

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga”. Permasalahan pada penelitian ini adalah mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis yang digunakan menggunakan uji statistik Korelasi Kendall Tau-b, Korelasi Konkordansi Kendall W dan Regresi Ordinal, dengan sasaran penelitian masyarakat yang berkunjung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dengan jumlah populasi sebanyak 40.

Dilihat dari hasil Kendall Tau-b hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) adanya hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y), (2) adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y). Dilihat dari hasil Konkordansi Kendall W diketahui bahwa Kinerja Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan jika dilihat dari hasil uji Regresi Ordinal, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Oleh karena itu, keseluruhan hipotesis alternatif (H_a) pada penelitian ini dapat diterima.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

SUMARRY

This study is entitled "The Effect of Employee Performance and Service Quality on Public Satisfaction at the Purbalingga Regency Land Office". The problem in this study is regarding employee performance and the quality of service provided to the community.

This study aims to determine the effect of Employee Performance and Service Quality on Public Satisfaction at the Purbalingga Regency Land Office. This study uses a quantitative method using a survey approach. Data collection techniques in this study through questionnaires, observation, and documentation. The analysis method used uses the Kendall Tau-b Correlation statistical test, Kendall W Concordance Correlation and Ordinal Regression, with the target of the study being the community visiting the Purbalingga Regency Land Office with a population of 40.

Judging from the results of Kendall Tau-b, the results of this study indicate that: (1) there is a positive and significant relationship between employee performance (X1) and public satisfaction (Y), (2) there is a positive and significant relationship between service quality (X2) and public satisfaction (Y). Judging from the results of Kendall W Concordance, it is known that Employee Performance (X1) and Service Quality (X2) have a positive and significant relationship to Public Satisfaction (Y). Meanwhile, if viewed from the results of the Ordinal Regression test, the results of this study indicate that: (1) it is known that there is a positive and significant influence between employee performance (X1) and public satisfaction (Y), (2) there is a positive and significant influence between service quality (X2) and public satisfaction (Y), (3) there is a positive and significant influence between Employee Performance (X1) and Service Quality (X2) on Public Satisfaction (Y). Therefore, the entire alternative hypothesis (H_a) in this study can be accepted.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, and Public Satisfaction