

**Pengaruh Sosialisasi Program Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistem Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara: Studi Kasus Di Desa Welahan, Desa Gedangan Dan Desa Jebol Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara**

**John Fitri<sup>1</sup>, Mokhamad Arwani<sup>2</sup>, Sutono<sup>3</sup>**

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muria Kudus<sup>1,2,3</sup>

Email korespondensi: [apioimpink@gmail.com](mailto:apioimpink@gmail.com)

*Received: 21 Mar 2021    Reviewed: 10 Apr 2021    Accepted: 20 Jun 2021    Published: 31 Jul 2021*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of socialization of the PTSL program on the quality of service of employees in the PTSL program at Kantor Pertanahan (Kantah) Jepara Regency, to analyze the influence of employee performance on the quality of employee service in the PTSL program in Kantah, Jepara Regency, to analyze the influence of socialization of the PTSL program on community satisfaction in The PTSL Program in Kantah, Jepara Regency, analyzes the effect of employee performance on community satisfaction in the PTSL Program in Kantah Jepara Regency, analyzes the effect of service quality on community satisfaction in the PTSL Program in Kantah Jepara Regency. The population of this research is all service users in the village of Welahan, Gedangan Village, Welahan District and Jebol Village, Mayong District proportionally as many as 4,172. While the sample used a probability sampling approach and the sampling method used was stratified sampling of 210 people. The data analysis developed in this research is structural equation modeling (SEM) of AMOS software by first testing its dimensions through confirmatory factor analysis.*

*The results showed that program socialization had a positive and significant effect on the service quality of the Kantah Jepara Regency, employee performance had a positive and significant effect on the service quality of the Kantah Jepara Regency, program socialization had a positive and significant effect on community satisfaction. and significant to community satisfaction in the Kantah Jepara Regency, service quality has a positive and significant effect on community satisfaction in the Kantah Jepara Regency.*

*Keywords: socialization, performance, service quality, satisfaction.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi program PTSL terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Program PTSL di Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh sosialisasi

program PTSL terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan yang ada di Desa Welahan, Desa Gedangan Kecamatan Welahan dan Desa Jebol Kecamatan Mayong secara proporsional sebanyak 4.172. Sedangkan sampel menggunakan pendekatan probability sampling dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified sampling sebanyak 210 orang. Analisis data yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah structural equation modeling (SEM) dari software AMOS dengan terlebih dahulu melakukan pengujian dimensi-dimensinya melalui *confirmatory factor analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi Program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, sosialisasi program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Kata kunci: sosialisasi, kinerja, kualitas pelayanan, kepuasan

## **A. PENDAHULUAN**

Tanah merupakan salah satu aset yang wajar untuk dimiliki seseorang dan penting baginya sebagai sumber penghidupan. Tanah dikatakan penting dan sebagai aset karena selain digunakan untuk hunian, usaha, dan sesuatu yang dapat menghasilkan lainnya dalam rangka kelangsungan hidup manusia. Untuk itu, kepastian kepemilikan hak atas tanah haruslah dimiliki. Kepemilikan hak atas tanah merupakan hak asasi manusia yang telah diatur dalam Pasal 28 H ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara RI 1945 yang berbunyi, setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diambil secara sewenang-wenang oleh siapapun.

PP Nomor 24 Tahun 1997 yang menyempurnakan PP Nomor 10 Tahun 1961, dimana pendaftaran tanah untuk kali pertama dilakukan secara sistematis dan sporadik. Secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum di daftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/ kelurahan. Sedangkan pendaftaran tanah secara sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/ kelurahan baik secara

individual atau massal. Itupun juga belum maksimal, karena dalam pelaksanaannya hanya 46 Juta dari 126 Juta bidang tanah.

Menurut Wahyuni (2017) pertumbuhan bidang tanah per tahun adalah lebih dari satu juta bidang. Pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN yang mempunyai kewenangan pendaftaran tanah terus berupaya melakukan percepatan pendaftaran tanah dengan berbagai program dan/atau proyek. Baik melalui program/ proyek yang sudah ada sebelumnya yakni, Proyek Administrasi Pertanahan (PAP), *Land Management and Policy Development Project (LMPDP)* atau proyek adjudikasi, Larasita, dan Program Nasional Agraria (Prona) belum dapat mencapai target pendaftaran tanah di seluruh Indonesia.

Yang terbaru sekarang adalah program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Sebagaimana Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) Nomor 1 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sebagaimana diubah Peraturan Menteri ATR/ BPN Nomor 35 Tahun 2017 dan diperbarui dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. PTSL diselenggarakan oleh Kementerian ATR/ BPN menargetkan 126 Juta bidang tanah terdaftar dan tersertifikasi keseluruhan pada tahun 2025. Penjabaran target dimaksud adalah 5 juta bidang pada tahun 2017, 7 juta bidang pada tahun 2018, 9 juta bidang pada tahun 2019, dan 10 juta bidang setiap tahunnya sampai dengan tahun 2025. Hal ini penting karena jika pendaftaran tanah dilaksanakan seperti biasanya, dimana setahun kurang lebih 500.000 bidang, maka pemerintah membutuhkan waktu kurang lebih 160 tahun guna memperoleh tanah terdaftar seluruh Indonesia.

Target PTSL bukanlah pekerjaan mudah, bahkan banyak pihak menilai, ini hanya ambisi, pencitraan dan merupakan kepentingan politik sesaat, apalagi merujuk pada hasil pendaftaran tanah yang sampai sejauh ini sudah mencapai kurang lebih 50 persen. Jika dihitung dari lahirnya UUPA, ini sudah 59 tahun kewajiban / perintah untuk melakukan pendaftaran tanah. Lambatnya pendaftaran tanah dipicu oleh *political will* pemerintah. Program sebelumnya dilaksanakan oleh kementerian atau yang setara. Namun sekarang PTSL, menjadi *political will* pucuk pimpinan pemerintah. Presiden turun sendiri memantau, mengevaluasi, bahkan tak jarang kita temukan bersama, Presiden turun tangan langsung membagikan sertifikat tanah.

Dalam program PTSL, guna menggaransi kepastian hukum, perlindungan hukum, dan mengurangi sengketa, kementerian ATR/BPN menyempurnakan regulasi yang jelas,

---

meningkatkan sumber daya manusia, memperbanyak sarana dan prasarana, memperluas pembiayaan, serta meningkatkan koordinasi dengan antar lembaga.

Di Kementerian ATR/ BPN, sebagaimana petunjuk teknis pengukuran dan pemetaan bidang tanah sistematis lengkap Nomor 01/JUKNIS-300/2016 Tanggal 30 Desember 2016, diatur bahwa salah satu kegiatan dalam proses pengukuran bidang tanah dan pengumpulan informasi bidang tanah salah satunya adalah koordinasi dan sosialisasi dengan instansi lain, perangkat desa dan masyarakat. Lebih lanjut di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kegiatan sosialisasi Program PTSL terdiri dari kegiatan penyuluhan tingkat kabupaten, dan desa, pelatihan entry datadengan peserta dari desa, pemasangan banner di setiap desa dan titik-titik strategis di jalan, iklan di surat kabar, radio, pamflet, seminar dan *workshop* ditingkat kabupaten, penyebaran buku-buku PTSL, dan setelah sertipikat jadi, pendaftar Hak Atas Tanah (HAT) diberikan penyuluhan dan dihubungkan dengan dinas UKM, Bank Jateng, serta BPR. Namun mekanisme dan intensitas sosialisasi ini dirasakan masih perlu peningkatan.

Menurut Ria Sintha Devi (2019), faktor-faktor yang menjadi penghambat proses pendaftaran tanah adalah kendala teknis, yakni SDM, sosialisasi dan penyuluhan proyek PTSL, pelaksanaan pengukuran, kendala hukum yang dimaksud adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran terkait, dan juga dalam pelaksanaan PTSL kurangnya kesadaran dari masyarakat setempat.

Sumber daya manusia BPN yang ada harus melaksanakan tugas-tugas kinerjanya dalam program PTSL, melakukan sosialisasi, sehingga dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap Program PTSL. Kepuasan masyarakat inilah yang diharapkan nantinya dapat menjadi *outcome* pencapaian target PTSL. Melalui *Word of Mouth* (WOM) atau komunikasi dari mulut ke mulut yang merupakan proses komunikasi berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk maupun jasa dengan tujuan memberikan informasi secara personal.

## **B. TELAAH PUSTAKA**

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan Dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan**

Agar Hasil pengujian Marisa Haryanto, dkk(2013) secara simultan mendapatkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan berpengaruh terhadap penerimaan perpajakan di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak. Ini berarti, bilamana kesadaran wajib pajak meningkat, penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya akan menurun. Penyebabnya adalah, banyaknya jumlah SPT Masa PPh 25 nihil yang dilaporkan, juga pemberlakuan Perdirjen Pajak Nomor 22/PJ/2008 yang mengatur wajib pajak yang telah melakukan pembayaran PPh 25 dan SSP telah mendapat validasi NTPN, maka SPT masa PPh 25 dianggap telah diberikan kepada KPP. Variabel kegiatan sosialisasi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan. Ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama belum memenuhi target, dikarenakan sebagian besar wajib pajak mengikuti sosialisasi hanya sebagai keharusan dan bersifat memaksa. Wajib pajak tetap tidak menjalankan kewajiban dengan patuh perpajakannya.

## **2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP**

Oktaviane Lidya Winerungan (2013) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) baik di KPP Pratama Manado maupun di KPP Pratama Bitung. Ini menunjukkan adanya upaya dari KPP untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WPOP.

## **3. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Farid Syahril (2013) yang telah melakukan riset pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Solok, menyimpulkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dan juga kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **4. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening**

Hendri Herman (2018) telah melakukan pemeriksaan, dan menemukan pertama, bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

---

Mayoritas responden memberikan respon setuju terhadap kecepatan pelayanan pegawai dalam pengurusan KTP-el. Kinerja pegawai dengan indikator tingkat kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, tingkat kenyamanan dan tingkat kemurahan menjadi tolok ukur dari puas tidaknya masyarakat. Kinerja yang baik akan mendapatkan hasil baik baik dari masyarakat. Kedua, ketika kualitas pelayanan dimasukan sebagai variabel moderat, ternyata variabel kualitas pelayanan tidak mampu memoderasi hubungan antara variabel kinerja pegawai terhadap variabel kepuasan masyarakat.

### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

VV Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin (2004) menyampaikan yang pada intinya, berdasarkan hasil analisis regresi *binary logistic*, bahwa variabel independen yang terdiri dari *physical evidence*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan diketahui bahwa kontribusi terbesar yang diberikan adalah variabel empati terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan.

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati (2016) mengungkapkan hasil penelitiannya di JNE Kantor Cabang Bandung, bahwa kualitas layanan yang terdiri dari kepastian, kehandalan, empati, kenyataan dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $p (0.003) < 0.05$ . Hasil uji menunjukkan, hanya variabel empati yang memiliki pengaruh dengan nilai  $p (0.021) < 0.05$ .

Sementara Imroatul Khasanah dan Octarina Dina Pertiwi (2010) menyampaikan, bahwa variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel wujud fisik (*physical evidence*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Wujud fisik, kehandalan, daya tangkap, berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di RS. St. Elisabeth. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen RS. Elisabeth adalah variabel jaminan.

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat juga diteliti oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2013) dengan studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok. Dikatakannya, bahwa setelah dianalisis diperoleh koefisien determinasi 0,758, yang berarti variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dan secara simultan, kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, realibilitas, daya tangap, jaminan serta empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan perekaman KTP-el. Namun, sub

variabel reliabilitas yang terdiri dari penyediaan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, baik layanan jasa, maupun waktu, termasuk penanganan masalah pelayanan dapat diandalkan, merupakan sub variabel dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan KTP-el di Depok.

Kusuma Wijayanto (2015) menyimpulkan dari hasil penelitiannya di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, bahwa variabel bukti fisik dan ketanggapan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Sementara variabel jaminan, keandalan, dan perhatian masing-masing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari paparan hasil penelitian di atas, ditemukan adanya perbedaan dalam melihat detail variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimana Rustika Atmawati, dkk (2004) dan Januar Efendi Panjaitan, dkk (2016) melihat, bahwa kontribusi terbesar pengaruh sub variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah empati. Imroatul Khasanah, dkk (2010) lebih percaya yang lebih berpengaruh adalah variabel jaminan. Fahmi Rezha, dkk (2013) lebih meyakini bahwa keajegan atau reliabilitaslah yang berpengaruh. Sementara Kusuma Wijayanto (2015), menyatakan variabel bukti fisik dan ketanggapan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank, dan variabel jaminan, keandalan, dan perhatian masing-masing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **6. Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

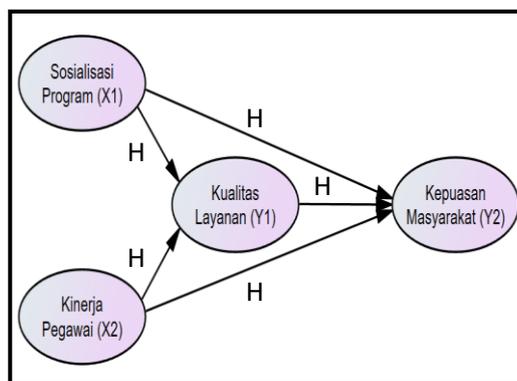
Secara simultan variabel kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Musi (Rawas Dewi Rosa Indah, 2018). Setali tiga uang, Ferry Siswadhi (2016) juga menemukan, adanya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan BPN Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan masyarakat.

## **7. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Steffi Mongkaren (2013) yang meneliti pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado menyimpulkan, ternyata secara bersama dan parsial variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurutnya, RS Advent Manado berusaha selalu fokus pada kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan kesehatan prima, tanggap terhadap

pasien, dan menyediakan tenaga kesehatan terampil professional sehingga kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pasien.

### C. METODE PENELITIAN



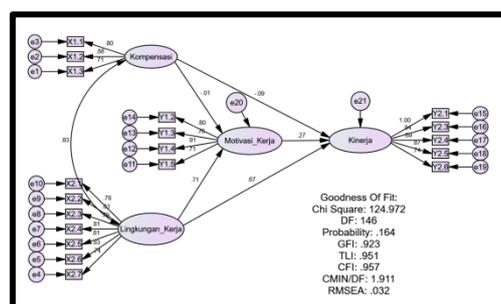
Gambar 3.1

#### Metode Penelitian

Objek penelitian ini adalah BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dan masyarakat peserta pendaftaran hak atas tanah di wilayah Tim III ATR/BPN Kabupaten Jepara. Yaitu Desa Welahan, Desa Gedangan dan Desa Jebol kecamatan Mayong dipilih sebagai locus penelitian ini dikarenakan objek murni PTSL. Penelitian dilakukan selama 2 bulan terhitung sejak bulan juni sampai dengan Juli 2019.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Analisis Full Model-Structural Equation Model



Gambar 4.1

#### Full Model-Structural Equation Model

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis full model SEM telah memenuhi

kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan sehingga model tersebut masih layak untuk dilanjutkan.

## 2. Pengujian *Standardised Regression Weigh*

Pengujian hubungan struktural antar konstruk yang diajukan dilakukan dengan menganalisis *standardised regression weights* untuk masing-masing variabel eksogen terhadap endogen. Mengacu pada hasil pengujian maka dapat dituliskan persamaan model matematik dalam bentuk SEM sebagai berikut:

$$Y_1 = -0.009X_1 + 0.712X_2$$

$$Y_2 = -0.092X_1 + 0.669X_2 + 0.269Y_1$$

Koefisien determinasi yang dihasilkan dari persamaan model struktural untuk menyatakan besarnya pengaruh yang diberikan kepada variabel terikat dari variabel bebas yang terkait dengan jalur pengaruh. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap motivasi kerja sebesar 0.496, sedangkan besaran pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 0.651.

## 3. Pengujian Pengaruh Langsung

Pengujian Besarnya pengaruh langsung berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terlihat bahwa hasil estimasi nilai-nilai parameter pengaruh langsung antar variabel bebas dengan variabel terikat, disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**  
**Pengujian Pengaruh Langsung**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Kualitas Pelayanan <--- Sosialisasi Program	0,636	,094	6,809	***	berpengaruh
Kualitas Pelayanan <--- Kinerja Pegawai	0,241	,074	3,386	***	berpengaruh
Kepuasan_Masyarakat<--- Sosialisasi Program	0,175	,066	2,356	,018	berpengaruh
Kepuasan_Masyarakat<--- Kinerja Pegawai	0,108	,047	2,136	,033	berpengaruh
Kepuasan_Masyarakat<--- Kualitas	0,758	,095	6,975	***	berpengaruh

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Pelayanan					

**a. Pengujian hipotesis 1**

Pengujian hipotesis 2 terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sosialisasi program, terhadap kualitas layanan pegawai ada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 6,809 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

**b. Pengujian hipotesis 2**

Pengujian hipotesis 2 terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas layanan pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 3,386 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**c. Pengujian hipotesis 3**

Pengujian hipotesis 3 terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sosialisasi program terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 2,356 dengan probabilitas sebesar 0,018. Oleh karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**d. Pengujian hipotesis 4,**

Pengujian hipotesis 4 terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 2,136 dengan probabilitas sebesar 0,033. Oleh karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**e. Pengujian hipotesis 5**

Pengujian hipotesis 5 terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 6,975 dengan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas < 0,05 maka

dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 4. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) maksudnya adalah pengaruh dari suatu variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous dependent* melalui variabel *endogenous intervening* yaitu motivasi kerja dapat disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Pengujian Pengaruh Tidak Langsung**

No	Jalur Pengaruh	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
1.	X <sub>1</sub> -----> Y <sub>2</sub>  Sosialisasi Program --> Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan	0,175	0,482	0,657
2.	X <sub>2</sub> -----> Y <sub>2</sub>  Kinerja Pegawai --> Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan	0,108	0,183	0,291

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka total effect antar variabel yang dihasilkan dalam model dan hasil penelitian adalah total pengaruh sosialisasi program terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar 0,657, yang merupakan penjumlahan dari *direct effect* (0,175) + *indirect effect* (0,482) yang berarti pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* sangat berperan. *Total effect* antar variabel yang dihasilkan dalam model dan hasil penelitian adalah total pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat sebesar 0,291 yang merupakan penjumlahan dari *direct effect* (0,108) + *indirect effect* (0,183).

#### PEMBAHASAN

## **1. Pengaruh Sosialisasi Program terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sosialisasi program, terhadap kualitas layanan pegawai ada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 6,809 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Lingkungan yang sangat kompetitif di mana organisasi layanan beroperasi telah mengubah karyawan garis depan menjadi karyawan inti, dan kemampuan mereka untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi merupakan sumber penting dari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Aryee, S., dkk (2013) mengungkapkan bahwa organisasi membutuhkan sumber daya berwujud (*Tangible resources*) dan tidak berwujud (*Intangible resources*) untuk merumuskan dan menerapkan strategi kompetitif, ekonomi berbasis pengetahuan dan layanan-fokus saat ini telah menggarisbawahi peran penting sumber daya tak berwujud (misalnya, sumber daya manusia) dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena kualitas layanan merupakan sumber keunggulan kompetitif untuk organisasi sektor jasa, banyak penelitian sekarang berfokus pada interaksi karyawan garis depan dengan pelanggan dan proses organisasi yang memfasilitasi efektif pengiriman layanan.

## **2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas layanan pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 3,386 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori Aryee, S., dkk (2013) Lingkungan yang sangat kompetitif di mana organisasi layanan beroperasi telah mengubah karyawan garis depan menjadi karyawan inti, dan kemampuan mereka untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi merupakan sumber penting dari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. mengungkapkan bahwa organisasi membutuhkan sumber daya berwujud (*Tangible resources*) dan tidak berwujud (*Intangible resources*) untuk merumuskan dan menerapkan strategi

---

kompetitif, ekonomi berbasis pengetahuan dan layanan-fokus saat ini telah menggarisbawahi peran penting sumber daya tak berwujud (misalnya, sumber daya manusia) dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena kualitas layanan merupakan sumber keunggulan kompetitif untuk organisasi sektor jasa, banyak penelitian sekarang berfokus pada interaksi karyawan garis depan dengan pelanggan dan proses organisasi yang memfasilitasi efektif pengiriman layanan.

Aryee, S., dkk (2013) melakukan penelitian strategi manajemen sumber daya manusia (*Strategic human resource management-SHRM*), yang berfokus pada penggunaan bundel praktik SDM atau sistem kerja berkinerja tinggi (*High performance work system-HPWS*) untuk mengembangkan kumpulan sumber daya manusia, meningkatkan tingkat motivasi karyawan, dan memberikan peluang untuk berkontribusi yang mengarah pada kemampuan organisasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif berkelanjutan. Dan didasarkan pada *framework* teori kinerja Vroom, Aryee, S., dkk (2013) memeriksa modal sumber daya manusia kolektif (kemampuan) dan orientasi layanan agregat (motivasi) serta interaksinya sebagai jalur lintas level yang melaluinya HPWS memengaruhi kualitas layanan pada tingkat individu. Hasilnya menunjukkan bahwa HPWS (*High performance work system*) atau sistem kerja berkinerja tinggi berkaitan dengan sumber daya manusia kolektif dan orientasi layanan agregat, yang pada gilirannya berkaitan dengan kualitas layanan di tingkat individu. Lebih lanjut, sumber daya manusia kolektif berinteraksi dengan orientasi layanan agregat untuk memengaruhi kualitas layanan tingkat individu.

### **3. Pengaruh Sosialisasi Program terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sosialisasi program terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 2,356 dengan probabilitas sebesar 0,018. Oleh karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan sejalan dengan Gupta, A, dkk (2017) mengemukakan, bahwa aplikasi *Business Analytics* meresap di berbagai sektor industri, karyawan perlu dilatih dan ditingkatkan untuk memenuhi tantangan pemahaman, pengembangan, dan penerapan metodologi analitik. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana dan apakah individu membenamkan diri mereka ketika bekerja pada proyek analisis berbasis tim. Hal ini membangun model konseptual yang dapat diuji dalam pengaturan eksperimental tentang bagaimana fokus

perendaman berdampak pada kinerja tugas, kompleksitas tugas yang dirasakan, perolehan pengetahuan dan kepuasan.

Suh, M., dkk (2015) membuat proposisi nilai yang menarik dan berkelanjutan marketer untuk pelanggan mereka. Salah satu faktor penting yang diakui dalam literatur tetapi tidak diuji secara menyeluruh adalah pendidikan pelanggan. Shuh, M., dkk (2015) menguji pentingnya pendidikan pelanggan karena memberikan kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui persepsi kualitas layanan menggunakan data empiris. Beberapa hipotesis dirumuskan untuk mengukur dampak pendidikan pelanggan dan faktor-faktor lain dalam model loyalitas pelanggan. Semua hipotesis dikonfirmasi, mendukung keyakinan bahwa pendidikan pelanggan dapat memainkan peran penting dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

#### **4. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 2,136 dengan probabilitas sebesar 0,033. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hendri Herman (2018) menuturkan variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Mayoritas responden memberikan respon setuju terhadap kecepatan pelayanan pegawai dalam pengurusan. Kinerja pegawai dengan indikator tingkat kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, tingkat kenyamanan dan tingkat kemurahan menjadi tolok ukur dari puas tidaknya masyarakat. Kinerja yang baik akan mendapatkan hasil baik baik dari masyarakat

#### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 6,975 dengan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan Enni Savitri dan Musfialdy (2016) mengemukakan bahwa kualitas layanan memiliki peran mediasi penuh dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak, denda pajak, biaya kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas yang konsisten tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman tentang aturan dan peraturan perlu untuk wajib pajak dan peningkatan kualitas layanan

## **E. KESIMPULAN**

### **1. Pengaruh Sosialisasi Program terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sosialisasi program, terhadap kualitas layanan pegawai ada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 6,809 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Lingkungan yang sangat kompetitif di mana organisasi layanan beroperasi telah mengubah karyawan garis depan menjadi karyawan inti, dan kemampuan mereka untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi merupakan sumber penting dari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Aryee, S., dkk (2013) mengungkapkan bahwa organisasi membutuhkan sumber daya berwujud (*Tangible resources*) dan tidak berwujud (*Intangible resources*) untuk merumuskan dan menerapkan strategi kompetitif, ekonomi berbasis pengetahuan dan layanan-fokus saat ini telah menggarisbawahi peran penting sumber daya tak berwujud (misalnya, sumber daya manusia) dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena kualitas layanan merupakan sumber keunggulan kompetitif untuk organisasi sektor jasa, banyak penelitian sekarang berfokus pada interaksi karyawan garis depan dengan pelanggan dan proses organisasi yang memfasilitasi efektif pengiriman layanan.

### **2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas layanan pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 3,386 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas  $<$

0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori Aryee, S., dkk (2013) Lingkungan yang sangat kompetitif di mana organisasi layanan beroperasi telah mengubah karyawan garis depan menjadi karyawan inti, dan kemampuan mereka untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi merupakan sumber penting dari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. mengungkapkan bahwa organisasi membutuhkan sumber daya berwujud (*Tangible resources*) dan tidak berwujud (*Intangible resources*) untuk merumuskan dan menerapkan strategi kompetitif, ekonomi berbasis pengetahuan dan layanan-fokus saat ini telah menggarisbawahi peran penting sumber daya tak berwujud (misalnya, sumber daya manusia) dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena kualitas layanan merupakan sumber keunggulan kompetitif untuk organisasi sektor jasa, banyak penelitian sekarang berfokus pada interaksi karyawan garis depan dengan pelanggan dan proses organisasi yang memfasilitasi efektif pengiriman layanan.

### 3. Pengaruh Sosialisasi Program terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sosialisasi program terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 2,356 dengan probabilitas sebesar 0,018. Oleh karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan sejalan dengan Gupta, A, dkk (2017) mengemukakan, bahwa aplikasi Business Analytics meresap di berbagai sektor industri, karyawan perlu dilatih dan ditingkatkan untuk memenuhi tantangan pemahaman, pengembangan, dan penerapan metodologi analitik. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana dan apakah individu membenamkan diri mereka ketika bekerja pada proyek analisis berbasis tim. Hal ini membangun model konseptual yang dapat diuji dalam pengaturan eksperimental tentang bagaimana fokus perendaman berdampak pada kinerja tugas, kompleksitas tugas yang dirasakan, perolehan pengetahuan dan kepuasan.

### 4. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 2,136 dengan probabilitas sebesar

---

0,033. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara karena nilai CR sebesar 6,975 dengan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andreas dan Savitri, Eni, 2015. The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia-Social and Behavioral Science* 211, 163-169.
- Aryee, S., et.al. (2013). Developing and Leveraging Human Capital Resource to Promote Service Quality: Testing a Theory of Performance. *Jurnal of Management*.
- Cooper, D.R and Emory, C.W, 1995. *Bussiness Research Methods*, Fifth Edition, USA: Richard D. Irwin, Inc.
- Evangelos L. Psomas, Carmen Jaca, (2016) "The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 33 Issue: 3, pp.380-398,
- Cao, J., dan Cao, X.,2017. Comparing importance-performance analysis and three-factor theory in assessing rider satisfaction with transit. *The Jurnal of Trnaspport and Land Us*. Vol.10.1:837-865.
- Danni Wang, dkk (2017). Coping with "Newcomer": How Socialization Tactics Afferts Declining Job Satisfaction During Early Employment. *Journal of Vocational Behavior*.
- Dewi Rosa Indah dan Noorchamid Ustadi, 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. INTERPROF (*Jurnal Manajemen*) Program Studi Magister Manajemen STIE MURA, 4(2):111-129.
-

- Dian Aries Mujiburohman, 2018. *Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL): Potential Problems of Complete Systematic Land Registration (PTSL)*.
- Fahmi Charish Mustofa, Trias Aditya, Heri Sutanta, 2018. Sistem Informasi Pertanahan Partisipatif Untuk Pemetaan Bidang Tanah: Sebuah Tinjauan Pustaka Komprehensif (*Participatory Land Information System for Land Parcel Mapping: A Comprehensive Literature Review*). *Majalah Ilmiah Globe*, 20 (1):01-12.
- Fahmi REzha, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5):981-990.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5):981-990.
- Farid Syahril, 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (*Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok*). Universitas Negeri Padang.
- Ferry Siswadhi, 2016. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita* 1(3): 77-183.
- Gupta, A.,dkk (2017) Impact of Immersion on Task Performance, Satisfaction, Perceived Complexity and Knowledge Acquisition in Business Analytics Context. *Twenty-third Americas Conference on Information Systems, Boston*.
- Hendri Herman, Vargo Christian L. Tobing, 2018. Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-El Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Batam Kota. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 2(1):61-75.
- Herryanto dan Agus Arianto Toly, 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review*, 1(1):124-135.
-

- Imam Ghozali, 2017. *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 update Bayesian SEM*. Cetakan VII. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Imroatul Khasanah, Octarina Dina Pertiwi, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. Aset, 12 (2):117-124.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* 11 (2):265-289.
- Jin-Soo Lee Ki-Joon Back Eric S.W. Chan, (2015), "Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: a self-determination and need satisfaction theory approach", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 Iss 5 pp.
- Jounica Zsezsa Sabhatini Warouw, Jullie J. Sondakh, Stanley K. Walandouw, 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Manado Dan KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA*,3(4):585-592.
- Kamus besar bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id/kinerja>. April,24, 2019.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id/sosialisasi.html>. April,24, 2019.
- Kusuma Wijayanto, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Daya Saing Jurnal Ekonomi MSDM*. 17 (1):38-45.
- Landy, F.,Dkk. 2017. *Performance Measurement and Theory*. 25.
- Melo, AJDVT., dkk, 2016. Service Quality Perceptions, Online Visibility, and Business Performance in Rural Lodging Establishments. *Journal of Travel Research*. 1-13.
- Nur Utami dan Puji Wulandari, 2018. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di BPN Kota Yogyakarta Untuk Mewujudkan Tertib Administrasi Tanah. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum*. 7(7) :734-743.
- Padrisan Jamba, Irene Svinarky, 2018. Program Penerbitan Sertipikat Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap KSB di Kota Batam. *Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi I*, August, 23, 2018. Universitas Putera Batam.
-

Pandey, P. & Pandey, M.M., 2015. *Research Methodology: Tools and Techniques*. Bridge Center. Buzau, Al Marghiloman 245 Bis, 120082. Romania, European Union.

*Peraturan Menteri ATR/ Kepala BPN RI Nomor 6 Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.*

*Petunjuk Teknis Direktur Jenderal Infrastruktur Keagrarian Kementerian ATR/ BPN Nomor 01/JUKNIS-300/2016 tentang Pengukuran Dan Pemetaan Bidang Tanah Sistematis Lengkap*, tanggal 30 Desember 2016

*Petunjuk Teknis Kementerian ATR/ BPN Nomor 1069/3.1-100/IV/2018 Tentang Pelaksanaan Anggaran Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Tahun 2018*, 9 April 2018.

Rendy J.A. Sudarto, R.J. Poluan, dan Esli D. Takumansang, 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT. Air Manado. *Sabua*, 6(3):307-319.

Piyush Sharma Titus Tak Chuen Kong Russel P. J. Kingshott, (2016), "Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance – exploring the focal role of employee well-being", *Journal of Service Management*, Vol. 27 Iss 5 pp.

Ria Ariany dan Roni Ekha Putera, 2013. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *Mimbar*, 29 (1):33-43.

Ria Sintha Devi, 2019. Tinjauan Yuridis Terhadap Pendaftaran Hak Atas Tanah Melalui Proyek Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan. *Jurnal Rectum*, I (1): 47-86.

Rike Fajri Maulidiyah, 2019. *Penerapan Peraturan Menteri Agraria mengenai Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap*. [riset.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/1974](http://riset.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/1974). April,24, 2019.

Rio Christiawan, 2018. Urgensi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kecamatan Sukajaya Kabupaten Bogor. *Jurnal Berdikari*,1:1-4.

Savitri, Enni dan Musfiaily, 2016. The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia-Social and Behavioral Science* 219, 682-687.

- Siti Azizah, 2015. *Pengertian Penyuluhan*. <https://slideplayer.info/slide/3237224/>. April,24, 2019.
- Suh, M., dkk, 2015. *The Impact of Customer Education on Customer Loyalty Through Service Quality Services Marketing Quarterly*,36:261-280.
- Sunarti Dwi Resky Fani dan Lia Liliawati, 2018. *Analisis Prosedur Pembuatan Sertipikat Hak Milik (Individual) Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kantah Kota Sukabumi. Jurnal of Economic and Entrepreneurship (Econeur) Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi*, 1 (1).
- Steffi Mongkaren, 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*,1:493-503.
- Wahyuni, 2017. *Konsep Berbagi Peta Untuk Peningkatan Peran Desa Dalam Penyelenggaraan Percepatan Pendaftaran Tanah, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN)*, Yogyakarta.
- Weksi Budiaji, 2013. Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number on Responses In Likert Skala). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*. 2013, 2(2):127-133.