

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM *QUICK WINS* REFORMASI BIROKRASI DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Azizatul Ulya¹, Reno Affrian², Agus Sya'bani Arlan³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: azizatul.ulya19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persepsi dari masyarakat tentang rumitnya pengurusan administrasi pertanahan, banyak masyarakat lebih memilih menggunakan kuasa daripada mengurus administrasi di loket pelayanan, dan keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini bertujuan guna mengidentifikasi dampak kualitas pelayanan mengenai kepuasan masyarakat pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang diaplikasikan ialah metode deskriptif kuantitatif. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi, kuesioner, serta dokumentasi. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 92 responden. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini yakni teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Data dianalisis dengan mengaplikasikan uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji-t, serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan persamaan regresi linier $Y = 2,583 + 0,968X$, dan hasil analisis uji-t sebesar $11,584 > 1,662$, sehingga hipotesis null (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 59,9% dan 41,1% lainnya dipengaruhi oleh aspek-aspek lain diluar persamaan regresi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Badan Pertanahan Nasional

ABSTRACT

This research was motivated by public perceptions regarding the complexity of land administration procedures, the prevalent use of intermediaries rather than direct service at counters, and delays in service completion under the Quick Wins Bureaucratic Reform Program at the National Land Agency in Hulu Sungai Utara Regency. This research aims to investigate the impact of service quality on community satisfaction within the program. Using a descriptive quantitative approach, data were collected through questionnaires, observation, and documentation. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. Data collection techniques in this research include questionnaires, observation, and documentation. The sample of this research consists of 92 respondents selected through simple random sampling. Data analysis includes normality tests, simple linear regression, t-tests, and coefficient of determination. The results show that service quality significantly and positively affects community satisfaction. With the linear regression equation $Y = 2.583 + 0.968X$ and a t-test result of $11.584 > 1.662$, it was rejected in favor of the null hypothesis (H_0) and acceptance of the alternative hypothesis (H_a). Service quality explains 59,9% of community satisfaction, with the remaining 41,1% influenced by factors beyond the regression model.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, National Land Agency

PENDAHULUAN

Sejalan dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah sebagaimana tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan dasar hak sipil warga negara terhadap jasa publik, barang publik, dan pelayanan administratif melalui sistem tata kelola pemerintahan yang mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik yang prima. Oleh sebab itu, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan warga negaranya.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan KepmenPAN Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003, terdapat beberapa prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, di mana prosedur pelayanan prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan.
3. Persyaratan teknis dan administratif.
4. Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
5. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.
6. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
7. Akurasi, yang mana produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
8. Tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial.
9. Bertanggung jawab, yang mana pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan.
10. Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi.
11. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah dalam memberikan pelayanan yang disertai rasa ikhlas.
12. Keamanan dan kenyamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Kualitas merupakan suatu parameter yang digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu produk atau layanan telah berhasil mencapai manfaat yang diinginkan (Sunyoto, 2012 dalam Haerana & Burhanuddin, 2022). Kualitas pelayanan dapat dikaji dengan pendekatan perilaku konsumen (*consumer behaviour*), yang mencakup serangkaian kegiatan oleh konsumen ketika mencari, menggunakan, membeli serta menilai suatu produk atau layanan dengan harapan dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan didefinisikan Ibrahim (2008), dalam Hardiyansyah (2018:55) sebagai situasi dinamis yang berkaitan dengan manusia, lingkungan, proses, produk dan jasa. Adapun evaluasi terhadap kualitas pelayanan terjadi ketika pelayanan tersebut diberikan.

Untuk mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan serangkaian indikator yang dapat mengidentifikasi suatu layanan dapat dianggap memadai atau tidak. Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018:55-57) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berkaitan dengan hal ini, Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018), juga mengusulkan penggunaan metode SERVQUAL, yang berbasis pada bukti nyata serta dapat dimanfaatkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Metode ini mengikutsertakan peningkatan pandangan terhadap kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh penerima layanan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan persepsi kualitas layanan oleh organisasi penyedia layanan terhadap standar pelayanan yang dianggap sangat baik. Analisis kesenjangan yang terbentuk dari perbandingan ini dapat berperan sebagai

panduan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara etimologi, istilah kepuasan (*satisfaction*) memiliki padanan bahasa Latin, yakni *satis* yang berarti ‘cukup’ serta *facere* yang berarti ‘melakukan atau membuat’, maka kepuasan pelanggan dapat didefinisikan dengan kemampuan suatu pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan tujuan agar pelanggan merasa cukup atas pelayanan yang diperoleh. Kotler & Keller (2014) dalam Haerana & Burhanuddin (2022) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan penilaian yang dilakukan oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh, dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh.

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, ada sembilan unsur yang digunakan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat, yakni: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, waktu penyelesaian, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dwiyanto (2011) dalam Hayat (2018) menjelaskan bahwa reformasi birokrasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk melakukan perubahan secara fundamental dan menyeluruh di dalam struktur pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan birokrat. Tujuan utamanya adalah untuk membentuk sistem tata kelola pemerintahan yang efektif, Dimana birokrasi memiliki ciri-ciri peduli, profesional, unggul, berperan sebagai agen perubahan dan memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan rakyat.

Pemerintah menetapkan PP Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Langkah ini diharapkan dapat mengakselerasi pencapaian penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien di semua level, termasuk Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Tujuan dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam instansi pemerintah adalah untuk membentuk birokrasi yang profesional, ditandai oleh sifat adaptabilitas, integritas, kinerja berkualitas, bersih dan bebas dari patologi birokrasi. Reformasi birokrasi diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik, netral, berkualitas, dan didorong oleh dedikasi yang tinggi, serta mematuhi nilai-nilai fundamental dan kode etik aparatur negara.

Salah satu tuntutan program reformasi Birokrasi instansi pemerintah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah menjadi suatu keharusan guna menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Keterkaitan erat antara tingkat kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan publik mendorong perlunya pengukuran kinerja pelayanan publik oleh instansi pemerintah untuk mengetahui sejauh mana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat telah terlaksana.

Sebagai upaya dalam perbaikan pelayanan publik pada bidang agraria/pertanahan, Badan Pertanahan Nasional melaksanakan reformasi di bidang pertanahan melalui program percepatan layanan pertanahan atau program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi yang dirancang dan dilaksanakan untuk merealisasikan amanat pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Program *Quick Wins* merupakan cerminan dari pelayanan prima di Badan Pertanahan Nasional. Program *Quick Wins* dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali dan tanpa diskriminasi. Tujuan dari program *Quick Wins* adalah untuk menciptakan perubahan dalam sistem serta mekanisme kerja, pola pikir, serta budaya kerja dengan terstruktur dan konsisten, sesuai dengan arah serta target reformasi birokrasi.

Adapun jenis pelayanan pertanahan yang termasuk dalam program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di Badan Pertanahan Nasional sebagai berikut:

1. Pengecekan Sertifikat Hak Atas Tanah

Pengecekan sertifikat hak atas tanah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui data fisik dan data yuridis yang tercatat dalam peta pendaftaran, daftar tanah, surat ukur, dan buku tanah sebagaimana telah diatur dalam PP Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

2. Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli

Peralihan hak atas tanah karena jual beli merupakan suatu perbuatan hukum yang bertujuan untuk memindahkan hak atas tanah dari suatu pihak ke pihak lain disebabkan penjualan tukar menukar yang disepakati dengan pihak lain selain pemerintah guna pelaksanaan pembangunan termasuk pembangunan untuk kepentingan umum yang tidak membutuhkan persyaratan khusus.

3. Perubahan Hak Atas Tanah

Perubahan hak atas tanah merupakan bentuk penegasan dan penegasan terkait hapusnya hak atas tanah sebelumnya atas pemberian hak atas tanah yang baru.

4. Pelepasan Hak Tanggungan (Roya)

Roya merupakan pencoretan hak tanggungan yang melekat pada buku tanah yang menjadi objek hak tanggungan. Penghapusan hak tanggungan yang membebani atas tanah atau permohonan roya diajukan kepada instansi yang berwenang, yakni Badan Pertanahan Nasional.

Adanya persepsi dari masyarakat terkait rumitnya pengurusan administrasi di bidang pertanahan, seperti persyaratan pelayanan yang terlalu banyak, waktu penyelesaian pelayanan yang lama, dan biaya yang mahal membuat masyarakat enggan berpartisipasi secara langsung dalam pengurusan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Secara umum, program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di bidang pertanahan ditujukan untuk masyarakat atau pemohon tanpa kuasa. Faktanya, masih banyak yang memilih untuk menggunakan perantara atau kuasa dengan persepsi penyelesaian administrasi pertanahan yang lebih mudah, murah, dan cepat daripada mengurus sendiri di loket pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat belum mempercayai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan kemudahan dalam pelayanannya.

Kemudian sejauh ini, masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan yang diajukan oleh masyarakat atau pemohon dengan prosedur pelayanan pertanahan. Keterlambatan penyelesaian pelayanan diantaranya disebabkan oleh beberapa hal yaitu, tidak adanya petugas berwenang yang melegalisasi (dinas luar) dan manajemen arsip buku tanah serta warkah yang belum optimal.

Berdasarkan hal fenomena masalah di atas, maka hal ini menjadi latar belakang ketertarikan penulis untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.”

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini dipilih guna menyelidiki populasi maupun sampel khusus dengan mengaplikasikan instrumen penelitian serta analisis data secara kuantitatif. Tujuan utama pada penelitian ini yakni mendeskripsikan dan uji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2018). Metode penelitian ini memungkinkan adanya gambaran secara sistematis, terdokumentasi, serta fakta yang akurat, data, karakteristik, serta keterkaitan antara fenomena yang diteliti, yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 1.071 individu. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 92 responden pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang diaplikasikan meliputi uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji t, serta uji koefisien determinasi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 92 orang responden, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi yang diberikan oleh BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Karakteristik responden berdasarkan *gender* atau jenis kelamin mayoritasnya adalah laki-laki yaitu 51%, berdasarkan usia mayoritasnya adalah rentang usia 35-49 tahun sebesar 35%, berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah lulusan S1 sebesar 49%, berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah pegawai swasta sebesar 35%, dan berdasarkan jenis layanan yang paling adalah pelayanan pengecekan sertifikat hak atas tanah sebesar 41%.

Hasil penelitian diambil berdasarkan hasil analisis data di antaranya uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji-t, dan uji koefisien determinasi.

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Ket	Koefisien Cronbach's Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0.698	0,1726	Valid	0,893	Reliabel
	X1.2	0.661	0,1726	Valid		
	X1.3	0.657	0,1726	Valid		
	X2.1	0.308	0,1726	Valid		
	X2.2	0.689	0,1726	Valid		
	X3.1	0.736	0,1726	Valid		
	X3.2	0.683	0,1726	Valid		
	X4.1	0.706	0,1726	Valid		
	X4.2	0.730	0,1726	Valid		
	X5.1	0.746	0,1726	Valid		
	X5.2	0.707	0,1726	Valid		
	X5.3	0.723	0,1726	Valid		
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1.1	0.690	0,1726	Valid	0,912	Reliabel
	Y1.2	0.666	0,1726	Valid		
	Y1.3	0.684	0,1726	Valid		
	Y2.1	0.722	0,1726	Valid		
	Y2.2	0.703	0,1726	Valid		
	Y2.3	0.663	0,1726	Valid		
	Y3.1	0.697	0,1726	Valid		
	Y3.2	0.732	0,1726	Valid		
	Y3.3	0.665	0,1726	Valid		
	Y4.1	0.673	0,1726	Valid		
	Y4.2	0.754	0,1726	Valid		
	Y4.3	0.723	0,1726	Valid		
	Y5.1	0.669	0,1726	Valid		
	Y5.2	0.652	0,1726	Valid		

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas instrumen dapat diketahui dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} (0,1726) dengan ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dalam mengukur reliabilitas data.

Tabel di atas menjelaskan hasil pengujian validitas dan reliabilitas kedua variabel dinyatakan valid dan reliabel digunakan sebagai instrumen penelitian dibuktikan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati angka 1.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		92	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.73974234	
Most Extreme Differences	Absolute	.130	
	Positive	.103	
	Negative	-.130	
Test Statistic		.130	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.067 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.047
		Upper Bound	.087

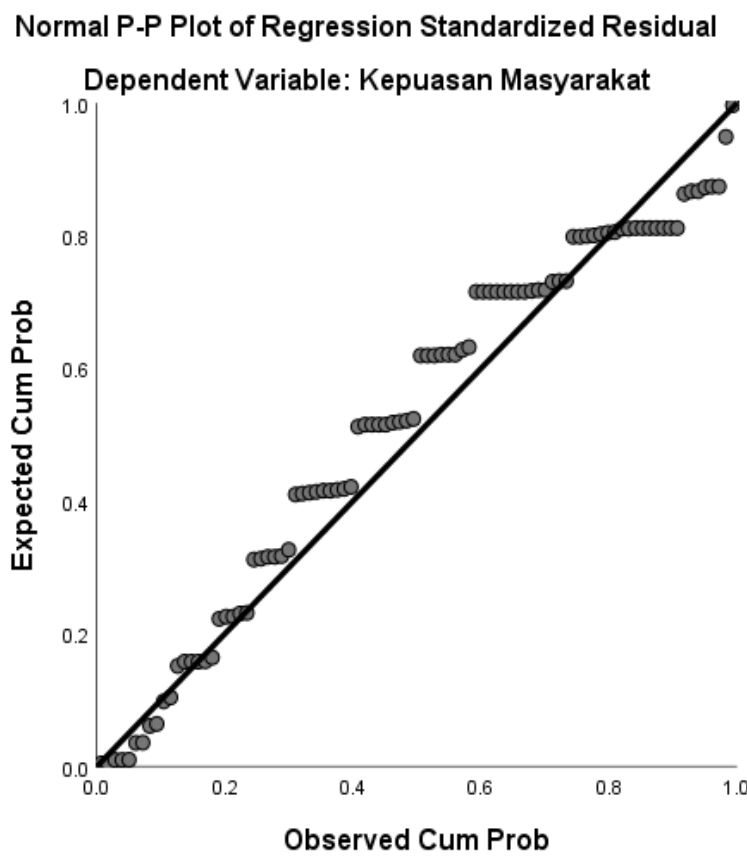
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 1000 sampled tables with starting seed 743671174.

Uji normalitas merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Adapun kriteria uji normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
2. Apabila sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal

Mengacu pada tabel di atas, nilai *Monte Carlo sig.* yakni $0,067 > 0,05$. Kemudian dapat diidentifikasi bahwa data berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk melakukan uji regresi linier sederhana.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik normalias data sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan bahwa data berada pada distribusi normal, maka model regresi pada penelitian ini memenuhi kaidah normalitas.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1897.608	1	1897.608	134.191	.000 ^b
	Residual	1272.696	90	14.141		
	Total	3170.304	91			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
- b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel model persamaan regresi di atas menjelaskan pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan *output* tersebut, dapat diketahui bahwa nilai sig. < 0,01 yaitu 0,000 yang berarti model persamaan regresi pada penelitian ini signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier memenuhi kaidah linearitas.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.583	4.835		.534	.594
	Kualitas Pelayanan	.986	.085	.774	11.584	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji regresi linier merupakan suatu uji yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji regresi linier dikembangkan dari persamaan regresi yaitu formula matematis untuk mencari nilai variabel terikat dari nilai variabel bebas yang telah diketahui dari data tabulasi sederhana.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai konstanta (a) = 2,583 dan nilai koefisien regresi (b) = 0,986. Oleh karena itu, persamaan regresi linier sederhana pada penelitian ini dapat dirumuskan dengan persamaan regresi $Y = 2,583 + 0,986X$. Persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 2,583 dapat diartikan bahwa nilai konsisen variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 2,583.
2. Koefisien regresi (b) = 0,986 dapat diterjemahkan setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,986. Artinya semakin meningkat nilai kualitas pelayanan, maka nilai semakin meningkat pula nilai kepuasan masyarakat.

Uji T merupakan uji yang dilakukan untuk menentukan arah hipotesis diterima atau ditolak. Adapun dasar pengambilan keputusan uji t adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai sig. < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Apabila nilai sig. > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Nilai t_{tabel} berdasarkan distribusi nilai t_{tabel} yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebesar 1,662. Hasil uji-t memperlihatkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,584 > 1,662$. Mengacu pada perbandingan tersebut, dapat diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.594	3.760

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji koefisien determinasi adalah uji yang digunakan dengan tujuan untuk mengukur kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai korelasi sebesar 0,774. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (y₀) dengan menggunakan koefisien determinan (R²) yang dinyatakan dalam persentase.

$$R^2 = (0,774)^2 \times 100$$

$$= 0,599 \times 100$$

= 59,9%

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, besaran dampak variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) diketahui 59,9% dan 40,1% disebabkan oleh variabel-variabel lain yang bukan bagian dari persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

Berdasarkan analisis hasil kuesioner penelitian, terdapat beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara, yakni:

1. Penampilan petugas pemberi layanan,
2. Ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan memadai,
3. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan,
4. Keterbukaan informasi pelayanan,
5. Pengetahuan dan keahlian petugas pemberi layanan, dan
6. Keramahan dan sopan santun petugas pemberi layanan.

Adapun faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara, yakni:

1. Persyaratan pelayanan yang terlalu banyak,
2. Prosedur pelayanan yang rumit, dan
3. Waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai prosedur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang positif serta signifikan mengenai kepuasan masyarakat pada program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini didukung oleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,584 > 1,662$. Yang kemudian hipotesis alternatif diterima dan hipotesis null ditolak. Persamaan regresi linier sederhana $Y = 2,583 + 0,986$ menyatakan bahwa setiap penambahan satuan nilai kualitas pelayanan, terdapat penambahan nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,986. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa dampak dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 59,9 %, sementara 41,1% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain diluar persamaan regresi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka saan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pengurangan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program *Quick Wins* di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Penyederhanaan prosedur dan alur pelayanan membantu meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program *Quick Wins* di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Diperlukan perbaikan dalam manajemen sumber daya manusia dan pengarsipan dokumen, serta penerapan system yang memastikan kelancaran pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Haerana. dan. Burhanuddin (2022) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2018) *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, S. Y. dan Ma'Mun (2020) *Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Implementasi Reformasi Birokrasi Teknis Substantif Administratif Bidang Reformasi Birokrasi*. Depok: BPSDM KUMHAM Press.



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 (2010). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41084/perpres-no-81-tahun-2010>.

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.