



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh

NURMA YENI
NIM.12070527379

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2025



UIN SUSKA RIAU

© H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurma Yeni
Nim : 12070527379
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) OLEH BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KAMPAR DI DESA RANAH KECAMATAN KAMPAR

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING

Dr. Rodi Wahyudi , S.Sos, M. Soc
NIP. 19830409 202321 1 016

Mengetahui

DEKAN



Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

yarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurma Yeni
Nim : 12070527379
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) OLEH BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KAMPAR DI DESA RANAH KECAMATAN KAMPAR
Tanggal Ujian : Kamis 20 Maret 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji
Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Pengaji I
Rusdi, S.Sos. MA
NIP. 197209062 200710 1 002

Pengaji II
Dra. Kafrina, M.Si
NIP. 19630810 198803 2 001

Sekretaris
Chandra Jon Asmara, S.Sos., M.Si
NIP. 19760104 202321 1 001



© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurma Yeni
NIM : 12070527379
Tempat/Tgl. Lahir : Penrasawan, 17 Juni 2002
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Pengaruh Kualitas Pelajaran terhadap Tingkat Kepuasan

Masyarakat pada program pendaptaran Tanah Sistematis
Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertahanan Nasional (BPN)
Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 April 2025

Yang membuat pernyataan


B52A8AMX292726607 NURMA YENI
NIM : 12070527379

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar

Oleh :

Nurma Yeni

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Program PTS'L dan diambil sampel sebanyak 83 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana, uji t, uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan aplikasi menggunakan Aplikasi SPSS. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 35,250 + 0,478$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,478 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,478. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $6,243 > t$ tabel 3,240 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R = 0,637$ dan nilai R square (R^2) sebesar 0,519. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 51,9% sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas, Kepuasan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on the Level of Public Satisfaction in the Complete Systematic Land Registration Program (PTSL) by the National Land Agency (BPN) Kampar in Ranah Village, Kampar District

By :

Nurma Yeni

Service Quality is the level of expected excellence and control over the level of excellence to meet customer desires. This study aims to determine the extent to which service quality affects the level of community satisfaction in the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program by the National Land Agency (BPN) in Ranah Village, Kampar District, Kampar Regency. This study uses a quantitative approach. The subjects of this study were people who had an interest in the PTSL Program and a sample of 83 people was taken. The data collection method used a questionnaire. The analysis technique used was Simple Regression Analysis, t-test, determination coefficient test (R^2) using the SPSS application. Based on the simple linear regression analysis, the regression equation $Y = 35.250 + 0.478$ was obtained. The regression coefficient value of 0.478 states that if the service quality is at the 1 unit level, then the job satisfaction value is 0.478. Based on hypothesis testing with t-test, the calculated t value is $6.243 > t$ table 3.240, so H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that partially there is a positive influence of service quality on public satisfaction. Based on the results of the determination coefficient test, the R value is 0.637 and the R square (R^2) value is 0.519. This shows that the influence of service quality is 51.9% while the remaining 48.1% is influenced by other factors not examined in this study. If the service provided to customers is as expected, it will provide satisfaction.

Keywords: *Service, Quality, Satisfaction*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur kehadirat *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada terkira. Semoga kita bisa selalu istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya. Semoga kita selalu dalam ridha-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam*, sang reformis agung peradaban dunia yang menjadi *inspiring leader* dan *inspiring human* bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga syafa"atnya kelak menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Pembuatan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun skripsi yang penulis tulis berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program PTSI oleh BPN Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar"**.

Selanjutnya, kesempatan ini izinkan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang selalu memberi motivasi, doa dan dukungan serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr.Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Dr. Rodi Wahyudi S.Sos, M. Soc, Sc selaku pembimbing, yang selalu memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
6. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP selaku Pembimbing Akademik (PA).
7. Kepada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kepada Kantor Kepala Desa Ranah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di daerah nya.
9. Ayahanda Syamsuarman dan Ibunda Hasni Murti, orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan dan motivasi serta finansial. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita- cita. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
10. Kepada saudara kandung tercinta Fitri Mulyanis, S.P dan Agusman Efendi yang menjadi penyemangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Kepada yang terkasih M. Ridho Saputra yang menjadi salah satu penyemangat penulis karna selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti – hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, fikiran, materi maupun moril.
12. Kepada teman seperjuangan penulis ucapan kepada, Annisa fitri, S.Ak, Dian Junita, S.Pd, Rafiatul mahmuda, Meiza Delvi, S.Sos, Natasya, S.Sos, yang selalu ada dan selalu membantu dan menyemangati penulis ketika penulis butuh bantuan
13. Kepada Putri Wulandari dan Nurul Fa'izah sahabat penulis yang selalu menemani dan memberikan motivasi, semangat yang luar biasa dari penulis SD hingga saat ini. Terimakasih karna tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
14. Berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
15. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.

UIN SUSKA RIAU
Pekanbaru, 20 Januari 2025

Penulis

Nurma Yeni
NIM. 12070527379

© Hak Cipta UIN Sultan Syarif Kasim Riau	DAFTAR ISI	
	ABSTRAK i	
	KATA PENGANTAR..... iii	
	DAFTAR ISI..... vi	
	DAFTAR TABEL ix	
	DAFTAR GAMBAR..... x	
	BAB I PENDAHULUAN..... 1	
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah	11
1.3	Tujuan Penelitian.....	11
1.4	Manfaat Penelitian.....	12
1.5	Sistematika Penulisan Penelitian.....	12
	BAB II LANDASAN TEORI 14	
2.1	Pelayanan.....	14
2.1.1.	Jenis-Jenis Pelayanan	15
2.1.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	16
2.1.3.	Asas - Asas Pelayanan	19
2.2	Kualitas Pelayanan	20
	Kriteria Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.3	Kepuasan Masyarakat.....	24
2.3.1	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	26
2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan	27
2.5	Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).....	30
2.6	Pandangan Islam.....	33
2.7	Penelitian Terdahulu.....	37
2.8	Kerangka Pemikiran	39
2.9	Hipotesis	40
2.10	Variabel Penelitian.....	41
2.11	Defenisi Konsep.....	42
2.12	Konsep Operasional	43
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN 47	
3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.3.1 Jenis Data	48
3.3.2 Sumber Data.....	48
3.4 Instrumen Penelitian.....	49
3.5 Skala Pengukuran	49
3.6 Populasi dan Sampel	50
3.6.1 Populasi.....	50
3.6.2 Sampel.....	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data	52
3.8 Uji Kualitas Data	53
3.8.1 Uji Validitas	54
3.8.2 Uji Realibilitas	54
3.8.3 Uji Normalitas.....	55
3.8.4 Uji Linieritas	55
3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana	56
3.10 Uji Hipotesis	56
3.10.1 Uji t	56
3.10.2 Koefisien determinasi.....	57
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	58
4.1. Geografis Desa Ranah	58
4.2. Demografis.....	58
4.3. Pendidikan	59
4.4. Kehidupan Beragama.....	60
4.5. Ekonomi Masyarakat	61
4.6. Adat Istiadat Masyarakat	61
4.7. Pemerintahan Desa	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
5.1 Karakteristik Responden	64
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	65
5.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	67
5.2.1 Kualitas Pelayanan (X)	68
5.2.2 Kepuasan Masyarakat (Y).....	70
5.3 Uji Kualitas Data	72



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
© Hak cipta milik UIN Suska Riau		
5.3.1	Uji Validitas	72
5.3.2	Uji Reliabilitas	73
5.3.3	Uji Normalitas Data	74
5.3.4	Uji Linearitas.....	75
5.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	76
5.5	Uji Hipotesis.....	78
5.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	78
5.5.2	Uji Koefisien determinasi (R²)	80
5.6	Pembahasan	80
BAB VI PENUTUP	87	
6.1.	Kesimpulan.....	87
6.2.	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90	
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Desa yang Mengikuti Program PTSL di Kecamatan Kampar pada tahun 2021.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 2. 2 Konsep Operasional	44
Tabel 3. 1 Skala Likert	50
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	59
Tabel 4. 3 Jumlah Sarana Pendidikan	60
Tabel 4. 4 Jumlah Sarana Peribadatan Di Desa Ranah	60
Tabel 4. 5 Jumlah Masyarakat Desa Ranah Menurut Mata Pencaharian....	61
Tabel 4. 6 Pejabat Pemerintahan Desa Ranah	63
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 5. 5 Standar Penilaian	68
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat	71
Tabel 5. 8 Hasil Pengujian Validitas	72
Tabel 5. 9 Hasil Pengujian Reliabilitas	74
Tabel 5. 10 Hasil Uji Linieritas	76
Tabel 5. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	77
Tabel 5. 12 Uji Nilai Signifikan.....	78
Tabel 5. 13 Pengujian Hipotesis (uji T).....	79
Tabel 5. 14 Koefisien Determinasi	80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Sertifikat PTSL di Kabupaten Kampar Tahun 2021-2023	7
Gambar 1. 2 Struktur Panitia Ajudikasi PTSL dibantu oleh Satgas Fisik, Satgas Yuridis, dan Satgas Administrasi	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	40
Gambar 5. 1 Uji Normalitas.....	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus Sertifikat Tanah yang termasuk Program PTSL ini, di persulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-beli akibat birokrasi yang kaku, tingkat kedisiplinan rendah, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kurangnya jumlah aparatur atau SDM yang ada, perbedaan pemahaman/penafsiran, kurangnya partisipasi, kerjasama dan koordinasi dengan pemerintah daerah, pasifnya masyarakat dalam pemenuhan persyaratan, ruangan/tempat tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur). Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar, sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Organisasi merupakan suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dan dalam ikatan itu terdapat seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undag-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Dalam era otonomi daerah, instansi pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Sertifikat Tanah yang termasuk Program PTSL ini, KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan, jalan tol, jalan raya, dan sebagainya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi pertanahan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat daerah. Layanan yang diberikan contohnya adalah informasi ketersediaan tanah, pertimbangan teknis pertanahan, pengukuran bidang tanah, penetapan hak atas tanah, pendaftaran keputusan hak atas tanah dan pengelolaan pengaduan dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat daerah. Penelitian yang dilakukan pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar, peneliti lebih fokus terhadap pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Ranah Kecamatan Kampar.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dan Instruksi Presiden No 2 tahun 2018. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kegiatan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis yang bertujuan untuk mengurangi permasalahan sengketa dan memberi kepastian hukum kepada para pemilik tanah.

PTSL merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Penyusunan rencana secara matang tersebut dituangkan dalam suatu peraturan perundang-undangan. Peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Peraturan tersebut kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016, kemudian disempurnakan dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Pengaturan lebih rinci dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 dituangkan dalam Petunjuk Teknis Nomor 01/JUKNIS-400/XII/2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bidang Yuridis dan Petunjuk Teknis Nomor 01/JUKNIS-300/2016 tentang Petunjuk Teknis Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah Sistematis Lengkap.

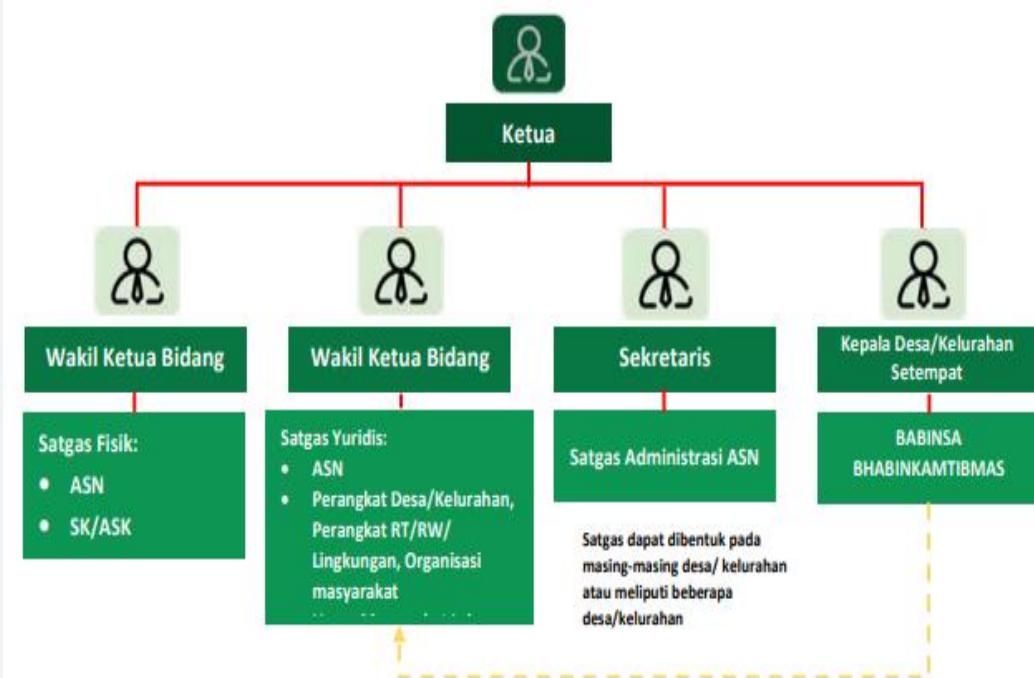
Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh aparatur/SDM yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat, masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah. Peran panitia khusus yang dibentuk oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang beranggotakan 5 orang, yaitu Panitia Ajudikasi PTSL. Panitia Ajudikasi disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Peran panitia khusus ini sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.



Sumber : Petunjuk Teknis Nomor 1/Juknis-300.UK.01.03/XII/2023 Tahun 2024 Tentang Pengumpulan Data Fisik PTSL Terintegrasi 2024

Gambar 1. 1 Struktur Panitia Ajudikasi PTSL dibantu oleh Satgas Fisik, Satgas Yuridis, dan Satgas Administrasi

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350% , ujar Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawanrdana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat indental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistematik kebijakankebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian produser pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Berikut data yang diperoleh oleh peneliti mengenai kondisi pelayanan sertifikat tanah beserta jumlah tanah masyarakat tersertifikasi yang sudah mendapatkan pelayanan tersebut pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar pada tahun 2021-2023.



Sumber : BPN Kampar Tahun 2024

Gambar 1. 2 Jumlah Sertifikat PTS di Kabupaten Kampar Tahun 2021-2023

Dapat dilihat pada Gambar 1.1 untuk 3 tahun terakhir program ini memiliki jumlah SHAT (Sertifikat Hak Atas Tanah) terbanyak ada pada tahun 2021,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebanyak 15.270 sertifikat berhasil terealisasikan. Kemudian pada tahun 2022 sebanyak 13.780 SHAT, dan tahun 2023 sebanyak 9.541 SHAT. Berdasarkan persen tahun 2022 menjadi tahun terbesar program ini terealisasi dengan 64,09 % Sertifikat Hak Atas Tanah.

Salah satu daerah yang mendapatkan program (PTSL) yaitu di daerah Kabupaten Kampar, sebanyak 33 Desa di Kabupaten Kampar Riau ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai penerimaan kuota Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021, lalu sebanyak 32 desa pada tahun 2022 dan sebanyak 44 desa pada tahun 2023, daftar desa penerimaan program PTS 2021-2023 di Kabupaten Kampar yang diterima sebagaimana diungkapkan Kepala BPN Kampar ada di lampiran.

Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan, Kecamatan Kampar menjadi sasaran mayoritas program ini dengan banyak nya desa di kecamatan ini yang mendapatkan target SHAT.

Tabel 1. 1 Desa yang Mengikuti Program PTS di Kecamatan Kampar pada tahun 2021

No	Desa/Kelurahan	Target SHAT	Jumlah SHAT	Persen
1	Rumbio	442	234	52,94 %
2	Ranah	1.342	483	35,99 %
3	Ranah Singkuang	884	344	38,91 %
4	Ranah Baru	943	426	45,17 %
5	Bukit Ranah	411	223	54,25 %
6	Pulau Jambu	338	280	82,84 %
7	Air Tiris	719	331	46,03 %
8	Koto Tibun	795	407	51,19 %
9	Naumbai	207	97	46,85 %
10	Pulau Tinggi	1.023	563	55,03 %
11	Penyasawan	1.206	668	55,38 %

Sumber : BPN Kampar Tahun 2024

Berdasarkan hal tersebut terdapat tidak meratanya pencapaian dari target dan partisipasi dari masyarakat yang belum berjalan dengan baik di Desa Ranah, hanya tercapai 35,99 %, menjadikan Desa Ranah sebagai persentase terkecil dari target program di tahun 2021.

Tanah merupakan aset vital bagi masyarakat, baik sebagai tempat tinggal, lahan pertanian, maupun warisan keluarga. Di Indonesia, kepemilikan tanah yang sah harus dibuktikan dengan sertifikat yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Namun, masih banyak masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan seperti Desa Ranah, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau, yang belum memiliki sertifikat atas tanah yang mereka kuasai secara turun temurun. Ketidakpastian hukum atas kepemilikan tanah ini dapat menimbulkan berbagai persoalan, seperti sengketa batas tanah, tumpang tindih klaim kepemilikan, serta sulitnya akses terhadap layanan perbankan dan bantuan pemerintah.

Di Desa Ranah, pelaksanaan PTSI mulai dijalankan sebagai bagian dari program nasional tersebut. Masyarakat menyambut program ini dengan cukup antusias karena dapat memperoleh sertifikat tanah secara lebih mudah dan murah. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat sejumlah hambatan. Beberapa warga mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen administrasi, terdapat perbedaan data antara bukti kepemilikan lama dan kondisi di lapangan, adanya konflik batas tanah antarwarga yang belum terselesaikan, serta masih tidak ada nyata kepastian hukum bagi tanah ulayat dalam pendaftaran tanah. Selain itu, masih ada masyarakat yang kurang memahami pentingnya legalisasi tanah dan belum sepenuhnya terlibat aktif dalam proses PTSI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan oleh Brillian Rosy Firmansyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan) 2021, hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima, dari hasil uraian tersebut dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variable lain yang tidak diteliti.

Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program PTSL oleh BPN Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar Di Desa Ranah Kecamatan Kampar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat (Y) pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar?
2. Berapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat (Y) pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat (Y) pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar.



- 2. Hak Cipta di Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara akademis,

- a. Untuk memperluas cakrawala berfikir dalam kajian teori-teori yang telah dipelajari dalam Ilmu Administrasi Negara dan memperkaya Khasanah keilmuan yang bisa dijadikan literature tambahan pada bidang Ilmu.
2. Secara praktis,
 - a. Bagi peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan pada perkuliahan serta menambah wawasan peneliti dalam dunia praktis Administrasi Negara untuk melengkapi salah satu syarat sarjana (S1) dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Negara
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan rujukan bagi peneliti lainnya dalam rangka pengembangan dan memperkaya kajian lebih lanjut dengan bidang yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Skripsi ini disusun atas 6 bab, dengan tujuan agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang sistematis. Adapun sistematika penulisan secara keseluruhan terdiri dari 6 bab yang dimaksud adalah:



BAB I : Hak Cipta miski UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	<p>PENDAHULUAN</p> <p>Berisi tentang latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.</p>
BAB II :	<p>TINJAUAN PUSTAKA</p> <p>Membahas mengenai landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, konsep islam, dan pembentukan hipotesa (hipotesis penelitian).</p>
BAB III :	<p>METODOLOGI PENELITIAN</p> <p>Menguraikan mengenai jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel, metode analisis data dan hipotesa.</p>
BAB IV :	<p>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</p> <p>Berisikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian dan lain sebagainya.</p>
BAB V :	<p>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</p> <p>Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan guna untuk menjawab pertanyaan dan pengujian terhadap hipotesis penelitian.</p>
BAB VI :	<p>PENUTUP</p> <p>Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian.</p>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II**LANDASAN TEORI****2.1 Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2020:199) : Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan menurut A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2015: 141) : Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan sebagainya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Harbani Pasolong, 2019:147), “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Menurut Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992 :16) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian Pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2.1.1. Jenis-Jenis Pelayanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Harbani Pasalong, 2011:148), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini :

1. Pelayanan Administratif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat 3 (tiga) jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra baik organisasi di mata masyarakat, adanya citra organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang baik maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula. Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan.

Moenir (2015: 88) berpendapat ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.



3. © Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor Organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.

2.1.3. Asas - Asas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Harbani Pasolong : 2021:153), yaitu sebagai berikut :

1. Transparasi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan per Undang-Undangan.

3. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.



4. © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Harbani Pasolong, 2021:151).

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya dapat terjamin keterlaksanaannya.

Menurut Crosby (Nasution 2014:41) menyatakan bahwa kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau distandardkan. Menurut Wyckof (Zulian Yamit, 2020:47) bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Gasperz dalam (Sampara Lukman 2021:7) mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yangmemenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan dan keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2021 : 12) yang menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”

Menurut Wyock (dalam lovelock, 1998) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014: 268) “Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas berhubungan erat dengan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

2.2.1 Kriteria Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Harbani Pasalong (2021:156), Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- memberikan pelayanan, (d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- Keterbukaan, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- Efisiensi, yaitu bahwa (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, (b) Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2021:155) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti nyata)

Tangible atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy* (empati)

Empathy yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Harbani Pasalong (2021:165), Menurut Lukman (2020:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pandangan, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1996:54), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Pendapat di atas, dipertegas oleh Schnaars dalam Tjiptono menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnaars juga menyebut bahwa: “Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan”.

Sementara itu, Kotler dalam Tjiptono menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada disconfirmation paradigm oleh Oliver dalam Pawitra (1993). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust).



2.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Harbani Pasolong (2021:151), prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, yang kemudian diimplementasikan ke dalam 14 kuesioner (pertanyaan) ke 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan,yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan,yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama,jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyehlesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



- 8. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 9. Hak Cipta milik UIN Suska Riau**
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
 11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- ## 2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan
- Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan konsumen terhadap produk/ jasa perlu dilakukan suatu analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan konsumen dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dengan kinerja (*Performance*) pelayanan, sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan ini ditentukan oleh beberapa dimensi kualitas pelayanannya yang dapat diuraikan ke dalam atribut-atribut penyusun dimensi tersebut. Dengan mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Zeithaml (dalam Tjiptono, 2022: 25) keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Implikasi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Zeithaml dan Bitner (2017: 85) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan. Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan layanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungn yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2016:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2018 ; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwono dan Rohmad (2018), membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelolah dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Agar kualitas pelayan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pemberian dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud

2.5 Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah, termasuk pemberian sertifikat sebagai surat tanda bukti hak kepemilikan. Produk yang dihasilkan oleh program PTSI ada dua, yaitu Peta Bidang Tanah (PBT) dan Sertifikat Hak Atas Tanah (SHAT). Dalam rangka mencapai target tersebut diperlukan akselerasi atau percepatan pendaftaran tanah, dengan melaksanakan program Pemerintah yaitu Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang diatur oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang tahun 2021 dan penganggaran.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan program yang dibentuk pemerintah untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah masyarakat secara adil dan merata. Pendaftaran Tanah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematis Lengkap merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam suatu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Program PTSL memberikan kemudahan dan keringanan kepada masyarakat untuk memperoleh sertifikat tanah. Pengumuman terkait kepemilikan tanah dalam Program PTSL hanya 14 hari kalender dan tidak memerlukan akta peralihan. Akta peralihan diubah dengan pernyataan surat pengakuan tanah. Legalitas yang diberikan juga sama sehingga tidak perlu diragukan lagi kepastian hukum yang ada. Meskipun hanya 14 hari kalender untuk pengumuman kepemilikan tanah, sengketa yang dimunculkan akan mudah diatasi karena program ini bersifat serentak. Sertifikat tanah yang diterbitkan dari program PTSL tidak ada perbedaan dengan sertifikat yang diterbitkan secara sporadic.

Demi terwujudnya kehadiran Negara di bidang pertanahan dengan memberikan jaminan kepastian hukum Hak Atas Tanah sebagai bukti hak kepemilikan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf C Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), dan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Program Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di seluruh Wilayah Republik Indonesia, Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sendiri diatur berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Dalam Pasal 1 ayat (2).

Dalam pengurusan administrasi pertanahan, di tunjuk instansi pemerintah yang diberikan kewenangan yaitu Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN). Kantor pertanahan merupakan unit kerja BPN di setiap wilayah kabupaten atau kota. Tujuan percepatan pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah untuk percepatan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas masyarakat secara pasti, sederhana, cepat, lancar, aman, adil dan merata secara terbuka serta akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan ekonomi Negara, serta mengurangi dan mencegah sengketa dan konflik pertanahan.

Untuk pengurusan sertifikat tanah dalam pelaksanaan program pendaftaran tanah sistematis lengkap ini calon peserta memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- 1) Dokumen Kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 2) Surat tanah yang bisa berupa letter C, akte jual beli, akte hibah atau berita acara kesaksian, dll.
- 3) Tanda batas tanah yang terpasang. Perlu diingat tanda batas tanah ini harus sudah mendapat persetujuan pemilik tanah yang berbatasan.
- 4) Bukti setor Bea Perolehan atau Surat Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Penghasilan (PPh).
- 5) Surat permohonan atau surat pernyataan peserta.

Setelah dokumen dilengkapi oleh calon peserta, maka ada beberapa tahapan pelaksanaan PTSL yaitu:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau**
- State Islamic University Syarif Kasim Riau**
- 1) Penyuluhan. Tahapan ini dilakukan oleh petugas BPN di wilayah desa atau kelurahan. Penyuluhan wajib diikuti oleh peserta PTS.
 - 2) Pendataan. Pada tahap ini, petugas akan menanyakan riwayat kepemilikan tanah, seperti pemilik sebelumnya, dasar kepemilikan (apakah warisan, hibah atau jual beli) dan riwayat pajak (BPHTB dan PPh)
 - 3) Pengukuran. Petugas akan mengukur dan meneliti batas-batas kepemilikan lahan. Pada tahap ini, pemohon harus dapat menunjukkan letak, bentuk bidang, luas tanah, serta batas bidang tanah. Selain itu, pengukuran lahan harus juga memerlukan persetujuan dari pemilik tanah yang berbatasan.
 - 4) Sidang panitia A. petugas akan meneliti data yuridis dan melakukan pemeriksaan lapangan. Selain itu, petugas yang terdiri tiga anggota BPN dan satu orang petugas desa/kelurahan, akan mencatat sanggahan, kesimpulan dan meminta keterangan tambahan.
 - 5) Pengumuman dan pengesahan. Selama 14 hari pengumuman persetujuan pengajuan sertifikat tanah akan ditempel di kantor desa, kelurahan atau kantor pertanahan setempat.
 - 6) Penerbitan sertifikat. Pada tahap ini pemohon akan menerima sertifikat.

2.6 Pandangan Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam AlQuran surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْتَنَا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشِي

Artinya: "Maka berbicaralah kamu bedua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia sadar atau takut".

Dalam Tafsir Ibnu Katsir didalam ayat ini terdapat pelajaran yang amat besar yaitu bahwa Fir'aun berada pada puncak kecongkkan dan kesombongan, sementara Musa adalah pilihan Allah dari makhluk-Nya yang pada saat itu diperintah oleh Allah untuk tidak boleh berbicara kepada Fir'aun melainkan dengan kata-kata yang kelelah lembutan, dan bahwa seruan mereka 31 kepadanya adalah dengan perkataan yang lembut, halus, mudah dipahami agar lebih mengena didalam jiwa dan lebih jelas, serta bermanfaat.

2. Profesional (*Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدِي سَبِيلًا

Artinya : "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau**State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau**

Dalam Tafsir jalalain dalam ayat ini pada potongan ya”malu „ala sya kilathi berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni (menurut caranya sendirisendiri, maka rabb kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya) maka Dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya. Ayat ini menjelaskan akan profesionalisme, yaitu bekerja sesuai dengan bidang keahlian, secara sederhana adalah suatu pandangan untuk selalu berfikir, berpendirian , bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, dengan disiplin, jujur, dan penuh dedikasi untuk mencapai hasil kerja yg memuaskan.

3. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Ahzab ayat 70:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: ”Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”

Dalam tafsir Al-Maragi pada potongan ayat pada kata Al-Qaulus sadid (perkataan yang benar), yang dimaksudnya ingin mencapai kebenaran. Yaitu dari perkataan syaddada syahmahu, yang artinya dia membidikkan anak panah kepada sasaran yang hendak dilempar dan tidak menyimpang dari saran tersebut atau tepat pada sasaran. Dalam ayat ini merupakan bentuk bimbingan Allah terhadap orang-orang yang beriman agar berkata dengan perkataan-perkataan atau perbuatan-perbuatan yang seharusnya mereka lakukan, agar dapat mencapai kemenangan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kenikmatan dinegeri akhirat, serta kedekatan kepada Allah SWT, dan kemuliaan disisi-Nya.

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعُدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمًا يَعْظِمُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya”.

Hadis riwayat Imam Ahmad dan semua pemilik kitab sunan. Makna hadis ini umum mencakup semua jenis amanat yang diharuskan bagi manusia menyampainkannya. Amanat tersebut antara lain yang menyangkut hak-hak Allah Swt. atas hamba-hamba-Nya, seperti salat, zakat, puasa, kifarat, semua jenis nazar, dan lain sebagainya yang semisal yang dipercayakan kepada seseorang dan tiada seorang hamba pun yang melihatnya. Juga termasuk pula hak-hak yang menyangkut hamba-hamba Allah sebagian dari mereka atas sebagian yang lain, seperti semua titipan dan lain-lainnya yang merupakan subjek titipan tanpa ada bukti yang menunjukkan ke arah itu. Maka Allah Swt. memerintahkan agar hal tersebut ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Barang siapa yang tidak melakukan hal tersebut di dunia, maka ia akan dituntut nanti di hari kiamat dan dihukum karenanya. Sebagaimana yang disebutkan di dalam sebuah hadis sahih, bahwa Rasulullah Saw. pernah bersabda: “*Sesungguhnya semua hak itu benar-benar akan disampaikan kepada pemiliknya. hingga kambing yang tidak bertanduk diperintahkan membalaq terhadap kambing yang bertanduk (yang dahulu di dunia*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernah menyeruduknya". Zazan mengatakan bahwa lalu ia datang menemui Al-Barra ibnu Azib dan menceritakan hal tersebut kepada Al-Barra. Maka Al-Barra mengatakan, "Benarlah apa yang dikatakan oleh saudaraku." Lalu ia membacakan firman-Nya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. (An-Nisa: 58). Sufyan As-Sauri meriwayatkan dari Ibnu Abu Laila, dari seorang lelaki, dari Ibnu Abbas sehubungan dengan makna ayat ini, bahwa amanat ini bermakna umum dan wajib ditunaikan terhadap semua orang, baik yang bertakwa maupun yang durhaka.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Lisbeth Mananeke (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan.	Analisis regresi linear berganda	<p>a. Secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat.</p> <p>b. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.</p>
2	Ujang Sumarwan (2015)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas	Cross sectional	<p>a. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara</p>

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau. 	<p>Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu</p>		<p>keseluruhan sudah cukup puas.</p> <p>b. Dari hasil tersebut dapat diambil beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kantorn Pertanah Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai loket, dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.</p>
<p>3</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Rahmat Hidayat (2016)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam</p>	<p>Statistik deskriptif dan statistik inferensia</p> <p>a. <i>Tangible</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.</p> <p>b. <i>Tangible, realibility, responsiveness, assurance</i>, dan <i>emphaty</i> secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat.</p> <p>c. <i>empathy</i> memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0,469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model pemangkasan, uji statistik F dan parsial regresi.</p>
	<p>Novira Sahri (2021)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya</p>	<p>Analisis Regresi Sederhana</p> <p>Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 20,326 + 0,430$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,430 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,430.</p> <p>Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai thitung</p>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	Kabupaten Kampar	Implementasi Kebijakan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Di Desa Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo	pendekatan hukum normatif	sebesar 4,462 > ttabel 3,840 maka H0 ditolak dan Ha diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya dalam pembuatan dan penyempurnaan regulasi terkait Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk menciptakan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum serta mengurangi sengketa, namun masih terdapat hambatan-hambatan yang berpotensi menjadi masalah di kemudian hari dalam implementasinya.
---	------------------	--	---------------------------	---

2.8 Kerangka Pemikiran

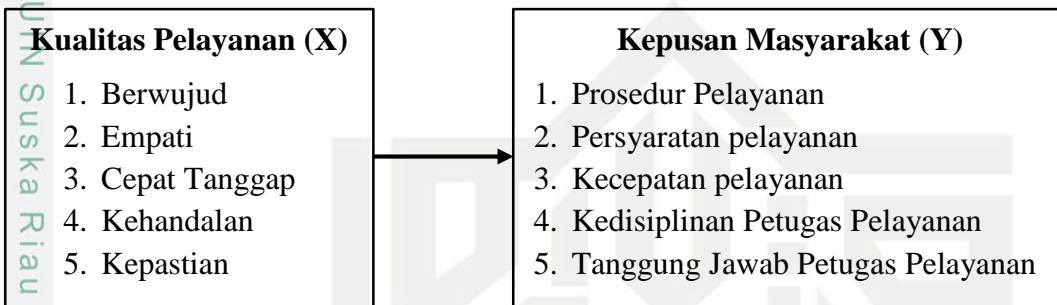
Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan Program PTSL oleh Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kampar yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan oleh Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kampar merupakan titik sentral dari kegiatan Program PTSL karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. selain itu, bagian pelayanan oleh kantor merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor pemerintahan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program PTSL oleh Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kampar dapat peneliti gambarkan pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016:134).

Menurut (Creswell, 2016) ada dua bentuk hipotesis yaitu hipotesis nol (H_0) merupakan hipotesis yang mempresentasikan pendekatan tradisional : ia membuat suatu prediksi yang menyatakan tidak ada satupun hubungan atau perbedaan signifikan antara kelompok-kelompok dalam variabel penelitian. Kemudian hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis yang membuat suatu prediksi atas hasil yang diharapkan. Prediksi ini biasanya berasal dari literatur atau penelitian sebelumnya yang pernah menyatakan kemungkinan hasil tersebut. Misalnya, peneliti dapat memprediksi bahwa “nilai kelompok A akan lebih tinggi ketimbang kelompok B”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam variabel terikat bahwa kelompok A akan lebih banyak berubah ketimbang kelompok B” dalam outcome yang diharapkan. Contoh-contoh berikut mengilustrasikan hipotesis alternative ini karena prediksi yang diharapkan (misalnya, lebih tinggi, lebih banyak berubah, dan sebagainya) juga disertakan di dalamnya. Maka pernyataan dari hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

H_a : Diduga adanya pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

2.10 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu satu variabel independen (X) serta satu variabel dependen (Y) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2018:59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).
2. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2018:59). Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Defenisi Konsep

Menurut Masri Singarimbun (2016 : 34) mengatakan bahwa konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atau jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Untuk memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna untuk menghindari salah pengertian, maka definisi beberapa konsep yang dipakai dalam penelitian ini akan dikemukakan sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. (Harbani Pasolong (2014 :128)
- b. Kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan organisasinya. Selanjutnya dwiyanto mengatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagaimana besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah. (Dwiyanto (2022 : 10)
- c. Menurut Lukman (2020:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.
- d. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan program yang dibentuk pemerintah untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah masyarakat secara adil dan merata. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan kegiatan pendaftaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam suatu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya.

2.12 Konsep Operasional

Menurut Mochtar Mas'oeed (2014:90), konsep operasional adalah serangkaian prosedur yang menggambarkan kegiatan yang harus dilaksanakan kala seseorang hendak mengetahui eksistensi empiris suatu konsep. Secara sederhana konsep operasional merupakan penjelasan-penjelasan tentang indikator/indikator pengukur dari variabel.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Untuk mempermudah serta memperjelas istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dioperasionalkan konsep yang terkait dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program PTSL Oleh Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar. Adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2. 2 Konsep Operasional

Variable	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	1. Tangible (Bukti Fisik)	a. Keberadaan pegawai pada saat pelayanan b. Sarana dan prasarana lengkap c. Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	2. Reliability (Kehandalan)	a. Memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan b. Pelayanan yang cepat c. Prosedur pelayanan administrasi yang jelas.	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	Kualitas pelayanan (Variabel X) Harbani Pasolong (2016:155)	3. Responsiveness (Ketanggapan)	a. Sikap tanggap pegawai b. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan sudah dimengerti oleh masyarakat c. Kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi
	4. Assurance (Jaminan)	a. Sikap ramah dan sopan pegawai b. Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif c. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		dengan jenis pelayanan	
	5. <i>Empaty</i> (empati)	a. Perhatian yang diberikan oleh pegawai b. Mendengarkan dengan seksama keluhan masyarakat c. Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang disampaikan masyarakat	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	1. Prosedur pelayanan	a. Tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	2. Persyaratan Pelayanan	a. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan jenis pelayanan b. Persyaratan mudah dan dapat dipahami	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	3. Kejelasan petugas pelayanan	a. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	4. Kedisiplinan petugas pelayanan	a. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan b. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju

		a. Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan b. Keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan	Skala 1-5 1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Cukup Setuju 4. Kurang Setuju 5. Tidak Setuju
	5. Tanggung jawab petugas pelayanan		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) pada Program PTSL oleh Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini. Peneliti mengambil Lokasi penelitian di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Juli 2024 sampai selesai. Alasan penulis melakukan penelitian di Desa Ranah Kecamatan Kampar ini dikarenakan lokasi penelitian merupakan daerah asal penulis, sehingga mempermudah penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan juga karena berdasarkan fenomena yang terjadi pada kondisi saat ini serta penulis ingin mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program PTSL oleh Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar yang sebenarnya mempunyai pengaruh besar terhadap tata kelola pemerintahan.



- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan Analisa kuantitatif yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti. Menurut Sugiyono (2020:7) bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengukuran terhadap variabel-variabel tertentu sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

3.3.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut data asli atau data baru (Hasan, 2018:33). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi bersangkutan, yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti, media internet, serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini..



3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto,2016). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti bersifat tertutup, dimana jawaban sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.

3.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2018:107) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik mengenai fenomena sosial yang akan diteliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun itemitem instrumen yang dapat berupa pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor pada masingmasing jawaban dari alternatif jawaban sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari skala likert, kemudian disusun kriteria penilaian untuk seluruh indikator dari tiap-tiap variabel penelitian. Dalam memberikan penilaian maka perlu dicari jumlah skor kriterium (bila setiap butir pertanyaan mendapat skor tertinggi). Skor kriterium = jumlah skor tertinggi \times jumlah pertanyaan \times jumlah responden. Jumlah skor kriterium yang diperoleh untuk tiap-tiap variabel penelitian kemudian dibagi dengan jumlah skor hasil pengumpulan data \times 100%. Dengan demikian akan diperoleh persentase skor setiap variabel penelitian (Sugiyono, 2018:109). Hasil persentase skor setiap variabel penelitian kemudian secara kontinum akan dibuat kategori penilaian berdasarkan garis intervalnya.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018:119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian maka, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar yang mengikuti Program PTSL sebanyak 483 orang.



3.6.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:120) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi banyak dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, finansial, waktu, tenaga dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel itu.

Adapun sampel dalam penelitian adalah jumlah populasi yang ada pada masyarakat Desa Ranh Kecamatan Kampar yang peserta Program PTSL Tahun 2021 yang ditetapkan sebagai sampel dengan menggunakan rumus *slovin* (Husein Umar, 2018:102). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut ini :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Besar Populasi

e^2 = Nilai Konstant (Nilai Tetap/Ketentuan) dari Rumus Slovin

$e = 0,1$ (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample)

Rumus Sampel :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{483}{1 + 483(0,1)^2} \\ n &= \frac{483}{1 + 483.0,01} \\ n &= \frac{483}{1 + 4,83} \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



$$n = \frac{483}{5,83}$$

$$n = 82,84$$

n = 83 Responden

Berdasarkan rumus slovin diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 83 orang.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran) (Mustafa, 2018: 94). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian yaitu Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kampar Beserta Masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mendokumentasi kegiatan dilapangan untuk menambah kejelasan penelitian.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018:162). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist (✓).

3.8 Uji Kualitas Data

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan. Adapun Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana yakni suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam perhitungan statistik ini penulis menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*).

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi sederhana menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2018:285),yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

a = Nilai konstan

X = Kualitas pelayanan

b = Koefisien Regresi

Tahapan-tahapan analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu *corrected item-total correlation* dengan menggunakan SPSS. *Corrected-item-total Correlation* digunakan untuk menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dalam suatu variabel. Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dari kuesioner tersebut adalah valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dari kuesioner tersebut adalah tidak valid. Untuk sampel sebanyak 83 dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% maka di peroleh r_{tabel} sebesar 0,215. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka semua indikator pengukuran dalam kuesioner adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.8.2 Uji Realibilitas

Realibilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach. Instrumen dapat dikatakan andal atau fleksibel bila memiliki koefisien realibilitas 0,5 atau lebih. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikansi dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari r_{tabel} 0,215.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8.3 Uji Normalitas

Pengujian Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *Scatter Plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arus garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016:110).

3.8.4 Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu (Santoso,2020:52). Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai Deviation from Linearity Sig > 0,05 maka ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Namun jika nilai Deviation from Linearity Sig < 0,05 maka tidak ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Apabila dari hasil uji linieritas diperoleh kesimpulan yang linier atau signifikan maka dapat mempermudah dalam mengambil keputusan pada tahap analisis regresi linier sederhana dan bisa digunakan untuk memprediksikan hubungan variabel x (bebas) dan variabel y (terikat).



3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana

Disebut regresi sederhana (*simple regression*) jika hanya terdapat satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan proses dengan menggunakan program SPSS. Linier disini dapat diartikan hubungannya bersifat positif atau negatif. Adapun persamaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana :

Y = variabel dependen

X = variabel independen

α = konstanta

β = koefisien regresi

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t

Menurut Ghozali (2015: 134) uji secara parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

Apabila t hitung $>$ t tabel atau $Sig < \alpha$ maka :

H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

Apabila t hitung $<$ t tabel atau $Sig > \alpha$ maka :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ho diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Ha ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Adapun rumus yang digunakan untuk melihat nilai t tabel adalah :

$$t \text{ tabel} = (n-k-1 : \alpha/2)$$

Keterangan :

α = toleransi kesalahan (5% atau 0,05)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

3.10.2 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari,2020). Koefisien determinasi disimbolkan dengan dengan R square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV**GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN****4.1. Geografis Desa Ranah**

Desa Ranah adalah salah satu Desa pemekaran dari Desa Airtiris yang terletak di Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar sekitar 50 km dari ibu kota provinsi Riau. Menurut data statistik di kantor kepala Desa Ranah, Desa Ranah memiliki luas wilayah 2585 Ha, yang terdiri dari lahan pertanian, perkebunan, pemukiman, dan pekarangan. Desa Ranah terdiri dari 4 Dusun, 16 RW dan 16 RT. Keadaan iklim Desa Ranah tidak jauh berbeda dengan daerah lainnya yaitu tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin ini karena Desa Ranah mempunyai pepohonan seperti pohon kelapa, rambutan, pohon pinang dan lainnya.

Desa Ranah mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan sungai Kampar
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa bukit Ranah
3. Sebelah timur berbatasan dengan sungai Kampar
4. Sebelah barat bebatasan dengan Desa Ranah Baru

4.2. Demografis

Berdasarkan pendataan, jumlah penduduk yang ada di Desa Ranah berjumlah 3.403 jiwa, dengan kepala keluarga 985 KK, pada awal tahun 2024 untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase
Laki-laki	1619	47,7 %
Perempuan	1784	52,3 %
Jumlah	3403	100 %

Sumber : Rincian Data dan Statistik Desa Ranah Tahun 2024



Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis kelamin perempuan lebih dominan dibanding jumlah laki-laki yaitu 52,3% sedangkan laki-laki 47,7%.

4.3. Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting untuk mendukung terhadap proses pembangunan Desa. Pendidikan akan menentukan dan membentuk kualitas manusia didalam suatu daerah tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka dalam teorinya semakin bagus pula kualitas manusia tersebut. Berdasarkan data statistik pada Kantor Desa Ranah masyarakat Desa Ranah terdapat tingkatan pendidikan mulai dari Tingkat bersekolah SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD Sederajat	1.133	38,4 %
2	SMP Sederajat	822	27,8 %
3	SMA Sederajat	630	21,30 %
4	Perguruan Tinggi	368	12,5 %
Jumlah		2953	100 %

Sumber : Rincian Data dan Statistik Desa Ranah Tahun 2024

Dari uraian tabel penduduk menurut pendidikan diatas dapat diketahui bahwa penduduk menurut tingkat pendidikan didominasi oleh Pendidikan SD Sederajat yaitu 1.133 Orang dengan persentase 38,4 %, selanjutnya untuk perguruan tinggi (sarjana dan diploma) sebanyak 368 Orang dengan persentase 12, 5 %. Melihat kondisi ini besar harapan penulis sarjana-sarjana yang sudah sukses bisa bermanfaat dengan memajukan desa di berbagai bidang, misalnya dibidang pendidikan atau sebagainya. Tingkat pendidikan juga berhubungan dengan fasilitas yang ada, berikut data mengenai fasilitas pendidikan yang ada di Desa Ranah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4. 3 Jumlah Sarana Pendidikan

No	Jenis Sarana Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	TK	1	Swasta
2	SD	1	Negeri
3	MDA	1	Swasta
Jumlah		3	

Sumber : Rincian Data dan Statistik Desa Ranah Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa gedung sekolah atau sarana pendidikan di Desa Ranah Kecamatan Kampar masih minim. Hal ini dapat dilihat dari jumlah SD 1 buah, TK yang berjumlah 1 buah, selanjutnya MDA yang berjumlah 1 Unit dan hanya SD yang berstatus Sekolah Negeri.

4.4. Kehidupan Beragama

Agama merupakan bentuk ketiaatan dan kepercayaan kita kepada sang pencipta Allah SWT, begitu juga masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar yang seluruhnya Beragama Islam. Seluruh penduduk Desa Ranah 100 % beragama islam, untuk tempat peribadatan di Desa Ranah dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4. 4 Jumlah Sarana Peribadatan Di Desa Ranah

Sarana Peribadatan	Jumlah
Masjid	2
Mushallah/Surau	8
Jumlah	10

Sumber : Data Kantor Desa Ranah Tahun 2024

Dari uraian tabel diatas dapat dilihat pula bahwa sarana peribadatan yang ada di Desa Ranah Kecamatan Kampar, Masjid berjumlah 2 buah dan Mushallah berjumlah 8 buah. Diharapkan dengan jumlah sarana peribadatan yang terdapat di Desa Ranah mampu menjadikan masyarakat Desa Ranah lebih bertaqwah dan beriman.



4.5. Ekonomi Masyarakat

Perokonomian masyarakat di Desa Ranah berada pada posisi menengah apabila dibandingkan dengan Desa lain yang terdapat di Kecamatan Kampar. Hal ini berdasarkan observasi penulis lakukan dapat dilihat dari segi tempat tinggal, juga kenyataan yang ditampilkan dari masing-masing keluarga. Adapun rincian mata pencaharian masyarakat Desa Ranah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5 Jumlah Masyarakat Desa Ranah Menurut Mata Pencaharian

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Petani	2000	93,4 %
2	Pedagang	52	2,4 %
3	PNS	68	3,2 %
4	Bidan/Perawat	5	0,2 %
5	TNI/POLRI	6	0,3 %
6	Pensiunan	10	0,5 %
Jumlah		2.141	100 %

Sumber : Rincian Data Dan Statistik Desa Ranah Tahun 2024

Dari uraian tabel penduduk menurut mata pencaharian diatas dapat diketahui bahwa mayoritas penduduk Desa Ranah bermata pencaharian bertani dengan jumlah 2000 Orang atau 93,4 % disusul dengan PNS dengan jumlah 68 Orang atau 3,2 %, berikutnya Bidan /Perawat sebanyak 5 Orang atau 0,2 %. Dengan demikian penggunaan dana ADD diharapkan memprioritaskan untuk kesejahteraan petani secara khusus dan masyarakat Desa Ranah secara umum.

4.6. Adat Istiadat Masyarakat

Desa Ranah Kecamatan Kampar menganut sistem sosial dengan menggunakan sistem adat istiadat yang mengatur tata pergaulan sosial masyarakat desa. Masyarakat desa juga memegang tradisi adat seperti dalam acara pelaksanaan upacara adat perkawinan masih dominan dilakukan sampai sekarang. Selain dari upacara adat perkawinan, masyarakat desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kampar juga melakukan upacara syukuran pertanian yang dilakukan sekali dalam setahun. Peran adat istiadat dalam masyarakat desa dilakukan untuk meningkatkan rasa kebersamaan dan kegotong royongan dalam membangun desa. Desa Ranah Kecamatan Kampar dihuni oleh berbagai suku diantaranya adalah suku Pitopang, Piliang, Domo,Kampai dan lain-lain. Diantara suku-suku tersebut tidak dibolehkan masyarakat Desa Ranah menikah satu suku. Adapun pemuka adat yang ada di Desa Ranah kecamatan Kampar berjumlah delapan orang yang di angkat sebagai penghulu dari suku-suku yang ada dan di angkat oleh kemenakan mereka dengan sistem pemilihan kepada kemenakan yang memahami adat secara baik dan benar.

4.7. Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Kepala desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Masa jabatan Kepala Desa adalah selama 8 tahun, selanjutnya Kepala Desa dapat menjabat paling banyak 2 (dua) kali masa jabatan secara berturut-turut. Kepala desa Ranah dari zaman sebelumnya sudah banyak dan saling berganti sampai saat sekarang ini desa Ranah merupakan desa tertua di kecamatan kampar, empat priode terahir pejabat kepala desa ranah sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Pejabat Pemerintahan Desa Ranah**

Kepala Desa	Sekdes	Periode
Habibun Nazar	Amirudin	Tahun 2008-2012
H. Syarkawi	Amirudin	Tahun 2012-2013
M. Tusar	Amirudin	Tahun 2013-2014
Doni Arianto	Amirudin	Tahun 2014-2016
Doni Arianto	Nur Azmi	Tahun 2016-Sekarang

Sumber : Kantor Desa Ranah 2024

Pada tahun 2008 sampai dengan 2012 Desa Ranah dipimpin oleh Kepala Desa Habibun Nazar dengan Amirudin sebagai Sekretaris Desa nya, kemudian tahun 2012 sampai dengan 2013 Desa Ranah dipimpin oleh Kepala Desa H. Syarkawi dengan Amirudin masih sebagai Sekretaris Desa nya, tahun 2013 sampai dengan 2014 Desa Ranah dipimpin oleh Kepala Desa M.Tusar dengan Sekretaris Desa nya tidak berganti, tahun 2014 sampai dengan 2016 Desa Ranah dipimpin oleh Kepala Desa Doni Arianto dengan Amirudin masih sebagai Sekretaris Desa nya, lalu tahun 2016 sampai dengan sekarang Desa Ranah dipimpin oleh Kepala Desa Doni Arianto dengan Sekretaris Desa pengganti yang bernama Nur Azmi.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI**PENUTUP**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya,maka dapat ditarik kesimpulan dari skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar”. Serta saran yang diharapkan akan bermanfaat terhadap pihak-pihak yang berkepentingan di masa yang akan datang.

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian serta tinjauan teori pendukung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, dari hasil regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = 35,250 + 0,478 X$, maka dapat diketahui bahwa nilai Y (Kepuasan Masyarakat) akan sebesar 35,250 apabila X (Kualitas Pelayanan) bernilai 0 atau tidak ada. Setiap peningkatan satu persen X (Kualitas Pelayanan), maka jumlah Y (Kepuasan Masyarakat) akan meningkat sebesar 0,478. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan signifikan antara Y (Kepuasan Masyarakat) dan X (Kualitas Pelayanan), semakin naik nilai X (Kualitas Pelayanan) maka akan semakin meningkat nilai Y (Kepuasan Masyarakat).
2. Hipotesis penelitian yang berbunyi “adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat” pada Program PTS oleh BPN Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diterima. Hal ini terbukti dari hasil uji t antara kedua variabel dengan diketahui t hitung ($6,243$) > t tabel ($3,240$) dan $Sig.$ ($0,017$) < $0,05$. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

3. Nilai korelasi (R) yang dihasilkan dari pengujian Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar $0,637$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). sedangkan nilai R Square sebesar $0,519$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar $51,9\%$ terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya sebesar $48,1\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Program PTSL oleh BPN Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar , maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Petugas Badan Pertanahan Nasional Kampar bagian pelayanan Program PTSL pada masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar harus lebih meningkatkan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Petugas Badan Pertanahan Nasional Kampar bagian pelayanan Program PTSL pada masyarakat Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar harus lebih cepat tanggap dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.



3. Petugas juga harus selalu berada ditempat pelayanan pada saat jam kerja dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengeluhkan bahwa petugas pelayanan/pegawai kantor terkadang tidak ada ditempat pada saat masyarakat datang.
4. Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

QS. An-Nahl : 65

Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), Journal of Office Administration: Education and Practice. Volume 1 Issue 2, 82- 93(2021)

Andini T. Nirmala, Aditya A. Pratama. (2016). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Prima Media.

Bungin, B. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya. Depok: Prenadamedia Group.

Burhan, B. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya (Edisi Kedua). Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

Bungin, Burhan. 2019. Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi, Jakarta: Perpustakaan Nasional.

Data Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar.

Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12

Disdukpencapil Kabupaten Kampar Tahun 2017, Sumber Data: DKB PDAK PUSAT.

Dwiyanto, Agus, 2018. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Idrus, Muhammad. 2019. Metode Penelitian Ilmu Social, Jakarta: Penerbit Erlangga.

Jalaluddin, Al-Mahali Imam dan Imam Jalaluddin A-suyuthi. Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul, Cet IV, Jilid II, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997

Juli Omar, Sinaga Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam . Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, (online), Vol. 4 No. 1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kasiram, M. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif. Malang: UIN-MALIKI PRESS.

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Tentang Lambang/Logo Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Manik, R. G. (2014). Tanggung Jawab Penjual terhadap Tanah yang Bersengketa. JOM FAKULTAS HUKUM , Vol. 1 No. 2.

Muslim Hadi Larbiel, *Pelayanan Publik konsep inovasi dan semangat anti korupsi.Kreasi Edukasi*: Pekanbaru 2019.

Nova I.E. Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, (online), Vol. 8 No. 1

Pasal 2 ayat 2 Peraturan Menteri Agraria Nomor 12 Tahun 2017.

Pasolong, Harbani, 2017, Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 17 tahun 2017 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Prasetyo Bambang. Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Prasindo Prasada

Rinaldi, A. &. (2022). Kerukunan dan Kearifan Lokal dalam Hak-hak Masyarakat Hukum Adat Kampar. Vol. 4, No. 2.

Siagian, sondang, 2020. Administrasi Pembangunan.. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, DKK, 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Siti Anisa. (2018) . Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negara Sumatera Utara

- Slamet Riyanto, Dr. Aglis Andhita H. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.,
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono,2018. Metode penelitian administrasi.Alfabeta: Bandung.
- Sutopo, Adi Suryanto. 2016, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta
- Syahrum & Salim. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Citapustaka Media.
- Tjiptono, Fandy, 2020, Manajemen Jasa, Yogyakarta : Andi Offset
- Undang-Undang No. 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).
- Wahyuni, S. (2016). Umur dan Jenis Kelamin Penduduk Indonesia. . Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Walgito, B. (2016). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: UGM.
- Yamit, Zulian. 2020. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Vol. Edisi Pertama.Yogyakarta : EKONISIA
- Yusuf, A. M. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Zerita, Z. (2018). Persepsi Masyarakat terhadap Iklan Layanan Masyarakat Berbasis Visual di Kecamatan Uung Bulu Kumba. UIN ALAUDDIN MAKASSAR.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1:

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Saudara/i Di tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi untuk menyelesaikan Studi Strata I (SI) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar”**. Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi

Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Berilah jawaban yang objektif. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i atas setiap pernyataan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis semata. Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Nama : Nurma Yeni

Nim : 12070527379

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Profil Responden

Berikanlah tanda checklist (✓) pada tempat yang telah di sediakan.

1. Jenis Kelamin

A. Pria B. Wanita

2. Usia :

A. 17-19 Tahun C. 30-40 Tahun
B. 20-29 Tahun D. 41-50 Tahun
E. > 50 tahun

B. Pendidikan Terakhir

A. SD/Sederajat D. Diploma
B. SMP/Sederajat E. Sarjana (S1)
C. SMA/Sederajat F. Magister (S2)

D. Pekerjaan

A. Buruh D. PNS
B. Petani E. TNI/POLRI
C. Wiraswasta F. Pelajar/Mahasiswa

Cara pengisian :

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang Bapak/Ib/Saudara(i).

Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuesioner Penelitian**A. Kualitas Pelayanan Publik (X)**

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
A1 SARANA & PRASARANA PELAYANAN						
1	Bangunan gedung atau kantor tempat pelayanan PTSL layak dan memadai program PTSL	1	2	3	4	5
2	Penampilan petugas pengurusan PTSL selalu rapi dan bersih	1	2	3	4	5
3	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan PTSL seperti, ruang tunggu, toilet, dan musholla layak dan bersih	1	2	3	4	5
4	Kondisi lingkungan gedung pelayanan PTSL bersih dan nyaman	1	2	3	4	5
5	Kedisiplinan petugas urusan PTSL pada dalam melakukan pelayanan baik	1	2	3	4	5
A2 STANDAR PELAYANAN						
1	Petugas urusan PTSL memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu	1	2	3	4	5
2	Petugas urusan PTSL memiliki standar pelayanan yang jelas	1	2	3	4	5
3	Kecermatan petugas urusan PTSL dalam melayani Masyarakat baik	1	2	3	4	5
4	Kemampuan petugas urusan PTSL dalam menggunakan peralatan kantor agar pelayanan lebih cepat dalam proses pelayanan baik	1	2	3	4	5
A3 KECEPATAN PELAYANAN						
1	Petugas urusan PTSL menerima dan melayani masyarakat dengan baik	1	2	3	4	5
2	Petugas urusan PTSL tanggap atas keluhan yang disampaikan masyarakat	1	2	3	4	5
3	Petugas urusan PTSL melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dengan waktu yang tepat	1	2	3	4	5
4	Pelayanan yang diberikan petugas urusan PTSL sesuai dengan yang dijanjikan					
A4 JAMINAN PELAYANAN						
1	Petugas urusan PTSL memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	1	2	3	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

S H a k c p i a m i l i k U N S u s k a R i a u	Petugas urusan PTSL memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan Program PTSL	1	2	3	4	5
	Petugas urusan PTSL memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan Program PTSL	1	2	3	4	5
A5 KEADILAN PELAYANAN						
1	Petugas urusan PTSL bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat dan menghargai setiap masyarakat	1	2	3	4	5
2	Petugas urusan PTSL selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	1	2	3	4	5
3	Petugas urusan PTSL melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan	1	2	3	4	5

B. Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
B1 Kejelasan Prosedur Pelayanan						
1	Prosedur pelayanan pada Program PTSL mudah di mengerti oleh masyarakat	1	2	3	4	5
2	Teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan Program PTSL	1	2	3	4	5
3	Secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan yang dibutuhkan terkain Program PTSL	1	2	3	4	5
4	Secara teknis dan administrasi Pendaftaran PTSL telah mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat	1	2	3	4	5
B2 Kompetensi Petugas Pelayanan						
1	Saya merasa penempatan petugas urusan PTSL sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	1	2	3	4	5
2	Saya merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas yang kemampuannya sesuai dengan	1	2	3	4	5



	pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					
B3 Kedisiplinan Petugas						
	Petugas urusan PTS selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
	Petugas urusan PTS selalu berada di tempat pelayanan	1	2	3	4	5
B4 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan						
	Petugas urusan PTS serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat	1	2	3	4	5
	Petugas urusan PTS telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik	1	2	3	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2 :

1. Tabel Tabulasi Kualitas Pelayanan (X)

NO	Pernyataan/Pertanyaan X (Kualitas Pelayanan)																		JUMLAH	
	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 12	KP 13	KP 14	KP 15	KP 16	KP 17	KP 18	KP 19	
1	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	71
2	4	5	3	4	5	4	2	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	2	3	72
3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	71
4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	5	4	67	
5	5	5	5	2	4	5	3	3	3	4	4	2	4	2	4	5	5	3	5	73
6	4	4	4	4	3	2	5	5	3	4	3	2	5	4	3	4	4	4	4	71
7	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	70
8	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	72
9	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	2	3	2	5	2	4	3	3	66
10	4	4	4	3	2	2	5	4	3	2	5	4	4	5	3	2	4	2	4	66
11	3	3	3	4	3	2	5	5	3	2	4	5	3	2	4	3	5	3	3	65
12	4	4	4	3	2	4	5	3	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	4	63
13	3	3	3	5	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	5	3	2	3	59
14	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	58
15	5	5	5	3	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	4	3	5	3	5	68
16	5	4	4	4	5	5	4	2	3	4	5	3	2	4	2	3	4	2	4	69
17	4	3	3	5	5	5	4	3	2	4	5	3	2	4	5	2	3	4	4	70
18	5	3	5	3	5	3	2	5	4	5	3	2	5	4	2	3	4	4	3	70

ak cipta mili
pta Dilindungi Unda
rang mengutip seb
engutipan hanya ur
engutipan tidak me
rang mengumumka

19	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	5	2	5	4	4	3	77
20	4	4	4	2	4	5	3	4	4	2	5	5	5	4	5	3	2	4	4	73
21	5	5	5	2	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	82
22	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	74
23	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	74
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	2	1	67
25	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	82
26	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	81
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	5	5	4	83
28	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	85
29	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	83
30	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	78
31	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	80
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	83
33	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	1	4	4	1	67
34	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	71
35	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	90
36	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	85
37	4	5	3	5	3	4	3	5	5	3	4	2	2	5	5	3	4	5	5	75
38	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	82
39	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	79
40	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	80
41	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	74	
42	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	83

tulisan kritik atau tinjauan
zin UIN Suska Riau.

ak cipta mili
pta Dilindungi Unda
rang mengutip seb
engutipan hanya ur
engutipan tidak me
rang mengumumka

43	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	89
44	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	2	2	2	2	5	5	5	5	72
45	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	2	2	2	2	75
46	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	80
47	3	4	5	2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	3	69
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84
49	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
50	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88
51	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
52	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
53	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
54	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	73
55	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	81
56	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68
57	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
58	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	74
59	5	5	5	2	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
60	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	88
61	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	75
62	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	71
63	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	73
64	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	83
65	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
66	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89

tulisan kritik atau tinjauan
zin UIN Suska Riau.

ak cipta mili
pta Dilindungi Unda
rang mengutip seb
engutipan hanya ur
engutipan tidak me
rang mengumumka

67	3	4	5	5	5	4	4	2	4	4	2	3	3	5	5	3	3	5	5	74
68	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	80
69	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
70	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	81
71	3	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
72	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
73	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
74	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	79
75	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	83
76	4	5	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	69
77	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	78
78	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84
79	5	4	5	2	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	82
80	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	79
81	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	82
82	4	5	5	5	5	2	1	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	75
83	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	84

kyebutkan sumber:
, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
am bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak

2. Tabel Tabulasi Kepuasan Masyarakat (Y)

NO	Pernyataan/Pertanyaan Y (Kepuasan Masyarakat)										JUMLAH
	KM 1	KM 2	KM 3	KM 4	KM 5	KM 6	KM 7	KM 8	KM 9	KM 10	
1	3	4	5	2	4	2	5	4	3	5	37
2	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	40
3	3	4	4	3	4	2	4	5	5	5	39
4	3	3	4	4	4	2	4	2	5	4	35
5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	42
6	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	42
7	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	45
8	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
9	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	42
10	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	41
11	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	3	3	5	3	3	5	4	3	5	38
14	5	3	3	5	4	5	3	5	3	5	41
15	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	47
16	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
17	5	3	4	5	5	3	4	1	4	3	37
18	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	45
19	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
22	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	42
23	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	46
24	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	38
25	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	42
26	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	43
27	2	2	2	5	5	5	4	3	5	2	35
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	44
31	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	42
32	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	40
33	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	44
34	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	45
35	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	47
36	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
37	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

38	5	5	5	5	4	4	5	2	2	5	42
39	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	37
40	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	44
41	5	4	3	3	5	3	3	4	5	5	40
42	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
43	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	41
44	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
45	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
46	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	42
47	5	5	4	2	4	4	2	4	5	4	39
48	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	44
49	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	39
50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
51	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	45
52	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	43
53	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	41
54	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	40
55	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
56	1	1	1	5	5	5	5	3	5	1	32
57	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	44
58	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
59	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	45
60	3	5	5	4	4	4	4	1	1	5	36
61	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	40
62	5	5	2	4	4	3	5	5	4	1	38
63	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	42
64	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	45
65	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	39
66	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	40
67	3	3	5	4	3	2	1	4	5	4	34
68	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	43
69	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	42
70	1	1	4	4	5	5	4	3	4	4	35
71	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	42
72	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	43
73	4	4	3	3	5	5	4	1	1	3	33
74	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	46
75	5	5	4	5	5	5	5	2	2	4	42
76	5	3	3	1	4	4	2	4	4	3	33
77	1	1	1	3	2	5	5	3	3	1	25
78	4	5	5	1	3	5	5	5	4	5	42
79	4	4	4	1	5	4	3	5	5	5	40
80	2	2	5	2	4	5	5	3	3	5	36



81	4	4	4	3	1	5	4	5	5	4	39
82	5	5	5	4	2	5	5	3	5	4	43
83	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	45

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3 : Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

		Correlations									
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10
X01	Pearson Correlation	1	.488**	.359**	-.249*	.052	.254*	.100	.002	-.104	-.0
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.023	.638	.020	.370	.983	.351	.7
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X02	Pearson Correlation	.488**	1	.584**	-.157	-.037	.126	-.208	-.017	-.015	.0
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.155	.739	.254	.059	.878	.893	.8
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X03	Pearson Correlation	.359**	.584**	1	-.157	.109	.076	-.104	-.007	.037	.2
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		.157	.326	.492	.348	.948	.743	.0
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X04	Pearson Correlation	-.249*	-.157	-.157	1	.360**	.106	.129	.004	.065	-.0
	Sig. (2-tailed)	.023	.155	.157		<,001	.342	.245	.968	.558	.8
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X05	Pearson Correlation	.052	-.037	.109	.360**		1	.518**	.253*	-.067	.195
	Sig. (2-tailed)	.638	.739	.326	<,001		<,001	.021	.550	.077	.1
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X06	Pearson Correlation	.254*	.126	.076	.106	.518**		1	.289**	-.193	.072
	Sig. (2-tailed)	.020	.254	.492	.342	<,001		.008	.081	.518	.1
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

X07	Pearson Correlation	.100	-.208	-.104	.129	.253*	.289**	1	.036	.072	-.0
	Sig. (2-tailed)	.370	.059	.348	.245	.021	.008		.745	.516	.8
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X08	Pearson Correlation	.002	-.017	-.007	.004	-.067	-.193	.036	1	.395**	.1
	Sig. (2-tailed)	.983	.878	.948	.968	.550	.081	.745		<,001	.1
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X09	Pearson Correlation	-.104	-.015	.037	.065	.195	.072	.072	.395**	1	.31
	Sig. (2-tailed)	.351	.893	.743	.558	.077	.518	.516	<,001		.0
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X10	Pearson Correlation	-.034	.022	.245*	-.015	.155	.156	-.025	.152	.319**	
	Sig. (2-tailed)	.758	.842	.026	.891	.162	.160	.821	.169	.003	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X11	Pearson Correlation	.074	.138	.080	-.023	.132	.213	.036	.211	.086	.2
	Sig. (2-tailed)	.504	.212	.473	.840	.233	.054	.749	.056	.440	.0
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X12	Pearson Correlation	-.069	-.020	.029	-.084	.074	.060	.075	-.096	.115	-.1
	Sig. (2-tailed)	.536	.857	.793	.450	.504	.593	.502	.386	.299	.3
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X13	Pearson Correlation	-.010	.063	.201	-.148	.225*	.092	-.124	.164	.230*	.0
	Sig. (2-tailed)	.932	.569	.069	.181	.041	.409	.263	.138	.036	.3
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X14	Pearson Correlation	-.008	-.021	.071	.124	.382**	.300**	.205	-.051	.213	.1
	Sig. (2-tailed)	.943	.848	.526	.265	<,001	.006	.063	.644	.053	.3

	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X15	Pearson Correlation	-.074	.050	.007	.163	.228*	.242*	-.006	-.026	.087	.0
	Sig. (2-tailed)	.508	.655	.949	.142	.038	.027	.956	.819	.434	.7
X16	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
	Pearson Correlation	.130	.063	.142	.060	.103	.194	.028	.064	.300**	.1
X17	Sig. (2-tailed)	.242	.571	.200	.592	.354	.079	.803	.564	.006	.1
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X18	Pearson Correlation	.224*	.214	.234*	.113	-.047	.073	-.003	.237*	.106	.1
	Sig. (2-tailed)	.042	.052	.033	.308	.673	.511	.982	.031	.341	.2
X19	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
	Pearson Correlation	.016	.000	.076	.165	.173	.364**	.263*	.153	.147	.1
Total	Sig. (2-tailed)	.888	1.000	.495	.136	.118	<.001	.016	.167	.185	.1
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N											

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Total
02	-.104	-.034	.074	-.069	-.010	-.008	-.074	.130	.224*	.016	.145	.261*
83	.351	.758	.504	.536	.932	.943	.508	.242	.042	.888	.190	.017
83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83
17	-.015	.022	.138	-.020	.063	-.021	.050	.063	.214	.000	.173	.274*
78	.893	.842	.212	.857	.569	.848	.655	.571	.052	1.000	.119	.012
83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83
07	.037	.245*	.080	.029	.201	.071	.007	.142	.234*	.076	.179	.369**
48	.743	.026	.473	.793	.069	.526	.949	.200	.033	.495	.105	<.001
83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83
04	.065	-.015	-.023	-.084	-.148	.124	.163	.060	.113	.165	.124	.235*
68	.558	.891	.840	.450	.181	.265	.142	.592	.308	.136	.264	.033
83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83
67	.195	.155	.132	.074	.225*	.382**	.228*	.103	-.047	.173	.054	.525**
50	.077	.162	.233	.504	.041	<.001	.038	.354	.673	.118	.626	<.001
83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83
93	.072	.156	.213	.060	.092	.300**	.242*	.194	.073	.364**	.227*	.550**
81	.518	.160	.054	.593	.409	.006	.027	.079	.511	<.001	.039	<.001
83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83	.83
36	.072	-.025	.036	.075	-.124	.205	-.006	.028	-.003	.263*	-.067	.272*
45	.516	.821	.749	.502	.263	.063	.956	.803	.982	.016	.545	.013
83	.83	.83	.83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

Analisis Korelasi Antara Persepsi Masyarakat Terhadap Pemerintah dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Politik di Provinsi Riau														
Variabel	Analisis Korelasi													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Persepsi Masyarakat Terhadap Pemerintah	.395** <,001	.152 .169	.211 .056	-.096 .386	.164 .138	-.051 .644	-.026 .819	.064 .564	.237* .031	.153 .167	.044 .695	.229* .038		
Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Perilaku Politik	83 5**	83 1	83 .319**	83 .086	83 .115	83 .230*	83 .213	83 .087	83 .300**	83 .106	83 .147	83 .015	83 .417**	
1	.003 01	.440 .299	.036 83	.053 83	.434 83	.006 83	.341 83	.185 83	.895 83	<,001 83				
2	.319** 52	1 .259*	-.113 -.113	.099 .018	.106 .311	.031 .374	.178 .339	.134 .784	.143 .107	.228 .228	.455 .196	.083 .455	.343** .001	
3	.003 83	.018 83	.311 83	.625 83	.282 83	.551 83	.037 83	.012 83	.263 83	.893 83	.700 83	.043 83	.310** 83	
4	.086 56	.259* .440	1 .018	.054 .625	.119 .282	.066 .551	.229* .	-.275* .037	.124 .012	.015 .263	.043 .893	.310** .700		
5	.115 83	-.113 83	.054 83	1 83	.594** 83	.425** 83	.321** 83	.305** 83	.048 83	.078 83	.050 83	.387** 83		
6	.299 83	.311 83	.625 83		<,001 83	<,001 83	.003 83	.005 83	.667 83	.483 83	.653 83	<,001 83		
7	.230* 38	.099 .374	.119 .282	.594** <,001	1 83	.454** 83	.335** 83	.348** 83	.237* 83	.123 83	.171 83	.541** 83		
8	.213 51	.106 .066	.066 .425**	.425** 83	.454** 83	1 83	.455** 83	.208 83	-.030 83	.332** 83	.119 83	.586** 83		
9	.053 83	.339 83	.551 83	<,001 83	<,001 83		<,001 83	.060 83	.790 83	.002 83	.285 83	<,001 83		
10	.087 19	.031 .434	.229* .784	.321** .037	.335** .003	.455** .002	1 <,001	.133 .	.126 .231	.105 .257	.265* .346	.487** .016		
11														
12														
13														
14														

pta Dilindungi Unda
rang mengutip seb
engutipan hanya ur
engutipan tidak me
rang mengumumka

nsian kritik atau tinjauan
zin UIN Suska Riau.

Bentuk cipta milik Dilindungi Unda rang mengutip seb engutip hanya ur engutip tidak me rang mengumumka														
83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
64	.300**	.178	-.275*	.305**	.348**	.208	.133	1	.434**	.255*	.360**	.514**		
64	.006	.107	.012	.005	.001	.060	.231		<,001	.020	<,001	<,001		
83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
37*	.106	.134	.124	.048	.237*	-.030	.126	.434**	1	.347**	.442**	.484**		
31	.341	.228	.263	.667	.031	.790	.257	<,001		.001	<,001	<,001		
83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
53	.147	.143	.015	.078	.123	.332**	.105	.255*	.347**	1	.496**	.550**		
67	.185	.196	.893	.483	.270	.002	.346	.020	.001		<,001	<,001		
83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
44	.015	.083	.043	.050	.171	.119	.265*	.360**	.442**	.496**	1	.492**		
95	.895	.455	.700	.653	.121	.285	.016	<,001	<,001	<,001		<,001		
83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
29*	.417**	.343**	.310**	.387**	.541**	.586**	.487**	.514**	.484**	.550**	.492**	1		
38	<,001	.001	.004	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		
83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

2. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Correlations

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.699**	.373**	-.005	-.051	-.144	-.058	.169	.047	.351**	.581**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.964	.648	.195	.604	.128	.673	.001	<,001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y02	Pearson Correlation	.699**	1	.512**	.010	.002	-.052	.162	.190	.064	.380**	.712**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.931	.984	.642	.144	.086	.568	<,001	<,001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y03	Pearson Correlation	.373**	.512**	1	-.091	-.046	-.076	-.022	.063	.095	.554**	.561**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		.411	.682	.496	.847	.573	.391	<,001	<,001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y04	Pearson Correlation	-.005	.010	-.091	1	.223*	.045	.209	-.158	.035	-.077	.278*
	Sig. (2-tailed)	.964	.931	.411		.043	.686	.058	.155	.757	.490	.011
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y05	Pearson Correlation	-.051	.002	-.046	.223*	1	.124	.109	-.183	.111	.084	.293**
	Sig. (2-tailed)	.648	.984	.682	.043		.264	.328	.098	.320	.452	.007
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y06	Pearson Correlation	-.144	-.052	-.076	.045	.124	1	.351**	-.007	-.032	-.088	.233*
	Sig. (2-tailed)	.195	.642	.496	.686	.264		.001	.948	.773	.431	.034
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y07	Pearson Correlation	-.058	.162	-.022	.209	.109	.351**	1	-.114	-.051	-.050	.328**

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

Cases		N	%
	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

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

4. Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat**Reliability Statistics**

Cronbach's

Alpha	N of Items
.513	10

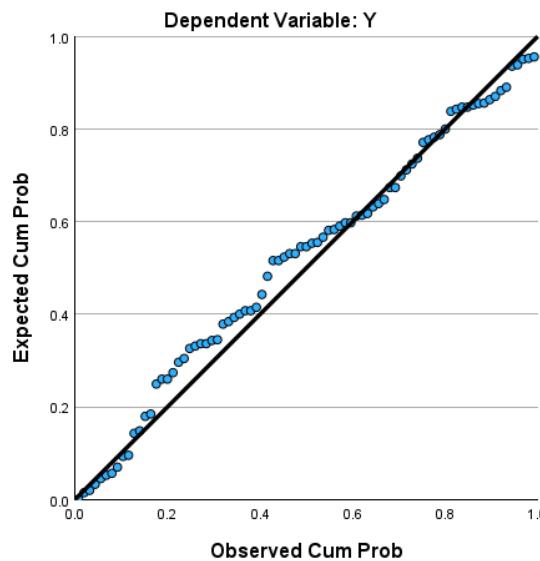
Case Processing Summary

Cases		N	%
	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

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

5. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



6. Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	411.678	26	15.834	.873 .640
		Linearity	26.719	1	26.719	1.473 .230
		Deviation from Linearity	384.959	25	15.398	.849 .666
	Within Groups		1016.008	56	18.143	
	Total		1427.687	82		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran 4 :**1. Uji Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	35.250	4.851		7.266	<,001
X	.478	.063	.637	6.243	.017

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Hipotesis (Uji Parsial (t))

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	35.250	4.851		7.266	<,001
X	.478	.063	.637	6.243	.017

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Hipotesis (Uji Determinasi (R²))

Model	R	Model Summary ^b			
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.637 ^a	.519	.507	4.153	1.872

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 5 :

Rekapitulasi Tanggapan Responden

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Pernyataan /Pertanyaan	Tanggapan Responden										Total	
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	N	%
X01	28	34	37	45	17	20	0	0	1	1	83	100
X02	28	34	40	48	13	16	0	0	2	2	83	100
X03	32	39	35	42	14	17	1	1	1	1	83	100
X04	32	39	28	34	13	16	8	10	2	2	83	100
X05	44	53	17	20	16	19	5	6	1	1	83	100
X06	38	46	27	33	10	12	7	8	1	1	83	100
X07	40	48	25	30	12	14	4	5	2	2	83	100
X08	31	37	32	39	18	22	2	2	0	0	83	100
X09	26	31	34	41	19	23	4	5	0	0	83	100
X10	22	27	40	48	18	22	3	4	0	0	83	100
X11	30	36	36	43	13	16	4	5	0	0	83	100
X12	24	29	39	47	12	14	6	7	2	2	83	100
X13	25	30	30	36	19	23	7	8	2	2	83	100
X14	27	33	34	41	13	16	8	10	1	1	83	100
X15	27	33	35	42	13	16	7	8	1	1	83	100
X16	28	34	33	40	16	19	5	6	1	1	83	100
X17	24	29	39	47	17	20	3	4	0	0	83	100
X18	31	37	28	34	17	20	7	8	0	0	83	100
X19	23	28	36	43	21	25	1	1	2	2	83	100

2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Pernyataan /Pertanyaan	Tanggapan Responden										Total	
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	N	%
Y01	33	40	32	39	11	13	3	4	3	4	83	100
Y02	45	54	18	22	14	17	2	2	3	4	83	100
Y03	42	51	25	30	11	13	2	2	2	2	83	100
Y04	33	40	29	35	14	17	3	4	3	4	83	100
Y05	31	37	33	40	15	18	2	2	1	1	83	100
Y06	34	41	26	31	18	22	4	5	0	0	83	100
Y07	32	39	34	41	13	16	2	2	1	1	83	100
Y08	29	35	28	34	19	23	3	4	3	4	83	100
Y09	32	39	27	33	19	23	2	2	2	2	83	100
Y10	43	52	25	30	10	12	1	1	3	4	83	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak

rif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**JALAN H. R SOEBRANTAS NOMOR..... TELP. (0762) 20146
BANGKINANG

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor: 071/BKBP/2025/29

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET/RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat dari: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71563 Tanggal 16 Januari 2025 dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | NURMA YENI |
| 2. NIM | : | 12070527379 |
| 3. Universitas | : | UIN SUSKA RIAU |
| 4. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 5. Jenjang | : | S1 |
| 6. Alamat | : | PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN PADA TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) OLEH BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KAMPAR DI DESA RANAH KECAMATAN KAMPAR |
| 8. Lokasi Penelitian | : | DESA RANAH KECAMATAN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prai riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan Terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 17 Januari 2025a.n. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Plt. Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa

GUSTIAN, S.Sos
Penata/III c
NIP. 19820807 200801 1 007

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth

1. Kepala Desa Ranah Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-8843/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2024
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Mohon Izin Riset

17 Desember 2024

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Jl. Jend. Sudirman No.460 Jadirejo
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru
Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Nurma Yeni
NIM. : 12070527379
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud melakukan riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kampar di Desa Ranah Kecamatan Kampar". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Nurma Yeni lahir di penyasawan pada tanggal 17 juni 2002, penulis merupakan anak bungsu dari pasangan Syamsuarman dan Hasni Murti. Penulis pernah menempuh pendidikan SDN 016 Bukit Ranah pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2014, setelah itu melanjutkan pendidikan SMPN 01 Kampar pada tahun 2014 dan tamat pada 2017, selanjutnya penulis melanjutkan sekolah di SMAN 1 Kampar pada tahun 2017 sampai tahun 2020, dan melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi di UIN SUSKA RIAU. Pada januari – maret 2023 penulis melaksanakan PKL di kantor BPN Kampar dan melaksanakan KKN di Desa Palkun, kec. Bengkalis, Kab. Bengkalis pada bulan juli - agustus 2023