata	Nilai Kritis	Keterangan
1	0.576	0.3	Valid
2	0.358	0.3	Valid
3	0.386	0.3	Valid
4	0.472	0.3	Valid
5	0.582	0.3	Valid
6	0.663	0.3	Valid
7	0.479	0.3	Valid
8	0.579	0.3	Valid
9	0.643	0.3	Valid
10	0.500	0.3	Valid
11	0.561	0.3	Valid
12	0.579	0.3	Valid

Nilai kritis (*r*) di ambil dari tabel kritis 0,3 dan α 0,05 (5%)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen kepuasan masyarakat tersebut, maka responden dapat menjawab semua butir pernyataan. Dimana hasilnya dari 10 pernyataan indikator keputusan pembelian dinyatakan valid, artinya ke-12 pernyataan tersebut dapat mengukur apa yang hendak di ukur yaitu mengukur kepuasan masyarakat.

B. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah untuk menguji apakah pertanyaan yang diberikan memiliki jawaban yang konsisten sehingga dapat dipercaya bahwa pertanyaannya dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

1) Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)

Pengujian ini dapat di analisis melalui bantuan program *SPSS Version 25.0*, maka diperoleh nilai *Alpha Corunbach's* sebagai berikut:

Tabel 4.8
 Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	10

Nilai reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan dari 10 item pernyataan, diambil item pernyataan yang valid dengan membuang 1 pernyataan yang tidak valid sehingga menjadi 9 item pernyataan, maka diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* sebesar 0.731 artinya nilai reliabel berada diantara $0.600 > \alpha > 0.800$ yang berarti instrumen variabel kualitas pelayanan cukup reliabel artinya dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data atau jawaban.

2) Uji Reliabilitas Instrumen Kinerja Pegawai (X2)

Pengujian ini dapat di analisis melalui bantuan program *SPSS Version 25.0*, maka diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* sebagai berikut: responden yang konsisten dan seragam.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.621	8

Nilai reliabilitas variabel Kinerja pegawai dari 8 item pernyataan diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* (α) sebesar 0.621 artinya nilai reliabel berada di antara $0.600 < \alpha < 0.800$ yang berarti instrumen variabel kepercayaan reliabel artinya dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data atau jawaban responden yang konsisten dan seragam.

3) Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)

Pengujian ini dapat di analisis melalui bantuan Program *SPSS Version 25.0*, maka diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Instrumen Keuasan Masyarakat

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

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

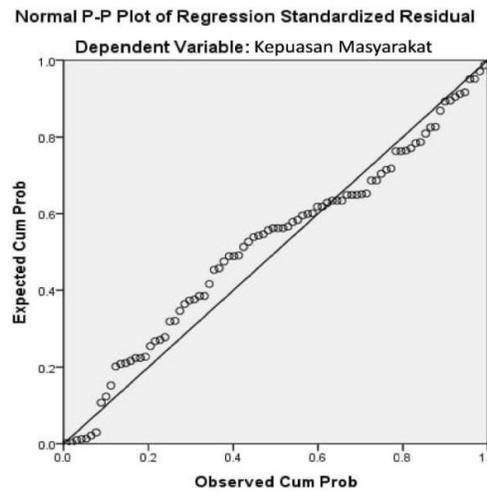
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	12

Nilai reliabilitas variabel Kepuasan Masyarakat dari 12 item pernyataan diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* (α) sebesar 0.705 artinya nilai reliabel berada diantara nilai $0.600 < \alpha > 0.800$ yang berarti instrumen variabel kepuasan masyarakat cukup reliabel artinya cukup dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data atau jawaban responden yang konsisten dan seragam.

C. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan untuk menentukan statistika yang akan digunakan dalam uji perbedaan. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data yang didapatkan mengikuti atau mendekati hukum sebaran normal (Nisfiannoor, 2020:91). Apabila sebaran data normal, maka teknik analisis yang digunakan yaitu *Independent-Sample T Test*. Uji normalitas dalam penelitian ini penulis menggunakan Grafik *Probability-Plot (P-Plot)* yang hasilnya ditampilkan pada gambar berikut ini:



Gambar 4.1

Uji Normalitas dengan Grafik *Probability plot (P-Plot)*

Berdasarkan tampilan kurva atau grafik normal *Plot* di atas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Sedangkan grafik normal *P-P plot of regression standardized residual* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonalnya. Maka dapat disimpulkan grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Tabel 4.11
 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	6.849	3.528		1.942	.056		
Kualitas Pelayanan	.451	.078	.505	5.793	.000	.766	1.306
Kinerja Pegawai	.561	.152	.322	3.686	.000	.766	1.306

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel hasil Uji Multikolinearitas, dilihat dari nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan (X1) = 0,766 dan kinerja pegawai (X2) = 0,766 lebih besar dari 0,10 (*tolerance* > 0,10), ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat masalah dalam uji multikolinearitas. Demikian juga dengan nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) = 1,306 dan Kinerja pegawai (X2) = 1,306 lebih kecil dari 10,00 (VIF < 10,00), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*. Jika variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas terhadap model regresi pada penelitian ini.

Tabel 4.12
 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.278	2.317		2.710	.008
	Kualitas Pelayanan	-.039	.051	-.094	-.767	.445
	Kinerja Pegawai	-.131	.100	-.160	-1.306	.195

a. Dependent Variable: Abs_RES

Tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa semua Kualitas Pelayanan dan Kinerja pegawai mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (*sig* ≥ 0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²) dan Analisis Regresi Linier Berganda

A. Perhitungan dan Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Selain menggunakan Regresi Linier Berganda dan Korelasi *Pearson*, besarnya kontribusi pengaruh dari kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) tersebut dapat dianalisis dengan menggunakan metode analisis Koefisien Determinasi (KD) dengan melihat R². Adapun persamaan untuk menentukan analisis Koefisien Determinasi adalah sebagai berikut:

Nilai Koefisien Determinasi dengan *R-Square* (R²) dapat dihitung dengan bantuan program SPSS versi 25.0. Berikut penulis sajikan tabel Koefisien Determinasi:

$$KD = R^2 \times 100$$

Tabel 4.17
 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.505	2.44701

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, maka:

$$KD = (0,718)2 \times 100$$

$$KD = 0,516 \times 100$$

$$KD = 51,6\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat di ketahui besarnya angka koefisien determinasi yaitu sebesar 0,516 atau 51,6%. Hal ini memberikan makna bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan memberikan kontribusi pengaruh 51,6% terhadap kepuasan masyarakat, dan sisanya sebesar 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan peneliti dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Analisis regresi linier berganda dapat di hitung dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \epsilon$$

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada penelitian ini mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah, selanjutnya dilakukan pengujian dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program statistik SPSS versi 25 sebagai berikut:

Tabel 4.18

Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.849	3.528		1.942	.056
	Kualitas Pelayanan	.451	.078	.505	5.793	.000
	Kinerja Pegawai	.561	.152	.322	3.686	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka diperoleh *constant* (a) adalah 6.849, sedangkan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b1) sebesar 0,451 dan kepercayaan (b2) sebesar 0.561, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = 6,849 + 0,451 (X1) + 0.561 (X2)$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan:

- 1) Konstanta (a) memiliki nilai sebesar 6,849, menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) tidak ada kenaikan atau sama dengan nilai 0, maka besarnya nilai kepuasan masyarakat (Y) sebesar 1,567.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 0,451 dan bertanda positif, artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 kali, sementara kinerja pegawai tetap seperti saat ini, maka akan menyebabkan nilai kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,451 kali. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dengan Kepuasan masyarakat.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai (X2) adalah sebesar 0,561 dan bertanda positif, artinya jika variabel kinerja pegawai naik sebesar 1 *point*, sementara kualitas pelayanan konstan seperti saat ini, maka akan menyebabkan nilai loyalitas nasabah naik sebesar Rp.0,561,-. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki hubungan searah dengan kepuasan masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis telah lakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada program PTSL di kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Negara Kabupaten Sukabumi, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa:

- 1) Hasil penilaian variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil analisis deskriptif asosiatif adalah sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan Hasil uji deskriptif variabel kualitas pelayanan yang dikembangkan dengan 5 dimensi yang diukur dengan 10 indikator, dapat disimpulkan bahwa ke-10 indikator tersebut dinilai baik oleh responden dengan rata-rata 75,76% responden menjawab setuju.
 - b. Berdasarkan hasil uji deskriptif variabel kinerja pegawai yang dikembangkan dengan 4 dimensi yang diukur dengan 8 indikator, dapat disimpulkan bahwa ke-8 indikator tersebut dinilai baik oleh responden dengan rata-rata 64,7% responden menjawab setuju.
 - c. Berdasarkan hasil uji deskriptif variabel kepuasan masyarakat yang dikembangkan dengan 5 dimensi yang diukur dengan 12 indikator, dapat disimpulkan bahwa ke-12 indikator tersebut dinilai baik oleh responden dengan rata-rata 66,23% responden menjawab setuju.
- 2) Nilai korelasi berpengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar $r = 0.661$ yang berarti berada diantara nilai 0,600 -0,799, yang artinya memiliki pengaruh kuat dan searah. Sifat pengaruh positif yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pula.
- 3) Nilai korelasi pengaruh kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar $r = 0.566$ yang berarti berada diantara nilai 0,400 - 0,599, yang artinya memiliki pengaruh cukup kuat dan searah. Sifat pengaruh positif yang artinya jika kinerja pegawai meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pula.
- 4) Nilai Simultan pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (KD) pada *R Square* yaitu sebesar 0,516. Hal ini berarti kontribusi pengaruh dari variabel independen (Kualitas Pelayanan) dan (Kinerja Pegawai) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 51,6% dan sisanya sebesar 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan menyangkut kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat pada program PTSL yang diselenggarakan kantor Agraria dan Tata ruang/Badan pertanahan Kabupaten Sukabumi sebagai berikut:

- 1) Untuk kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat:
 - a. Untuk kualitas pelayanan disarankan untuk dapat ditingkatkan melalui indikator-indikatornya terutama melalui indikator pelayanannya masih dinilai kurang baik oleh responden.
 - b. Untuk kinerja pegawai masih dipandang perlu ditingkatkan terutama melalui adanya evaluasi rutin berkelanjutan atas indikator-indikator kinerja pegawai yang diterapkan selama ini. Hal ini memungkinkan perbaikan dapat dilakukan secara cepat merujuk pada kondisi temuan dari hasil evaluasi yang dilakukan secara konsisten berkelanjutan.

- c. Untuk kepuasan masyarakat disarankan untuk dapat ditingkatkan terutama melalui indikator-indikator yang sudah tertera, karena meskipun secara keseluruhan responden menyatakan baik (setuju) bukan berarti tidak ada responden yang memberikan tanggapan kurang baik. Manajemen lembaga dipandang perlu meningkatkan pengorganisasian program atau faktor-faktor yang diyakini dapat meningkatkan kinerja para pegawai di lembaga pemerintahan.
- 2) Dipandang penting bagi warga lembaga Kantor ATR/BPN Kabupaten Sukabumi agar senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas organisasi baik di ranah internal maupun secara eksternal dengan cara lebih menghangatkan komunikasi secara parsial maupun simultan fokus perhatian terhadap visi misi organisasi, sehingga dengan demikian dapat lebih terjaga arah pergerakan instansi dan memenuhi harapan masyarakat.
- 3) Disarankan bagi pimpinan instansi ATR/BPN kabupaten Sukabumi agar meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara melaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memaksimalkan program yang ada, supaya masyarakat dapat merasakan manfaat secara langsung dengan program yang ada.
- 4) Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada program PTSL yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat melalui pemerintah daerah yaitu ATR/BPN Kabupaten Sukabumi. Disarankan bagi elemen yang terkait untuk selalu memperhatikan mutu dan kualitas Sumber Daya Manusia, serta meningkatkan ketepatan dan kesesuaian setiap program yang diberikan yang didukung dengan adanya kemampuan dalam menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat yang diterima sehingga dapat memberi reputasi baik terhadap program yang diselenggarakan di Instansi ATR/BPN Kabupaten Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, S. (2023). "Analisis determinan kualitas pelayanan e-ktip dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Bontoala kota Makassar". *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 340-350. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5005>
- Budiyana, D. (2022). "Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat desa Banjaratma". *MELATI*, 39(2), 15-24. <https://doi.org/10.58906/melati.v39i2.77>
- Endang Sugiarti, 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Dewangga Energi Internasional, Bekasi.
- Faqih, T. (2024). "Kinerja pegawai pelayanan publik bagian umum dan surat-menyurat sekretariat daerah kota Kediri". *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 8(1), 123-135. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5596>
- Firmansyah, D., Galih, R., & Hidayat, E. R. (2020). "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Rismawan Pratama Bersinar (RPB) Bersinar Sukabumi". *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima, Universitas Prima Indonesia*. Medan. Sumatera Utara. 2685-984X, 1(2), 60-82.
- Ghozali., 2021. *Narratives of Therapists' Lives*, 196, 138-139.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. In Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 4th Edition* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2021). *Management* (13th ed.). Cengage Learning.
- Hasibuan, M. S. P. (2019a). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, M. S. P. (2019b). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Jakarta: Bina Aksara. <https://onesearch.id/Record/IOS2726.slims-195202>
- Hidayati, S. (2024). "Pelayanan aparatur desa di kantor desa sungai rambai kecamatan Pariaman utara". *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (Jpk)*, 5(2), 91-100. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i2.19215>
- Jennifer, & Gareth, R. J. (2019). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Pearson Education, Inc, New York.
- L WINARNI, L. W. (2020). "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Disiplin Kerja Karyawan yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasional (Komitmen Afektif, Komitmen Kontinuan, dan Komitmen Normatif) di PT. Sutanto Arifchandra Elektronik". Universitas Jenderal Soedirman.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Anwar Prabu Mangkunegara* (Cet. 14). Rosda.
- Mangkunegara, A. A. P. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Marni, M. (2023). "Pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa Bojong kecamatan Klapanunggal kabupaten Bogor". *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13856-13860. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494>
- Mavis., & Glenn, E. (2015). "Cronbach Alpha, Moderators: EViews Gareth, EViews Moderator". Eviews.com (Online). <https://forums.eviews.com/viewtopic.php?f=7&t=12768&hilit=Cronbach>
- Muharam, M. P. (2023). "The Impact of Transformational Leadership on Employee Satisfaction". *JURNAL EMA*, 1(2), 49-56.
- Nguyen, T. T., Mia, L., Winata, L., & Chong, V. K. (2019). "Effect of transformational-leadership style and management control system on managerial performance". *Journal of Business Research*, 70, 202-213. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.018>
- Nurrohmat, A., & Lestari, R. (2021). "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Riset Akuntansi*, 82-85. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.419>
- Pertiwi, Y., Efendi, E., Wijaya, A., & Simatupang, S. (2019). "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Kebun Bangun". *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 11-20. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v7i2.149>
- Pranajaya, E., Setiawan, T., Firmansyah, D., & Susetyo, D. P. (2022). "Peran Mediasi Inovasi: Hubungan Antara Harga dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen". *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(5), 709- 728. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i5.1576>
- Raharjo and Riono. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kertasinduyasa". *Jurnal ilmiah social teknik* (2022) doi:10.46799/jequi.v1i2.81.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017a). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2* (e6 Buku 2). Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017b). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Jilid 1* (e6 Buku 1). Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In PT. Bumi Aksara.
- Sopiah. (2018). "Budaya organisasi, komitmen organisasional pimpinan dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan bank". *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Siregar. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja, Sikap Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai PUDAM Tirta Bina Kabupaten Labuhanbatu". *Jemsi (jurnal ekonomi manajemen dan akuntansi)* (2023) doi:10.35870/jemsi.v9i3.1096.
- Siswanto, H., Adhilla, F., & Purwoko, P. (2020). "Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pasar bisnis (studi pada CV Kreasindo Mitra Pratama)". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 92-96. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1189>
- Sugiyono, 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, Cv., Bandung