

ABSTRAK

Anisa Puspa Tiara (2015) : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Pauh, Kota Padang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kecamatan Pauh Kota Padang. Latar belakang penelitian ini dilakukan karena banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Padang dalam pelayanan program PTSL.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini populasinya ialah semua masyarakat Kecamatan Pauh yang mengurus sertifikat tanah pada program PTSL tahun 2018 yang berjumlah 2389 orang. Sedangkan sampel penelitian yang digunakan berjumlah 343 responden yang ditentukan melalui teknik simple random sampling dengan rumus slovin. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada masyarakat Kecamatan Pauh yang mengurus sertifikat tanah pada program PTSL. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kinerja pegawai (X) dan variabel terikat ialah kepuasan masyarakat (Y). Pengukuran data menggunakan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis uji asumsi klasik dan uji regresi secara parsial dengan menggunakan software SPSS versi 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di Kec. Pauh Kota Padang. Jika seorang pegawai memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, maka proses penyelesaian pekerjaan akan semakin cepat selesai. Dengan cepatnya proses penyelesaian sertifikat PTSL maka tingkat kepuasan masyarakat akan naik seiring dengan baiknya kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, PTSL