ABSTRAK

Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Oleh: Fepy Fauzana, 2009 – 97295.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya berbagai tuntutan terhadap pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasaan masyarakat. Kantor Pertanahan Kota Padang harus mampu meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Ketidakpuasan dalam hal ketepatan waktu, beban biaya, dan pelayanan lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang pada tahun 2012 yang berjumlah 25.581 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran angket dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi dan informasi dari instasi tersebut. Data yang terkumpul tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS *(statistic product service solution)* versi 16.0.

Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik merupakan sebuah konsep dimana terdapatnya sebuah pelayanan yang bisa menawarkan kepuasan terhadap pelanggan/masyarakat. Sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan pelayanan publik melalui pememuhan kebutuhan dasar, kebutuhan harapan dan kebutuhan melebihi harapan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar, kebutuhan harapan dan kebutuhan yang melebihi harapan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yaitu sebesar 94,3%. Sedangkan jika dilihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri, maka pemenuhan kebutuhan dasar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 82,6%. Sementara pemenuhan kebutuhan harapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 89,8%. Dan pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 72,5%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.