

**PENGARUH PEMENUHAN KEBUTUHAN PELAYANAN
MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI
KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



FEPY FAUZANA

NIM / TM : 97295/2009

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Senin tanggal 22 Juli 2013 pukul 13.00 s/d 14.30 WIB

Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan

Pelayanan Di kantor Pertanahan Kota Padang

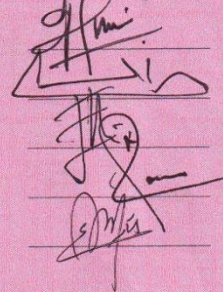
Nama : Fepy Fauzana
TM/NIM : 2009 / 97295
Progran Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Padang, 22 Juli 2013

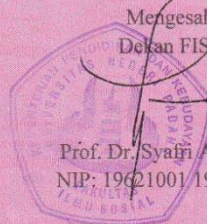
Tim Penguji:

	Nama
Ketua	: Prof.Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D
Sekretaris	: Drs.H. Akmal, SH. M.Si
Anggota	: Estika Sari, SH
Anggota	: Drs. Ideal Putra, M.Si
Anggota	: Dra. Al Rafni, M.Si

Tanda Tangan



Mengesahkan:
Dekan FIS/UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd.
NIP: 196210011989031002

ABSTRAK

FEPY FAUZANA : 97295/2009 Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya berbagai tuntutan terhadap pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan 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 instansi 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 pemenuhan 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.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, rasa syukur yang tak terhingga penulis ucapkan atas curahan karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Padang. ”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalem untuk Ibunda (Yelni Hartati) dan Ayahanda (Khalidin) tercinta yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terimakasih penulis untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua dan Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik, yang telah memberikan izin kepada Penulis dalam menulis skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ideal Putra M.Si selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan perkuliahan.
4. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, motivasi dan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Akmal, SH.M.Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, motivasi dan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Ideal Putra M.Si, Estika Sari, SH dan Dra. Al Rafni M.Si, selaku anggota tim penguji, yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

7. Staf kepastakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Musriadi, SH.M.Hum.M.Kn selaku Pimpinan Kantor Pertanahan Kota Padang yang telah memberikan izin penelitian.
9. Bapak/Ibu pengguna jasa pelayanan di Kantor Pertanahan KotaPadang yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai.
11. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS, khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2009 terimakasih atas semua kebersamaan, kebaikan dan semangat yang telah diberikan.

Semoga semua bimbingan, bantuan, petunjuk, arahan, motivasi dan kerjasama yang telah diberikan diberkahi oleh Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun dalam teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli

2013

Fepy Fauzana

NIM. 97295/2009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Hipotesis.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Kepustakaan.....	11
1. Konsep Pelayanan Publik.....	11
a. Pengertian Pelayanan Publik	11
b. Asas-asas Pelayanan Publik.....	13
c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	14
2. Konsep Kepuasan.....	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Model Teori Kepuasan Pelanggan	18
3. Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat dengan Kepuasan Pelayanan	26
B. Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Variabel Penelitian	31
D. Defenisi Operasional	31
E. Populasi dan Sampel	34
F. Jenis,Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Uji Validitas dan Realibilit Instrumen Penelitian	39

1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	42
I. Teknik Analisis Data	42
1. Metode Analisis Deskriptif	43
2. Uji Asumsi	44
3. Metode Analisis Statistik	45

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	50
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
2. Sejarah Berdirinya Kantor Pertanahan.....	50
3. Visi Dan Misi Kantor Pertanahan	53
4. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan.....	54
B. Temuan Khusus.....	58
1. Karakteristik Responden	58
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
3. Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan	76
a. Pengaruh Kebutuhan Dasar Pelayanan Terhadap Kepuasan	82
b. Pengaruh Kebutuhan Harapan Pelayanan Terhadap Kepuasan ...	85
c. Pengaruh Kebutuhan Melebihi Harapan Pelayanan Terhadap Kepuasan	88
d. Pengaruh Kebutuhan Dasar, Harapan dan Kebutuhan Melebihi Harapan Pelayanan.....	91
4. Pembahasan.....	97
a. Pengaruh Kebutuhan Dasar Pelayanan terhadap Kepuasan.....	97
b. Pengaruh Kebutuhan Harapan Pelayanan terhadap Kepuasan.....	98
c. Pengaruh Kebutuhan Melebihi Harapan Pelayanan Kepuasan	99
d. Pengaruh Kebutuhan Dasar, Kebutuhan Harapan dan Kebutuhan Melebihi Harapan Pelayanan	100

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Beberapa Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Padang	35
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Penelitian Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.....	38
Tabel 3.3	Skala Likert	40
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen	41
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	42
Tabel 3.6	Kriteria Penafsiran	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4	Deskripsi Indikator Ketepatan waktu	61
Tabel 4.5	Deskripsi Indikator Kesopanan dan Keramahan.....	62
Tabel 4.6	Deskripsi Indikator Tanggung Jawab	63
Tabel 4.7	Deskripsi Indikator Kenyamanan Pelayanan	64
Tabel 4.8	Deskripsi Indikator Ketersediaan Informasi	65
Tabel 4.9	Deskripsi Indikator Akurasi Pelayanan.....	65
Tabel 4.10	Deskripsi Indikator Kelengkapan.....	67
Tabel 4.11	Deskripsi Indikator Kemudahan Dalam Pelayanan	68
Tabel 4.12	Deskripsi Indikator Variasi Pelayanan.....	69
Tabel 4.13	Deskripsi Indikator Atribut Pendukung	70
Tabel 4.14	Deskripsi Indikator Pelayanan Teknologi.....	71
Tabel 4.15	Deskripsi Indikator Pelayanan Khusus/Pribadi.....	72
Tabel 4.16	Deskripsi Indikator Media Komunikasi.....	73
Tabel 4.17	Deskripsi Indikator Kinerja.....	75
Tabel 4.18	Deskripsi Indikator Harapan	76
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Multikoleniaritas Variabel Penelitian	78

Tabel 4.20	Hasil Uji Linearitas Variabel Penelitian	80
Tabel 4.21	Hasil Koefisien Determinasi Kebutuhan Dasar	82
Tabel 4.22	Hasil Uji F Kebutuhan Dasar	83
Tabel 4.23	Hasil Uji T Variabel Kebutuhan Dasar	84
Tabel 4.24	Hasil Koefisien Determinasi Kebutuhan Harapan	85
Tabel 4.25	Hasil Uji F Kebutuhan Harapan.....	86
Tabel 4.26	Hasil Uji T Variabel Kebutuhan Harapan.....	87
Tabel 4.27	Hasil Koefisien Determinasi Kebutuhan Melebihi Harapan.....	88
Tabel 4.28	Hasil Uji F Kebutuhan Melebihi Harapan	89
Tabel 4.29	Hasil Uji T Variabel Kebutuhan Melebihi Harapan	90
Tabel 4.30	Hasil Koefisien Determinasi Secara Bersama-sama.....	91
Tabel 4.31	Hasil Uji F Secara Bersama-sama.....	93
Tabel 4.32	Hasil Koefisien Pengaruh Variabel Secara Bersama-sama	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kano Model Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian.....	77
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Penelitian.....	79
Gambar 4.3	Hasil Uji Linearitas Variabel Penelitian.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kebutuhan Dasar
Lampiran	2.	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kebutuhan Harapan
Lampiran	3.	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kebutuhan Melebihi Harapan
Lampiran	4.	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepuasan Masyarakat
Lampiran	5.	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran	6.	Angket Penelitian
Lampiran	7.	Surat Izin Penelitian
Lampiran	8.	Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Pertanahan Kota Padang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar pelayanan dan hak sipil setiap warga atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya. Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Dalam melaksanakan setiap pelayanan, pemerintah secara langsung memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan dimana masyarakatlah yang menjadi objek dan subjek dari setiap pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Hubungan ini didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau yang memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintahlah yang memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuh

kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa publik, layanan publik, sedangkan masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan dan menggunakan segala produk dari pemerintah baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

Berkaitan dengan tugas pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah harus fokus pada pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan terhadap masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan tersebut merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:28) menyatakan bahwa: “ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh penerima pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan oleh penerima pelayanan (*customer expectation*) akan menunjukkan kepuasan penerima pelayanan (Parasuraman, et al dalam Fandy dan Gregorius, 2005: 121).

Dalam sektor swasta konsep kepuasan pelanggan telah menjadi satu ukuran utama untuk suatu kualitas pelayanan itu sendiri, begitu juga dengan pelayanan pada organisasi pemerintahan, penilaian secara subjektif dari masyarakat merupakan suatu ukuran dalam melihat kualitas pelayanan. Ukuran secara subjektif ini disebut juga dengan ukuran secara lunak (*soft measures*),

karena ukurannya bertumpu pada persepsi dan sikap masyarakat (Dasman dan Adil 2010:118).

Oleh karena itu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus menerus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang pelayanan publik. Berbagai strategi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang nanti akan mewujudkan kepuasan masyarakat. Peran pegawai merupakan kunci pokok yang menentukan keberhasilan kualitas layanan dan mewujudkan kepercayaan masyarakat (dalam LAN RI, 2006:196). Dalam hal ini pegawai mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, karena setiap tindakan pemberi pelayanan juga menentukan keberhasilan pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Apabila tindakan pemberi pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya apabila tindakan pemberi pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka menimbulkan ketidakpuasan. Namun banyak masyarakat yang komplain atau merasa tidak puas dengan pelayanan publik terutama pada Kantor Pertanahan di Kota Padang. Fenomenanya menunjukkan adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dengan kata lain tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Hal ini ditunjukkan dari hasil observasi penulis pada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh pemilik tanah yang bernama Yelni Hartati warga Lolong ketika diwawancarai pada tanggal 8 Maret tahun 2013 di Kantor Pertanahan Padang ia menuturkan bahwa:

“ibuk sudah mengajukan permohonan untuk membuat sertipikat tanah yang ibuk beli di awal tahun 2012 sertipikat itu masih belum selesai, setelah beberapa kali kesana barulah diawal tahun 2013 sertipikat itu baru selesai, setiap kali ibuk ke Kantor Pertanahan Kota Padang pegawai disana selalu saja memberikan janji-janji tapi kenyataanya sangat lama sekali selesainya”

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu karyawan Notaris Mundarizal, SH.MK. yaitu ibuk Alcia dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 Maret 2012 menyebutkan hal yang sama yaitu:

” pemeriksaan berkas-berkas dari pihak Kantor ini yang membuat kerja kita juga ikut tertunda”.

Bapak Yusman Warga Gurun Laweh dalam wawancara pada tanggal 28 Maret 2013 mengatakan :

“ selama pelaksanaan pendaftaran tanah dibidang pengukuran dan pemetaan biaya transportasi, akomodasi dan tapal batas dikenakan biaya diluar ketentuan yang telah ada”.

Selain itu penulis juga menemukan fakta yang sama pada penelitian sebelumnya yang dilakukan pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Padang. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Olinia Disa Cleopatra (2012). Dalam hasil penelitian ini didapatkan bahwa pelaksanaan standar biaya dan waktu pelayanan belum mengikuti Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010, jenis pelayanan yang tidak dilaksanakan sesuai ketentuan adalah jenis pelayanan pengukuran, pemetaan. Selain dikenakan biaya pendaftaran, pemohon biaya

tersebut merupakan hasil kesepakatan dari petugas saja. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Olinia kepada Ibu Afni Kurnia Dewi pada tanggal 9 Maret 2012 mengungkapkan bahwa:

“Dari pengalaman saya didalam proses pembuatan sertipikat tanah, apalagi yang berhubungan dengan pengukuran dan pemetaan seperti pemecahan sertipikat perorangan dan pemisahan sertipikat perorangan, biaya yang kita keluarkan masih mahal dan tidak sedikit, semua biaya akomodasi, transportasi dan tapal batas kita yang nanggung”.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh ibu Siska warga Lolong dalam wawancara yang dilakukan oleh Olinia yang dilakukan tanggal 16 Maret 2012 mengatakan bahwa:

“Dalam pembuatan sertipikat pendaftaran tanah untuk pertama kali yang saya urus, sebenarnya sesuai prosedur yang ada 98 hari telah selesai namun sampai saat ini sudah memasuki bulan kelima sertipikat saya belum selesai juga, jadinya gini harus menunggu”.

Dilihat dari fakta dan kondisi data sebagai penelitian pendahuluan diatas tentang pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan, maka dapat kita lihat bahwa ada beberapa komplain dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik. Beberapa masalah tersebut, menjelaskan bagaimana penerapan pelayanan yang ada di Kantor Badan Pertanahan umumnya belum bisa dikatakan sempurna dan memberikan kepuasan. Oleh karena itu telah cukup rasanya untuk melihat pelaksanaan dari pelayanan ini. Pelaksanaan pelayanan ini dapat kita lihat dari seberapa besar pengaruh pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan khususnya yaitu pada Kantor Pertanahan Kota Padang.

Kepuasan masyarakat dari pelayanan ini dapat ditinjau dengan melihat dari kebutuhan dan harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal ini dipertegas dalam teori Kano Model (Bergman, 1994: 282), bahwa terdapat tiga kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi dalam memperoleh kepuasan masyarakat yaitu *Basic Needs* (Kebutuhan Dasar), *Expected Needs* (Kebutuhan Harapan) dan *Exciting Experiences* (Kebutuhan Melebihi Harapan). Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti akan melihat pengaruh pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat *Basic Needs*, *Expected Needs* dan *Exciting Experiences* terhadap kepuasan dalam pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul dalam penelitian ini adalah: Pengaruh Pemenuhan kebutuhan pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang yang teridentifikasi sebagai berikut:
 - Adanya komplain masyarakat terhadap lamanya proses pelaksanaan dalam menyelesaikan sertipikat di Kantor Pertanahan Kota Padang
 - Adanya komplain dari pihak notaris dalam membantu masyarakat menyelesaikan urusan tanah di Kantor Pertanahan Kota Padang
 - Adanya pemungutan biaya tambahan selain dari biaya yang telah ditentukan

2. Adanya komplain diatas teridentifikasi juga bahwa tidak terpenuhi harapan utama masyarakat apalagi harapan-harapan yang melebihi dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang yang teridentifikasi sebagai berikut:

- Tidak terpenuhinya harapan masyarakat dalam akurasi waktu
- Tidak terpenuhinya harapan masyarakat mendapatkan kemudahan pada pelayanan

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dapat dibatasi pada pengaruh pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yang menjadi permasalahannya adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan (*Basic Needs*) masyarakat seperti ketepatan waktu terhadap kepuasan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan harapan pelayanan (*Expected Needs*) masyarakat seperti akurasi pelayanan terhadap kepuasan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Padang?

3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelayanan (*Exciting Experiences*) pelayanan masyarakat seperti penggunaan teknologi terhadap kepuasan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan (*Basic Needs*), kebutuhan harapan pelayanan (*Exciting Experiences*) dan kebutuhan yang melebihi pelayanan (*Exciting Experiences*) terhadap kepuasan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Padang?

E. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

Hipotesis alternatif :

1. Ha : Pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan (*Basic Needs*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.
2. Ha : Pemenuhan kebutuhan yang diharapkan (*Expected Needs*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam di Kantor Pertanahan Kota Padang.
3. Ha : Pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelayanan (*Exciting Experiences*) pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

4. Ha : Pemenuhan kebutuhan *Basic Needs*, *Expected Needs* dan *Exciting Experiences* pelayanan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan (*Basic Needs*) masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.
2. Mengidentifikasi pengaruh pemenuhan kebutuhan harapan pelayanan (*Expected Needs*) masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.
3. Mengidentifikasi pengaruh pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelayanan (*Exciting Experiences*) pelayanan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.
4. Mengidentifikasi pengaruh pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan (*Basic Needs*), kebutuhan (*Expected Needs*) dan kebutuhan yang melebihi harapan (*Exciting Experiences*) pelayanan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan penulis yang dapat dilihat dari tujuan penelitian adalah:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan sosial dan bahkan kepustakaan khususnya tentang pengaruh pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan.

2. Secara praktis

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam melaksanakan standar pelayanan pertanahan
- b. Sebagai acuan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat