



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENERIMA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP DI
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

**Ahmad Ramadan
NPM. 173112351540018**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Februari 2023



NATIONAL UNIVERSITY

**THE EFFECT OF PERFORMANCE ACCOUNTABILITY AND SERVICE QUALITY ON THE
SATISFACTION OF RECIPIENTS OF THE COMPLETE SYSTEMATIC LAND
REGISTRATION PROGRAM IN THE SOUTH JAKARTA CITY LAND AGENCY**

THESIS

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Public
Administration (S.AP) degree

Ahmad Ramadan
NPM. 173112351540018

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
Public Administration Study Program
February 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Ramadan
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540018
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dekan Fakultas

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Ramadan
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540018
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : AHMAD RAMADAN

NPM : 173112351540018

Judul Skripsi : PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENERIMA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA JAKARTA SELATAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 04 / Februari / 2023

Yang membuat pernyataan,



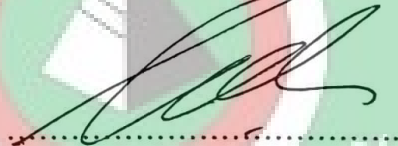
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : AHMAD RAMADAN
NPM : 173112351540018
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENERIMA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA JAKARTA SELATAN

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang



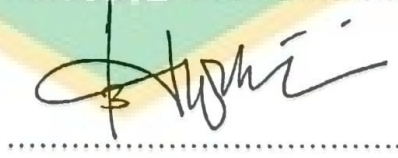
Ttd

Pembimbing I/Penguji I



Ttd

Pembimbing II/Penguji II



Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : / Februari /2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Ramadan
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351540018
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 24 Maret 2023

Ketua Sidang : Adilita Pramanti, S.Sos., M.Si.

Penguji I : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana respon atau kepuasan masyarakat penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kota Jakarta Selatan.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- a) Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- b) Pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan yang membantu saya dalam mengumpulkan data-data;
- c) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- d) Sahabat-sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 4 Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat Program sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan, 2) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan, 3) Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Publik secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Program sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan metode kausal, yang dimana bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh satu atau beberapa variabel (variabel independen) terhadap variabel lainnya (variabel dependen). Desain kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Penerima Program sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan, Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan pengambilan sampel berbasis probabilitas, secara random sederhana atau simple random sampling. Pengambilan sampel menggunakan teknik solving dengan tingkat eror 10% didapatkan 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Akuntabilitas Kinerja berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil Uji F menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan publik secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uji R square pengaruh variabel Akuntabilitas Kinerja (X1), dan Kualitas Pelayanan Publik (X2) secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 75,3%. Sisanya yaitu 24.7 dipengaruhi oleh Variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Akuntabilitas Kinerja, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Program sertifikat tanah, Badan Pertanahan Nasional, Jakarta Selatan

ABSTRACT

This study aims: 1) To analyze the effect of Performance Accountability on Community Satisfaction of the Land Certificate Program by the South Jakarta City National Land Agency, 2) To analyze the effect of Public Service Quality on Satisfaction of Recipients of the Land Certificate Program by the South Jakarta City National Land Agency, 3) To analyze the influence of Performance Accountability and Public Service Quality together on the Satisfaction of Recipients of the Land Certificate Program by the South Jakarta City National Land Agency.

The research method used is a quantitative method with a causal method approach, which aims to test hypotheses about the effect of one or several variables (independent variables) on other variables (dependent variables). Causal design is a causal relationship. The population in this study was the Recipients of the Land Certificate Program by the National Land Agency for the City of South Jakarta. The sampling method in this study was to use ownership-based sampling, simple random sampling. Sampling using solving techniques with an error rate of 10% obtained 100 respondents.

The results of this study indicate that the Performance Accountability variable has a significant and significant effect on community satisfaction. the variable Quality of Public Services has a significant effect on community satisfaction. The results of the F test show that there is a positive and significant influence between performance accountability variables and the quality of public services simultaneously on community satisfaction. Based on the R square test, the effect of the Performance Accountability variable (X1) and Public Service Quality (X2) simultaneously on the community satisfaction variable (Y) is 75.3%. The remaining 24.7 is influenced by other variables outside this study.

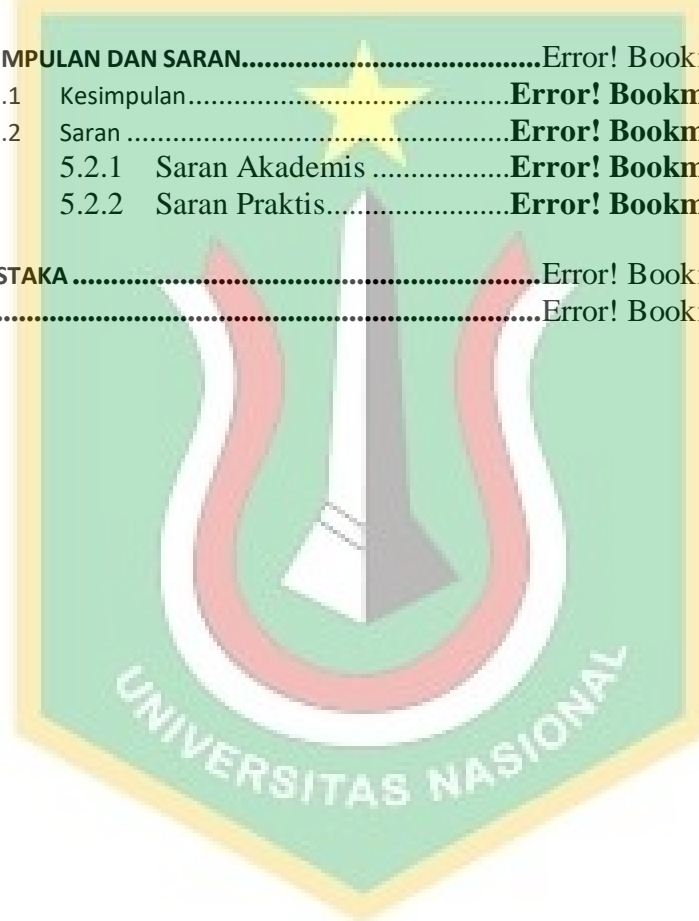
Keywords: *Performance Accountability, Public Service Quality, Community Satisfaction, Land Certificate Program, National Land Agency, South Jakarta*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
PERSETUJUAN SKRIPSI	4
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	7
ABSTRAK.....	9
ABSTRACT	10
DAFTAR ISI	11
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.3 Akuntabilitas Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.2 Jenis-Jenis Akuntabilitas Publik	Error! Bookmark not
defined.	
2.3.3 Dimensi Akuntabilitas Kinerja.....	Error! Bookmark not
defined.	
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark
not defined.	
2.4.2 Karakteristik Pelayanan Kualitas Pelayanan Publik.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.3 Tujuan Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not
defined.	
2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not
defined.	
2.5 Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not
defined.	

2.5.2	Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.4	Dimensi Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.7	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Variabel Independent (X).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Variabel Dependent (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.5	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Analisis Data.	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.1	Uji Normalitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.2	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Koefisien Determinasi (R ²).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
3.9.4	Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Variabel Data Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
a.	Hasil Deskriptif Variabel Akuntabilitas Kinerja.	Error! Bookmark not defined.

	b. Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
	c. Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Saran Akademis	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Saran Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Rencana Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Akuntabilitas Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Masyarakat Publik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Karakteristik Responden dilihat dari Jenis Kelamin .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .	Error! Bookmark not defined.
Tabel. 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Descriptive Statistics Akuntabilitas Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Descriptive Statistics Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Descriptive Statistics Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Akuntabilitas Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Hasil Uji Reabilitas Akuntabilitas Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Publik..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Pie Karakteristik dilihat dari Usia**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Pie Karakteristik dilihat dari Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Pie Karakteristik dilihat dari Jenis Pekerjaan ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Pie Karakteristik dilihat dari Pendidikan Terakhir ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*)**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas**Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 3 Hasil Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**