

RINGKASAN

Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dari pemerintah dalam berbagai hal. Pelayanan publik merupakan masalah yang terus menerus selalu ada bagi instansi pemerintah atau badan usaha milik negara yang menyelenggarakan. Instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ciamis terus berupaya memberikan pelayanan yang prima. Dalam beberapa tahun terakhir ini berbagai masalah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ciamis muncul ke permukaan, hal ini terkait dengan pelayanan yang berbelit, biaya yang tinggi, dan waktu yang lama.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), besarnya pengaruh etiket pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan etiket pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ciamis.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, untuk mengetahui adakah pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan etiket pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling* metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara, dan observasi. Sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Ciamis dalam setahun terakhir.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari uji regresi ordinal menunjukkan bahwa dari dua variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan dan etiket pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Etiket Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

People want a public service that is effective and efficient than the government in various ways. Public service is an ongoing problem that has always existed for government agencies or state-owned enterprises were organized. Government agencies in this case the National Land Agency Ciamis Regency continues to provide excellent service. In recent years, various problems in the Office of the National Land Agency Ciamis Regency surfaced, it is associated with convoluted service, high cost, and a long time.

The purpose of this study was to Determine the influence of quality of service (X1) to the public satisfaction (Y), the influence of etiquette service (X2) to the public satisfaction (Y), and the magnitude of the effect of quality of service (X1) and the etiquette of service (X2) to public satisfaction (Y) in the Office of the National Land Agency Ciamis District.

The method used is quantitative method to know is there any influence of the variable quality of service and etiquette of service to the public satisfaction. The sampling technique using cluster random sampling method of data collection using questionnaires, interviews, and observations. The targets of this research are people who use services titling of land in Ciamis District Land Office in the past year.

Based on the results of ordinal regression test showed that two variables consisting of quality of service and service etiquette significant and positive impact on people's satisfaction. This proves that all independent variables have a significant and positive effect on the dependent variable, namely the satisfaction of the public.

Keywords: Quality of Service, Etiquette Service, Public Satisfaction