

**PENGARUH KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun oleh:

DHIRA TITA SALWA NST

NIT. 22314183

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

Land services are a form of public service that plays an important role in providing legal certainty for the community. Service quality is not only determined by systems, procedures, and facilities, but also by the internal condition of employees as service providers. Employee job satisfaction is an important factor because satisfied employees tend to have better motivation, responsibility, and commitment in performing their duties. This study aims to analyze the effect of employee job satisfaction on service quality at the Land Office of Central Jakarta Administrative City.

This study used a quantitative method with an associative correlational approach. The sample consisted of 60 respondents who were employees of the Land Office of Central Jakarta Administrative City and were involved in land service processes. The sampling technique used was purposive sampling, while data were collected through questionnaires using a Likert scale. Employee job satisfaction was measured using the Job Descriptive Index (JDI) dimensions, namely the work itself, pay, promotion, supervision, and co-workers. Service quality was measured using the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination with the assistance of SPSS version 29.0.

The results showed that employee job satisfaction had a positive and significant effect on service quality. This was proven by the regression equation $Y = 15.545 + 0.753X$, the t-count value of 10.138 > t-table value of 2.001, and a significance value of $< 0.001 < 0.05$. The R Square value of 0.639 indicated that employee job satisfaction affected service quality by 63.9%, while the remaining 36.1% was influenced by other factors outside this study. The most dominant dimensions of job satisfaction were co-workers and supervision, while the strongest dimensions of service quality were reliability and empathy. Therefore, improving land service quality should be supported by increasing employee job satisfaction through effective supervision, harmonious work relationships, career development, workload management, and a fair reward system.

Keywords: *Job Satisfaction, Service Quality, Land Office Employees*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	x
INTISARI	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian Literatur.....	6
B. Kajian Teoritis	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10
2. Kepuasan Kerja Pegawai	12
3. Pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan	14
C. Kerangka Pemikiran	15
D. Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Format Penelitian.....	17
B. Lokasi Penelitian	17
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	17
D. Definisi Operasional dan Variabel	18

E. Jenis dan Sumber Data	20
F. Teknik Pengumpulan Data	21
G. <i>Social Desirability Bias</i> (SDB).....	23
H. Teknik Analisis Data	24
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	27
A. Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Pusat	27
B. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat	29
BAB V PENGARUH KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	33
A. Deskripsi Karakteristik Responden	33
B. Deskripsi Variabel	37
C. Uji Instrumen Penelitian.....	39
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
BAB VI PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi dan transformasi digital mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari puas atau tidaknya masyarakat setelah menerima layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut menumbuhkan kepercayaan kepada instansi pemerintah. Pada sektor pertanahan, layanan seperti pendaftaran tanah, peralihan hak, pengukuran, hingga penerbitan sertifikat memiliki peran penting karena berkaitan dengan kepastian hukum atas aset masyarakat. Selain itu, layanan pertanahan juga mendukung kegiatan investasi, pembangunan infrastruktur, dan aktivitas ekonomi.

Pegawai menjadi unsur yang sangat menentukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Mereka tidak sekadar menjalankan prosedur, tetapi juga menjadi pihak yang berkomunikasi langsung dengan masyarakat dan mencerminkan citra organisasi. Karena itu, mutu pelayanan tidak hanya bergantung pada aturan, fasilitas, dan sistem digital, melainkan juga pada kondisi kerja pegawai, termasuk motivasi dan kepuasan kerjanya (Robbins & Judge, 2017). Pegawai yang puas biasanya lebih bertanggung jawab, lebih peduli terhadap kebutuhan pemohon, dan lebih mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat berdampak pada menurunnya semangat, kedisiplinan, dan perhatian terhadap kualitas pelayanan.

Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan pertanahan masih menghadapi sejumlah tantangan mendasar. Beberapa kendala yang sering muncul ialah proses yang belum efisien, alur birokrasi yang terlalu panjang, keterbatasan kompetensi dan motivasi pegawai, serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan. Kondisi tersebut juga relevan dengan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagai salah satu unit pelayanan utama di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Sebagai kantor pertanahan yang melayani wilayah perkotaan dengan tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat menghadapi tuntutan pelayanan yang kompleks dan beragam. Kompleksitas tersebut memengaruhi kondisi internal pegawai, termasuk motivasi dan kepuasan kerjanya yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukan hanya persoalan internal pegawai, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan instansi dalam menghadirkan layanan publik yang efektif, tertib, dan berintegritas. Untuk memahami hubungan tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka konseptual *Job Descriptive Index* (JDI) yang dikembangkan oleh (Tasios & Giannouli, 2017). JDI merupakan instrumen pengukuran kepuasan kerja yang paling banyak digunakan hingga saat ini karena mampu menggambarkan kepuasan pegawai secara menyeluruh berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: Pekerjaan itu sendiri (*The Work Itself*), Gaji (*Pay*), Kesempatan Promosi (*Promotion Opportunities*), Pengawasan (*Supervision*), dan Rekan kerja (*Co-workers*).

Kelima dimensi JDI dapat menjelaskan aspek-aspek kerja yang memengaruhi sikap dan perilaku pegawai ketika melayani masyarakat. Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya, penghasilan, peluang promosi, pengawasan, dan hubungan dengan rekan kerja cenderung memiliki rasa tanggung jawab dan dedikasi yang lebih kuat. Kondisi tersebut berpotensi mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang dalam penelitian ini diukur dengan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh (Parasuraman dkk. 1988). Model *SERVQUAL* melihat mutu pelayanan melalui lima aspek, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Dengan menghubungkan JDI dan *SERVQUAL*, penelitian ini memiliki dasar yang lebih jelas untuk menilai pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pertanahan secara terukur.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah memperkuat hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan publik. Idayutri dkk. (2023) dalam Jurnal EMAS menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BPN Kota Denpasar, yang menunjukkan bahwa profesionalisme dan beban kerja yang seimbang meningkatkan kualitas layanan pertanahan. Hasil serupa ditemukan oleh Witjaksono & Utari (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi variabel mediasi penting antara stres kerja dan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Surabaya II. Penelitian Amiruddin dkk. (2023) juga mengonfirmasi bahwa budaya organisasi yang baik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dan berdampak positif pada pelayanan publik di BPN Makassar.

Sementara itu, Hermawan dkk. (2016) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Kabupaten Bogor sangat bergantung pada kepuasan kerja pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Meskipun penelitian sebelumnya telah mengaitkan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai dan pelayanan publik, hubungan langsung antara kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan masih perlu dijelaskan lebih khusus. Sebagian penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja atau pelayanan, sedangkan penelitian lain menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi yang dipengaruhi oleh stres kerja, budaya organisasi, motivasi, kepemimpinan, atau beban kerja. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten dan dapat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menempatkan kinerja pegawai sebagai fokus utama. Padahal, dalam pelayanan publik, kualitas layanan yang dirasakan selama proses pelayanan juga penting untuk dianalisis. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, kompleksitas pelayanan urban, tingginya volume permohonan, tekanan administratif, serta ekspektasi masyarakat yang tinggi dapat memengaruhi dinamika kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi gap teoritis dan kontekstual mengenai pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan di lingkungan birokrasi urban.

Berdasarkan uraian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek utama. Pertama, secara empiris, penelitian ini menguji langsung pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berbeda dari beberapa penelitian terdahulu yang lebih banyak menghubungkan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai atau menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti stres kerja, budaya organisasi, motivasi, kepemimpinan, maupun beban kerja.

Secara kontekstual, penelitian ini dilakukan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat yang memiliki karakteristik pelayanan pertanahan di wilayah perkotaan. Karakteristik tersebut terlihat dari tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan, tekanan administratif, nilai strategis aset tanah, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan dan akuntabel.

Kondisi tersebut membuat hubungan antara kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan menjadi penting diteliti karena dinamika pelayanan di wilayah perkotaan dapat berbeda dengan wilayah non-urban.

Secara operasional, kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan pertanahan. Pegawai memahami proses pelayanan, kendala administratif, beban kerja, koordinasi antarseksi, serta keterbatasan sistem kerja yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih nyata hubungan antara kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat”** penting dilakukan untuk menjawab kesenjangan teoritis, kontekstual dan empiris tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Kementerian ATR/BPN dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepuasan kerja pegawai, serta menjadi bahan evaluasi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pertanahan di wilayah perkotaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mencapai tujuan berikut:

Menganalisis pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah literatur ilmiah terkait kepuasan kerja pegawai dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pertanahan, khususnya di kantor pertanahan perkotaan padat dan strategis, yaitu Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dalam memberikan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Kantor Pertanahan Jakarta Pusat untuk meningkatkan dan mengevaluasi kepuasan kerja pegawai, sehingga kualitas pelayanan pertanahan dapat lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

E. Batasan Penelitian

Untuk menjaga fokus penelitian ini dibatasi pada beberapa hal tersebut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.
2. Responden penelitian dibatasi pada pegawai yang memenuhi kriteria sebagai berikut: berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), bekerja di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, memiliki masa kerja minimal 1 (satu) tahun dan yang terlibat dalam proses pelayanan pertanahan.
3. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap persepsi pegawai mengenai kualitas pelayanan pertanahan.
4. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu 1 bulan. Hal ini untuk menyesuaikan ketersediaan waktu penelitian dan efektivitas pengumpulan data.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hasil pengujian hipotesis pada tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja pegawai maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepuasan kerja pegawai memberikan kontribusi sebesar 63,9% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Pada variabel kepuasan kerja, dimensi rekan kerja memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa hubungan kerja yang baik, kerja sama, dan dukungan antarpegawai menjadi aspek yang paling dirasakan oleh pegawai. Sebaliknya, dimensi promosi memperoleh nilai terendah sehingga aspek peluang pengembangan karier masih perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Pada variabel kualitas pelayanan, dimensi keandalan dan empati memperoleh penilaian tertinggi berdasarkan persepsi pegawai, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan secara tepat, responsif, dan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, dimensi jaminan memperoleh nilai terendah sehingga aspek kompetensi pegawai, kepastian pelayanan, dan kepercayaan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini mendukung *Social Exchange Theory* oleh Blau (1964), yang menjelaskan bahwa pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan membalas perlakuan positif organisasi melalui perilaku kerja yang lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat disarankan untuk meningkatkan aspek promosi dan pengembangan karier pegawai serta terus memperkuat aspek jaminan pelayanan melalui peningkatan kompetensi pegawai, kejelasan informasi, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan sebagai responden penelitian sehingga kualitas pelayanan dapat diukur dari sisi pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Ahmad, M., Khan, A., & Arshad, M. (2021). Major theories of Job Satisfaction and their use in the field of Librarianship. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 6385. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6385>
- Amiruddin, F., Burhanuddin, B., Dipotatmodjo, T. S. P., Sahabuddin, R., & Natsir, U. D. (2023). Pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada badan pertanahan nasional di kota makassar. *Sibatik JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(3), 1021–1038. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i3.698>
- Azwar, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *11*(3), 259–267.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life. Exchange and Power in Social Life.*
- Fraenkel, J., Wallen, N., & Hyun, H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education.*
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program *IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. PT Gava Media.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol M. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(1), 65–75.
- Idayutri, N. N., Rihayana, I. G., & Putra, B. N. K. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Profesionalisme Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Denpasar. *EMAS*, 4(10), 2362–2372. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/8278>
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners.*
- Lujunai, Y. jesika, Survival, & Mulyono. (2025). *The Influence of Job Characteristics and Individual Characteristics on Organizational Commitment and Implications on Job Satisfaction. Journal of Management Research and Studies*, 3(1), 128–140.
- Makkasau, J. (2019). Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamuju utara. 51–64.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Purwanza. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Organizational behavior (17th edition)*. Pearson.
- Serpian, Swasto, B., & Utami, H. (2016). *The effect of Organization Culture And Job Satisfaction On Organizational Commitment, Organizational Citizenship, Behavior, And Intention To Leave*. *RJOAS*, 12(60), 157–169. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2016-12.21>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tasios, T., & Giannouli, V. (2017). *Job descriptive index (JDI): Reliability and validity study in Greece*. *Archives of Assessment Psychology*, 7(1), 2. <https://www.researchgate.net/publication/381008931>
- Witjaksono, A., & Utari, W. (2022). Pengaruh stres kerja, komunikasi, kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada kantor pertanahan kota surabaya ii. *Map (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 5(3), 220–235. <https://doi.org/10.37504/map.v5i3.431>