

PENGARUH EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN BALIK NAMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDUNG

Sabbila Agustina^{1,3}, Susniwati², Rezky Afihtul Barokah³

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

sabbila.agustina@stiabandung.ac.id¹

susniwati@stiabandung.ac.id², barokahra@stiabandung.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan kualitas pelayanan balik nama terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan balik nama terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 30 responden yang berkunjung di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis variabel Efektivitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan jika efektivitas dan kualitas layanan Kantor Pertanahan Kota Bandung berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Kata Kunci: Efektivitas, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to find out how the effectiveness and quality of services on community satisfaction at the Bandung City Land Office and what are the factors that influence the effectiveness and quality of services on community satisfaction at the Bandung City Land Office. This research was conducted using a quantitative method with a sample of 30 respondents who visited the Bandung City Land Office. Data analysis in this study used multiple linear regression. Multiple linear regression is used to analyze the effectiveness (X1) and service quality (X2) variables affecting community satisfaction (Y). The results of this study indicate that the effectiveness and service quality of the Bandung City Land Office have a positive effect on community satisfaction. Every employee in providing forms of service prioritizes aspects of service that greatly influence the behavior of people who receive services, so that the ability of employees to serve the community is needed in accordance with the level of absorption, understanding, incompatibility of various forms of service that they do not know.

Keywords: Effectiveness, Citizen Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Organisasi adalah salah satu media sarana dan prasarana tempat dimana individu bergabung untuk mengendalikan, merencanakan, dan menggunakan segala sumber daya baik berupa metode, material, lingkungan dan uang secara

efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi tersebut (Yuwono et al., 2020). Dalam suatu organisasi harus tertera jelas bagiannya salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut (Darmawan & Putra, 2022). Sumber Daya Manusia adalah elemen utama guna pencapaian suatu organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya lainnya. SDM ialah faktor utama dalam suatu organisasi atau perusahaan karena memegang peran yang dominan dalam pelaksanaan suatu tugas atau kegiatan operasional lainnya (Dewi & Setiawan, 2022). Setiap organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas SDM guna mencapai tujuan organisasi tersebut secara maksimal. Seperti organisasi ingin mencapai Kepuasan Masyarakat maka organisasi tersebut dapat memberikan pelayanan melalui sumber daya manusia dengan tepat serta kualitas pelayanan dengan maksimal sehingga harapan masyarakat dapat tercapai (Khariri et al., 2020; Praditya, 2022)

Menurut Septiana & Nawangsari (2022) tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen minimarket termasuk dalam kriteria “Puas” ketika terdapat beberapa fasilitas seperti tempat duduk, ketersediaan barang, dan jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan konsumen. Dalam indikator kepuasan masyarakat, prosedur pelayanan, kesopanan petugas, serta kejelasan petugas sangat perlu diperhatikan karena dapat memberikan informasi yang jelas tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan karyawan di dalam market (Firmansyah & Rosy, 2021). Hal ini akan membantu konsumen merasa lebih mudah untuk berkomunikasi dengan karyawan dan mendapatkan informasi yang diperlukan.

Kepuasan masyarakat akan tercapai jika suatu organisasi dapat memberikan pelayanan serta memberi kualitas pelayanan dengan maksimal sehingga harapan masyarakat tercapai (Khariri et al., 2020; Rahayu et al, 2021)). Menurut Pramularso (2020) pelayanan publik yang berkualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan oleh karena itu menjadi faktor krusial dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi dan dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu daya tanggap, jaminan, bukti langsung, kepedulian dan keandalan karyawan dalam pelayanan. Sehingga organisasi mampu memperoleh manfaat yang signifikan, seperti peningkatan jumlah pelanggan, peningkatan pendapatan, dan meningkatkan reputasi organisasi tersebut. Kualitas pelayanan dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas pelanggan, dan memperluas basis pelanggan sehingga meningkatkan produktivitas dan keuntungan organisasi. Dalam penelitian Manalu & Yadnyana (2021), hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh

efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 71,4% sehingga hasil uji signifikan menunjukkan bahwa adanya pengaruh efektivitas penanganan terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal pendaftaran, pengukuran, pengelolaan, dan penyelesaian sengketa tanah. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung sangat penting karena dapat mempengaruhi citra dan reputasi kantor tersebut di mata masyarakat. Efektivitas dan kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak positif pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti kecepatan, kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kejelasan pelayanan. Jika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung efektif dan berkualitas, maka masyarakat akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Namun, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan publik di kantor pertanahan kota Bandung, antara lain keluhan masyarakat terkait kinerja petugas kantor pertanahan, seperti kurangnya tanggapan terhadap permintaan informasi, keengganan memberikan bantuan, dan ketidaktepatan dalam memberikan informasi, kurangnya koordinasi antara staff, serta kurangnya system yang tepat untuk mempercepat layanan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di kantor pertanahan kota Bandung, diperlukan upaya-upaya yang terstruktur dan berkelanjutan. Upaya tersebut dapat berupa meningkatkan kualitas SDM, memperbaiki system manajemen, memanfaatkan teknologi yang lebih baik, resposif terhadap kebutuhan pelanggan dan meningkatkan komunikasi yang baik pada pelanggan.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 4 tahun 2017 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi, mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta biaya pelayanan. Dengan adanya peraturan ini diharapkan akan terjadi perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan ialah bagaimana efektivitas dan kualitas pelayanan balik nama terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan balik nama terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan Kota Bandung.

Efektivitas merupakan suatu proses yang dilakukan guna mencapai ketepatan waktu dalam mencapai tujuan serta pencapaian moral. Menurut Maftukhin et al (2021) efektivitas adalah cara pemanfaatan suatu kegiatan di

dalam jumlah tertentu sehingga menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang dijelankannya, serta menunjukkan keberhasilannya dari tercapai atau tidaknya dalam suatu sasaran yang telah ditetapkan. Suatu pekerjaan dianggap efektif apabila dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya (Nani & Vinahapsari, 2020; Novitasari et al., 2020). Menurut Ticoalu (2017), terdapat lima indikator efektivitas yang mencakup pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan (Apriyani, 2017), yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kepuasan masyarakat terjadi ketika suatu organisasi dapat memberikan pelayanan serta memberi kualitas pelayanan dengan maksimal sehingga harapan masyarakat tercapai (Khariri et al., 2020; Tui, et al 2022). Menurut Setiawan et al. (2019; Setiawati, 2022), tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan cara membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki seseorang, sehingga dapat menentukan seberapa besar perasaan puas yang dirasakan. Hayani (2019) menyebutkan bahwa terdapat beberapa dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, dan kesopanan petugas (Mahardika, Y, 2023)

Efektivitas berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien dan efektif (Pradnyawati, N, 2023). Sementara, kualitas pelayanan berkaitan dengan seberapa baik organisasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dalam memberikan layanan yang memuaskan. Organisasi pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan, efektivitas, dan kepuasan masyarakat harus dikelola secara bersama-sama. Organisasi pelayanan publik harus terus memperbaiki kualitas pelayanan dan efektivitasnya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan asosiatif metode deskriptif kuantitatif. Menurut Creswell (2017), penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2011), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 260 yang berkunjung di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Penentuan sampel ditentukan

dengan rumus slovin sebagai berikut (Sujarweni, 2014).

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

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Populasi

E: Tingkat kelonggaran ketelitian

Populasi (N) adalah sebanyak 260 orang, tingkat kelonggaran ketelitian (e) sebesar 10% maka besarnya pengambilan sampel (n) adalah sebesar 30 responden.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis variabel Efektivitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel efektivitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masyarakat dilakukan baik secara simultan dan parsial dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5%. Pengujian signifikan secara simultan dilakukan dengan cara uji F dan secara parsial dengan cara uji T.

Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional yaitu penjabaran secara khusus dan terperinci tentang variable yang dianalisis, sehingga variable tersebut benar-benar dapat diukur. Sesuai dengan judul yang dipilih, terdapat 3 variabel yaitu Efektivitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

Tabel 1. Definisi Operasional

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
1	Efektivitas (Ticoalu, 2017)	1. Pemahaman Program	1. Pegawai memahami dan mengerti dengan benar terhadap tugas serta tanggung jawabnya terhadap masyarakat	1
		2. Tepat Sasaran	2. Pegawai melaksanakan pelayanan sesuai sasaran dengan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.	2

		3. Tepat Waktu	3. Pegawai melaksanakan pelayanan di dalam waktu yang tepat pada jam buka dan tutup yang telah ditentukan terlebih dahulu.	3
		4. Tercapainya Tujuan	4. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	4
		5. Perubahan Nyata	5. Pegawai menerima kritik dan saran secara baik dari segi sarana, prasarana dan fasilitas	5
2	Kualitas Pelayanan (Apriyani, 2017)	1. Daya Tanggap	1. Pegawai membantu dengan baik dalam memberikan pelayanan	6
		2. Jaminan	2. Pegawai dapat memberikan keyanikan sepenuhnya kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terkait data terkait.	7
		3. Bukti Langsung	3. Pegawai dapat memberikan fasilitas langsung yang bisa didapatkan oleh masyarakat	8
		4. Kepedulian	4. Pegawai memiliki kepedulian terhadap keluhan atau masalah yang bersangkutan dengan masyarakat terhadap pelayanan terkait.	9
		5. Keandalan	5. Pegawai dapat memberikan jasa yang bisa diandalkan dengan pasti untuk masyarakat.	10
3	Kepuasan Masyarakat (Hayani, 2019)	1. Prosedur Pelayanan	1. Pegawai memberikan informasi jelas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan.	11
		2. Persyaratan	2. Pegawai menjelaskan persyaratan dengan jelas dan benar terhadap pelayanan yang diperlukan masyarakat.	12
		3. Kejelasan Petugas	3. Petugas dapat memastikan terhadap tulisan dan lisan yang diinformasikan kepada masyarakat terkait pelayanan	13

			yang di berikan.	
		4. Kedisiplinan	4. Pegawai selalu memberikan pelayanan sesuai dengan jam buka/tutup yang telah ditentukan.	14
		5. Kesopanan Petugas	5. Pegawai tidak membedakan status/golongan masyarakat yang dilayaninya.	15

Sumber: Data diolah 2023

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Analisis ini menggambarkan tentang karakteristik responden yang akan diteliti. Analisis karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden.

Tabel 2. Deskripsi Responden

No	Keterangan	Responden	Presentase %
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	20	66.7%
2.	Perempuan	10	33.3%
Usia			
1.	< 25	3	10.0%
2.	25-35	10	33.3%
3.	36-45	11	36.7%
4.	> 45	6	20.0%
Tingkat Pendidikan			
1.	SMA	7	23.3%
2.	S1	21	70.0%
3.	S2	2	6.7%

Sumber: Data diolah 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang menjadi sampel mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 20 orang atau sebesar 66,7%. mengenai usia responden paling banyak berada pada rentang usia 36-45 tahun atau sebesar 36,7%, serta tingkat pendidikan responden terbanyak memiliki pendidikan S1 sebanyak 21 orang atau 70,0%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur

dari variabel yang telah diteliti. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah metode Corrected Item Total Correlaction dengan taraf signifikansi 0.05. Kemudian nilai korelasi (rhitung) yang telah diperoleh dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel (rtabel). Jika nilai rhitung>rtabel artinya variabel dapat dinyatakan valid. Nilai rtabel dengan tara signifikansi 0.05 atau 5% dengan uji satu arah dan sampel atau n=30 sesuai dengan rumus yang kita gunakan ($df=n-2$) maka akan menjadi $n=30-2$ yaitu 28 ($df=28$) adalah sebesar 0.361. Adapun hasil dari perhitungannya dapat dilihat pada tabel output SPSS di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,400	0,361	Valid
X1.2	0,375	0,361	Valid
X1.3	0,500	0,361	Valid
X1.4	0,512	0,361	Valid
X1.5	0,411	0,361	Valid
X2.1	0,408	0,361	Valid
X2.2	0,497	0,361	Valid
X2.3	0,448	0,361	Valid
X2.4	0,433	0,361	Valid
X2.5	0,440	0,361	Valid
Y1	0,472	0,361	Valid
Y2	0,445	0,361	Valid
Y3	0,372	0,361	Valid
Y4	0,364	0,361	Valid
Y5	0,418	0,361	Valid

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan pada tabel diatas maka setiap item pernyataan pada variabel evektivitas, Kualitas Pelayanan, dan kepuasan masyarakat dianggap valid karena $> 0,361$. Untuk menguji reabilitas instrument, penulis menggunakan analisis SPSS. Berikut ini hasil pengujian reabilitas.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Kriteria Pengujian	Keterangan
Efektivitas	,826	0,60	Reliabel

Kualitas Pelayanan	,755	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	,763	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas variabel efektivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,60 sehingga data dapat dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistic Kolmogorof-Smirnov (KS) . Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan > 0,05, Sebaliknya jika nilai signifikannya $\leq 0,05$ maka dinyatakan tidak normal.

Tabel 5. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

	Unstandardized Residual	
N	30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,12989303
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,028
	Positive	,028
	Negative	-,031
Test Statistic	,591	
Asymp. Sig. (2-tailed)	,876 ^{c,d}	

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai Asym.Sig, 0,876 > 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan pengujian berikutnya dapat dilanjutkan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi diantara variabel bebas dalam suatu model regresi. Model regresi dinyatakan baik apabila tidak ditemukan korelasi diantara variabel-variabel bebasnya. Model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas ialah yang memenuhi memiliki nilai VIF < 10,00 dan nilai tolerance > 0,10.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Efektivitas (X1)	0,890	1,080
Kualitas Pelayanan (X2)	0,890	1,080

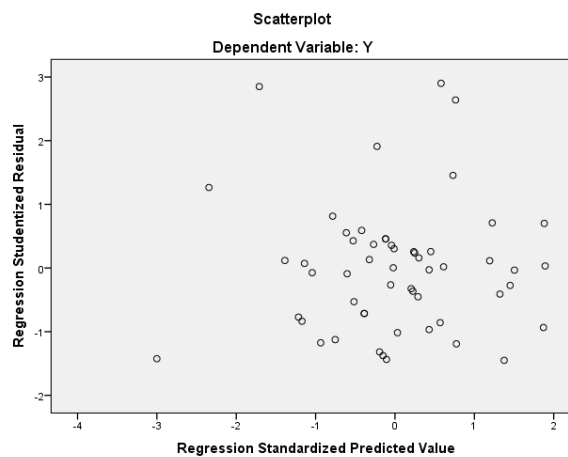
Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel Efektivitas memperoleh nilai VIF 1.080 dan Tolerance 0.890, varibel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai VIF 1.080 dan Tolerance 0.890. Dapat disimpulkan hasil kedua variabel tersebut memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10.00 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, sehingga penelitian ini dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah:

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar di atas menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik scatterplot. Dari gambar tersebut terlihat bahwa titiktitik yang diperoleh membentuk pola acak tidak beraturan serta menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, sehingga dalam model regresi yang akan dibentuk tidak ditemukan adanya pelanggaran heteroskedastisitas, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi layak digunakan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisa data yang bersifat multivariate. Analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (Y), dengan variabel independen yang lebih dari satu. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh eektivitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,403	8,237		1,991	0,057
Efektivitas	0,339	0,120	.165	2,828	0,009
Kualitas Pelayanan	0,595	0,103	.423	5,771	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas dapat dirumuskan Persamaan Regresi sebagai berikut :

$$Y = 16.403 + 0,339X_1 + 0.595X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai a (konstanta) sebesar 16,403, yang artinya jika Efektivitas dan Kualitas Pelayanan nilainya 0, maka tingkat kepuasan masyarakat adalah sebesar 16,403.
- Nilai koefisien regresi variabel Efektivitas (X₁) sebesar 0,339 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika Efektivitas (X₁) meningkat maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X₂) sebesar 0.595 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika kualitas pelayanan (X₂) meningkat maka kepuasan kerja masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan.

Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk melihat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang dilakukan secara parsial atau individu. Secara terperinci, berdasarkan pada tabel 10 maka hasil thitung dijelaskan dalam tabel berikut ini.

Tabel 8. Hasil Uji T

Model	T	Sig
Constant	1,991	0,057
Efektivitas	2,828	0,009
Kualitas Pelayanan	5,771	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Variabel Efektivitas (X₁) mempunyai nilai signifikan $0,009 < 0,05$ dan t hitung $2,828 > t$ tabel 2,05183. berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan Ho ditolak Ha diterima ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Efektivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan (X₂) mempunyai nilai

signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,771 > t$ tabel $2,05183$. berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi (Adj R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel teriat (Y). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Adapun ringkasan koefisien determinasi yang dilakukan dengan alat bantu SPSS.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790a	,625	,597	4,087

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai (Adjusted R Square) sebesar 0,625. Dapat disimpulkan kontribusi pengaruh dari variabel independen efektivitas dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam regresi linear berganda sebesar 62,5% sedangkan sisanya 37,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian diketahui adanya pengaruh antara efektivitas terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara efektivitas dengan kepuasan masyarakat pada di kantor pertanahan kota Bandung. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ningtias, (2020) Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan terhadap kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Memiliki hasil penelitian pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 71,4% sehingga hasil uji signifikan menunjukkan bahwa adanya pengaruh efektivitas penanganan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Endah Khariri et al., (2020) bahwa Kepuasan masyarakat akan tercapai jika suatu organisasi dapat memberikan pelayanan serta memberi kualitas pelayanan dengan maksimal sehingga harapan masyarakat tercapai. Menurut (Irawan & Laksono

Maheri Subroto, 2019) dalam Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat menjelaskan pelayanan publik yang berkualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa efektivitas dan kualitas pelayanan balik nama terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari hasil penyebaran kuesioner dari 30 responden menyatakan baik Pelayanan yang diberikan di Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga efektivitas dan kualitas pelayanan balik nama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan kota Bandung.

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan pada hasil penelitian yaitu: 1. Pegawai Kantor pertanahan kota Bandung diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan: (1) Pegawai dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat; (2) Kepala pertanahan (pimpinan) diharapkan memberi pengawasan sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing; dan (3) Kepala pertanahan (pimpinan) diharapkan mengadakan evaluasi kerja pegawai sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar visi dan misi Kantor pertanahan kota Bandung dapat tercapai dengan baik; 2. Pegawai Kantor pertanahan kota Bandung diharapkan membuat prosedur pelayanan dan

papan informasi sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). Pencapaian Efektivitas Kerja Melalui Optimalisasi Kecerdasan Emosional Dan Pemberian Beban Kerja Secara Tepat Kepada Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*. <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/72>
- Dewi, T. K., & Setiawan, K. R. (2022). Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Kompleksitas Tugas Di Yayasan Triatma Surya Jaya. *Widya Akuntansi Dan Keuangan*. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaakuntansi/article/view/2153>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration* <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Maftukhin, M., Ernitawati, Y., Wulandari, H. K., & ... (2021). Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan Hotel (Studi pada Karyawan Hotel Dedy Jaya Group). *Journal of Accounting* <http://jurnal.umus.ac.id/index.php/jacfin/article/view/607>
- Mahardika, Y., & Jumhur, H. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada E-Commerce Tokopedia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(2), 4001-4011.
- Manalu, G. S. M., & Yadnyana, I. K. (2021). Penggunaan teknologi informasi, efektivitas sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian intern dan kinerja karyawan BPR Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Akunt.* <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2222712>
- Nani, D. A., & Vinahapsari, C. A. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Insentif Bagi Manajer Dan Karyawan. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/1930>
- Novitasari, D., Asbari, M., Sutardi, D., & ... (2020). Pengaruh Kesiapan untuk Berubah dan Efektivitas Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Value: Jurnal* <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1264891>
- Praditya, R. A. (2022). Peran Mediasi Budaya Organisasi dalam Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan Efektivitas Organisasi: A Mini Review. ... *JOURNAL OF SOCIAL, POLICY AND LAW*. <https://ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/97>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. ... : *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina* <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/7549>
- Pradnyawati, N. L. P. (2023). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng (Doctoral Dissertation,

Universitas Pendidikan Ganesha).

- Rahayu, S., Damanik, I. S., & ... (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengadilan Negeri Simalungun Menggunakan Metode Algoritma C4. 5. *Jurasik (Jurnal Riset* <http://ejurnal.tunasbangsa.ac.id/index.php/jurasik/article/view/273>
- Septiana, A., & Nawangsari, E. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education* <http://www.mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss/article/view/923>
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254-263.
- Yuwono, T., Wiyono, N., Asbari, M., & ... (2020). Analisis Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan Transformasional dan Kesiapan untuk Berubah terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah* <http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/15502>