

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SISTEM INFORMASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH
DI BPN KOTA BATAM**

Assyfa Khairunnisa¹

Bambang Satriawan²

Sarmini³

Diana Titik Windayati⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Batam, Indonesia
assyfa.khairunnisa123@gmail.com

Abstract

This research was used to determine and analyze the influence of facilities, service quality and digital information systems on community satisfaction in issuing land certificates at BPN Batam City. The method used in quantitative research. The population in the study was 704 people, obtained from the number of land certificates issued in the last three months. The sample in this study was 87.56 and rounded up to 88 respondents. The data collection technique used was a questionnaire that had been tested for validity and reliability, classical assumption tests, hypothesis tests (t-test and F-test), and coefficient of determination. Data management in this study used SPSS 26 software. The results of this study were that facilities had a positive and insignificant effect with a probability of $0.257 > 0.05$. Service quality had a positive and significant effect with a probability value of $0.000 < 0.05$. In the digital information system, it had a positive and insignificant effect with a probability value of $0.098 < 0.05$. The coefficient of determination value of 73.7% indicates that the remaining variable contribution of 26.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Community Satisfaction, Facilities, Service Quality, Digital Information Systems

Abstrak

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan sistem informasi digital terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam. Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian sebanyak 704 orang, diperoleh dari jumlah sertifikat tanah yang diterbitkan tiga bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87,56 dan dibulatkan menjadi 88 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t dan uji F), dan koefisien determinasi. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 26. Hasil penelitian ini adalah fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan probabilitas sebesar $0,257 > 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Pada sistem informasi digital berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan nilai probabilitas sebesar $0,098 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 73,7% menunjukkan bahwa sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Digital

PENDAHULUAN

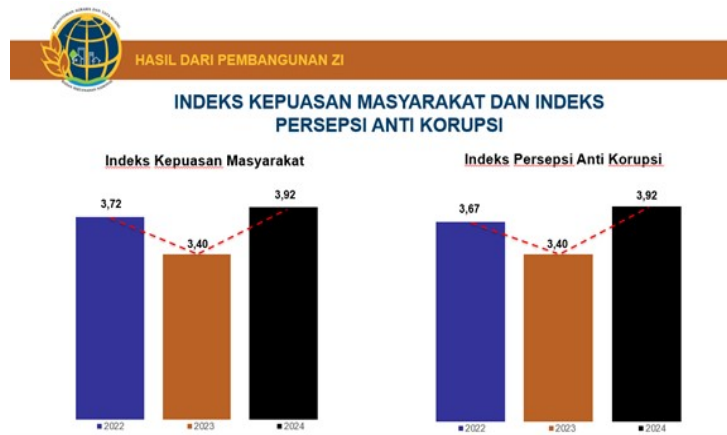
Penerbitan sertifikat tanah merupakan proses penting dalam legalisasi kepemilikan tanah. Sertifikat tanah yang sah memberikan kepastian hukum bagi pemilik tanah dan memudahkan berbagai transaksi terkait tanah. Namun, proses penerbitan sertifikat tanah di Indonesia seringkali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti proses yang berbelit-belit, lama, dan tidak transparan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah.

BPN adalah lembaga pemerintah bertugas mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan di Indonesia. BPN bertindak sebagai lembaga pemerintah yang melaksanakan peran administrasi pertanahan di Indonesia, termasuk pendaftaran tanah, pengelolaan hak atas tanah, dan pengembangan tanah. BPN berfungsi sebagai lembaga pemerintah yang bertugas mengatur dan mengembangkan administrasi pertanahan di Indonesia.

Kepuasan masyarakat merupakan elemen krusial dalam peningkatan standar pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penilaian bagaimana pelayanan publik tersebut terlaksana. Jika masyarakat merasa puas pada suatu instansi pemerintah akan membuat image instansi tersebut baik, tetapi jika kepuasan masyarakat rendah dapat menandakan bahwa instansi tersebut tidak memberikan fasilitas, kualitas pelayanan, dan informasi yang baik kepada masyarakat. Individu akan merasa puas dengan asumsi hasil yang diperoleh melebihi asumsinya. Tingkat kepuasan masyarakat perlu dievaluasi kembali pada instansi BPN Kota Batam, melihat banyaknya masyarakat yang merasa kurang puas dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan informasi digital yang kurang mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat yang rendah.

Karena fasilitas merupakan salah satu penentu maka, kurang nyamannya ruang laktasi yang memiliki aroma ruangan yang tidak sedap, kurangnya jumlah kursi tunggu yang membuat sebagian masyarakat harus berdiri, kurangnya meja untuk bisa menyusun berkas, menulis atau merapikan berkas yang akan di serahkan, kurangnya lahan parkir, dan fasilitas lainnya, yang kurang maksimal sehingga membuat ketidaknyamanan pelayanan di BPN kota Batam.

Di samping fasilitas, kualitas pelayanan juga merupakan penentu kepuasan. Suatu kualitas pelayanan baik, seperti pelayanan yang cepat dan efisien yang mengutamakan kebutuhan masyarakat, membuat masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan. Kualitas layanan sangat penting untuk menjelaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik membuat masyarakat merasa nyaman dan efisien dalam melakukan pelayanan. Demikian juga dengan sistem informasi digital. Informasi digital merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di BPN Kota Batam, informasi digital yang mudah diakses dan transparan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Informasi digital yang mudah diakses, terprinci, dan transparan menjadikan kandidat lebih efisien dalam memberikan layanan.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat di Instansi BPN Kota Batam Tahun 2022-2024

Sumber : Data Kepuasan dari BPN

Berdasarkan data yang di dapat dari BPN Kota Batam terdapat penurunan tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2022 ke tahun 2023 yaitu dari 3,72 ke 3,40 dengan target skala yaitu 4 namun terjadinya peningkatan pada 2024 menjadi 3,92. Tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti mendapati masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di BPN Kota Batam. Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu fasilitas yang kurang seperti tidak nyamannya ruang laktasi, kurangnya jumlah kursi tunggu, kurangnya meja untuk menyusun berkas serta lahan parkir. Masyarakat juga mengeluhkan pelayanan yang diterima, masyarakat mengatakan kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat, dan juga masyarakat merasa dibeda-bedakan oleh pegawai BPN. Masyarakat juga mengatakan sulit mendapatkan informasi dari web resmi yang dimiliki oleh BPN Kota Batam. Hal tersebutlah yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian ini.

TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Kepuasan Masyarakat

Kharunia Nova Dwi & Hikmahh, 2022 ia menjelaskan suatu kepuasan terhadap masyarakat ialah sebuah tingkatan yang digunakan untuk pengukuran kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh instansi ataupun pemerintah. Jika menurut Suandi pada tahun 2019 kepuasan masyarakat juga merupakan sebuah kondisi dimana apa yang diharapkan maupun butuhkan dan yang diinginkan oleh masyarakat bisa terlaksana.

Indikator dalam kepuasan masyarakat menurut Kharunia Nova Dwi & Hikmah (2022):

1. Perilaku Pelaksana
2. Prosedur
3. Jenis Layanan
4. Alat Ukur Penilaian
5. Penanganan Keluhan

Failitas

Menurut Smaradhana dan Lutfie (2017), mengatakan bahwa fasilitas merupakan bentuk fisik yang harus ada sebelum jasa tersebut akan ditawarkan kepada customer. Tjiptonoo dan Chandra, 2016:91, juga menjelaskan bahwa fasilitas ini merupakan sarana prasarana yang ada sebelum melayani pelanggan atau pengguna jasa untuk ditawarkan. Menurut (Smaradhana & Lutfie, 2017: 474), fasilitas memiliki enam indikator yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial
2. Perencanaan ruang
3. Perlengkapan perabotan
4. Tata cahaya dan warna
5. Pesan yang disampaikan secara grafis
6. Unsur pendukung

Kualitas Pelayanan

Tingkat pelayanan yang diharapkan merupakan sebuah bentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima menurut Kotler, 2019:143. Menurut Tjiptonoo dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan ameripakan bagaimana keadaan dinamis yang terikat pada produk, jasa, SDM, serta proses lingkungan yang akan dapat memenuhi ataupun dapat melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan. Adapun 5 indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut (Lubis & Andayani, 2018: 234) adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangible)
2. Keandalan (Reliability)
3. Ketanggapan (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

Sistem Informasi Digital

Menurut O'Brien & Marakas (2018) sistem informasi digital adalah kombinasi perangkat keras maupun perangkat lunak, jaringan, dan juga data yang dipakai untuk mengelompokan, menyimpan, dan memproses data, untuk dapat juga menghasilkan sebuah informasi yang akan dipakai bagi organisasi. Berikut adalah indikator yang mempengaruhi sistem informasi digital menurut O'Brien & Marakas (2018) :

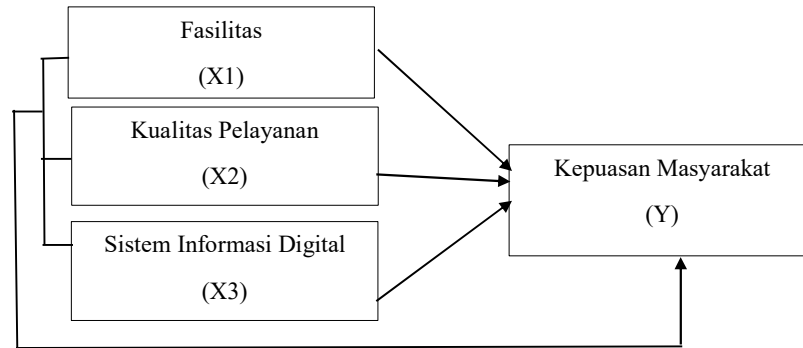
1. Infrastruktur
2. Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Proses Bisnis
4. Data dan Informasi
5. Keamanan
6. Tata Kelola

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini ialah:

- H.1: Adanya pengaruh secara parsial antara fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada BPN Kota Batam.
- H.2: Adanya pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada BPN Kota Batam.

- H.3: Adanya pengaruh secara parsial antara sistem informasi digital terhadap kepuasan masyarakat pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada BPN Kota Batam.
- H.4: Adanya pengaruh secara simultan antara fasilitas, kualitas pelayanan, dan sistem informasi digital terhadap kepuasan masyarakat pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada BPN Kota Batam.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif seperti melakukan survei atau penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Data yang didapat akan dianalisa menggunakan metode statistik untuk menghasilkan angka-angka dan generalisasi. Pada penelitian ini populasi yang digunakan ialah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada BPN Kota Batam dalam melakukan penerbitan sertifikat tanah di Kota Batam. Populasi pada penelitian ini sebanyak 704 orang di peroleh dari banyaknya penerbitan sertifikat tanah dalam waktu tiga bulan terakhir dimulai Desember 2023 hingga Februari di tahun 2024. Teknik pada pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner serta ketentuannya skala likert. Teknik analisis data yang dipakai yaitu Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis yaitu Uji t dan Uji f, terakhir pengujian yang dilakukan adalah Determinasi. Pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan program *Software SPSS* versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Panelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk mendapatkan sampel, pada penelitian ini dihasilkan sampel sebanyak 87,56 jika dibulatkan menjadi 88 sampel. Sehingga pada penelitian ini memiliki responden sebanyak 88 responden. Jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 22 orang dan untuk responden perempuan terdapat 66 orang. Terdapat empat kriteria usia yaitu yang pertama 20-30 tahun, kedua 31-40 tahun, ketiga 41-50 tahun, dan yang keempat <51 tahun. Terdapat juga pekerjaan dan juga alamat responden.

Uji Kualitas Data
Uji Validitas

Tabel 1. Validitas Kepuasan Masyarakat

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
Y.P1	0,743	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P2	0,812	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P3	0,773	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P4	0,852	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P5	0,717	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P6	0,779	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P7	0,863	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P8	0,760	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P9	0,950	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P10	0,822	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P11	0,862	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P12	0,848	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P13	0,805	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P14	0,835	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
Y.P15	0,888	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pengujian bahwa uji validitas dengan ketentuan nilai r hitung $> r$ tabel sebesar 0,361 dengan $\alpha = 0,05$. Nilai instrumen yang digunakan menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, yang mengartikan bahwa alat ukur tersebut dapat digunakan dan akurat. Pengujian validitas di atas tidak ditemukannya item yang bersifat tidak valid, pada pengujian validitas kepuasan masyarakat terdapat 15 item di atas yang bersifat valid.

Tabel 2. Validitas Fasilitas

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X1.P1	0,799	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P2	0,781	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P3	0,808	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P4	0,755	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P5	0,857	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P6	0,784	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P7	0,837	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P8	0,878	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P9	0,889	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P10	0,672	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P11	0,768	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P12	0,913	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P13	0,816	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P14	0,774	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X1.P15	0,748	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pengujian bahwa uji validitas dengan ketentuan nilai r hitung $> r$ tabel sebesar 0,361 dengan $\alpha = 0,05$. Nilai instrumen yang digunakan menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, yang mengartikan bahwa alat ukur tersebut dapat digunakan dan akurat. Pengujian validitas di atas tidak ditemukannya item yang bersifat

tidak valid, pada pengujian validitas fasilitas atau X1 terdapat 15 item di atas yang bersifat valid.

Tabel 3. Validitas Kualitas Pelayanan

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X2.P1	0,842	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P2	0,809	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P3	0,807	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P4	0,894	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P5	0,825	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P6	0,783	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P7	0,871	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P8	0,817	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P9	0,848	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P10	0,851	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P11	0,875	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P12	0,864	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P13	0,868	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P14	0,802	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X2.P15	0,734	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pengujian bahwa uji validitas dengan ketentuan nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361 dengan $\alpha = 0,05$. Nilai instrumen yang digunakan menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, yang mengartikan bahwa alat ukur tersebut dapat digunakan dan akurat. Pengujian validitas di atas tidak ditemukannya item yang bersifat tidak valid, pada pengujian validitas kualitas pelayanan atau X2 terdapat 15 item di atas yang bersifat valid.

Tabel 4. Validitas Sistem Informasi Digital

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X3.P1	0,844	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P2	0,895	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P3	0,835	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P4	0,811	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P5	0,825	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P6	0,773	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P7	0,910	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P8	0,746	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P9	0,883	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P10	0,841	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P11	0,777	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P12	0,808	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P13	0,757	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P14	0,779	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid
X3.P15	0,762	0,361	$0.000 < 0.05$	Valid

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pengujian bahwa uji validitas dengan ketentuan nilai r hitung $> r$ tabel sebesar 0,361 dengan $\alpha = 0,05$. Nilai instrumen yang digunakan menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi, yang mengartikan bahwa alat ukur tersebut dapat digunakan dan akurat. Pengujian validitas di atas tidak ditemukannya item yang bersifat tidak valid, pada pengujian validitas sistem informasi digital atau X3 terdapat 15 item di atas yang bersifat valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Reliabilitas

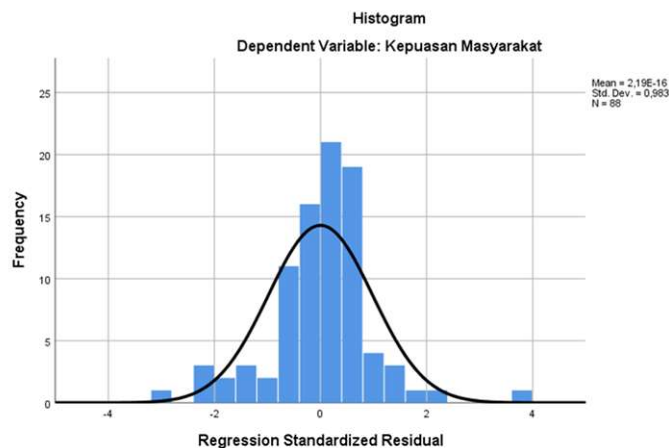
No	Variabel	Nilai CA	Taraf Nilai CA	Keterangan
1	Kepuasan Masyarakat	0,964 / 96,4%	0.60 / 60%	Reliabel
2	Fasilitas	0,960 / 96%	0.60 / 60%	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,968 / 96,8%	0.60 / 60%	Reliabel
4	Sistem Informasi Digital	0,962 / 96,2%	0.60 / 60%	Reliabel

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Sesuai dengan hasil pengolahan data uji reliabilitas, maka semua variabel penelitian dapat dan harus digunakan, dengan catatan nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel lebih besar dari ambang batas reliabilitas (yaitu $> 0,60$ atau $> 60\%$).

Uji Asumsi Klasik

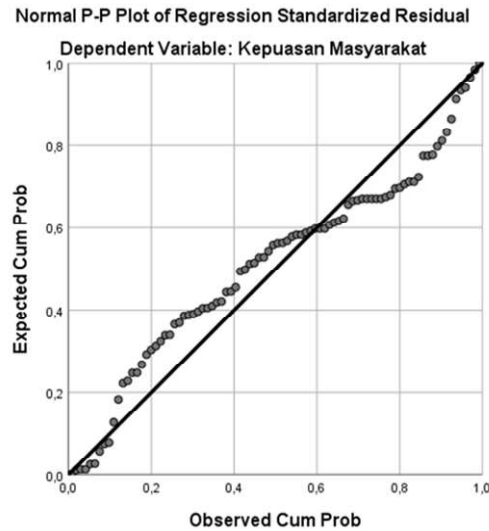
Uji Normalitas



Gambar 3. Normalitas Histogram

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pada grafik histogram dalam uji normalitas terlihat bahwa variabel berdistribusi normal, hal menunjukkan bahwa distribusi data tersebut memenuhi grafik yang ada. Uji normalitas juga dapat dilihat dengan *P-Plot*, untuk hasilnya dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 4. Normalitas Pendekatan P- P Plot

Sumber: Diolah dari data primer 2024

Grafik yang disebutkan menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, mengikuti arah dan garis, menurut uji normalitas yang dilakukan menggunakan metode plot P-P. Hal ini menunjukkan kumpulan data yang terdistribusi normal. Asumsi normalitas tidak terpenuhi oleh model regresi jika data meluas jauh dari garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

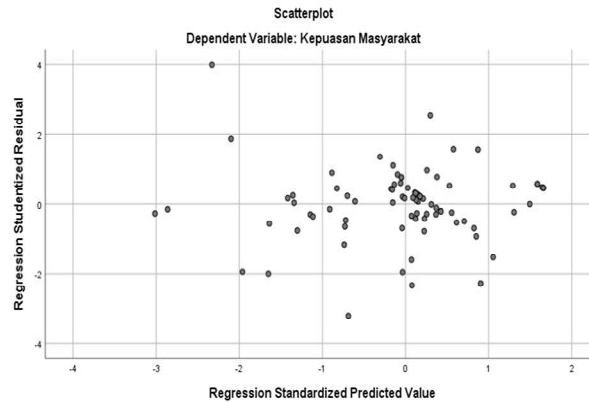
Tabel 6. Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	2,941	4,236		,694	,489		
Fasilitas	,137	,120	,111	1,141	,257	,329	3,041
Kualitas Pelayanan	,573	,111	,589	5,168	,000	,241	4,153
Sistem Informasi Digital	,219	,127	,199	1,720	,089	,233	4,287

Sumber: Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diartikan bahwa tidak adanya gejala multikolinearitas antar variabel independent dalam model regresi karena nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 5. Heteroskedastisitas

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Grafik yang disebutkan di atas menunjukkan bagaimana titik tersebut tidak membentuk suatu pola. Titik-titik tersebut jauh di atas dan di bawah sumbu Y dan angka nol. Tidak terdapatnya masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi dapat terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig
	B	Std. Error			
(Constant)	2,941	4,236		,694	,489
Fasilitas	,137	,120	,111	1,141	,257
Kualitas Pelayanan	,573	,111	,589	5,168	,000
Sistem Informasi Digital	,219	,127	,199	1,720	,089

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pengujian perhitungan mendapatkan hasil persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 2,941 + 0,137X_1 + 0,573X_2 + 0,219X_3 + e$$

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Dari hasil pengujian variabel bebas yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, dan sistem informasi digital terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam dengan derajat kebebasan $n - k = 88 - 3 = 85$, $t\text{-tabel} = 1,988$, dijelaskan sebagai berikut :

- a. Variabel fasilitas (X1) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 1,141 < ttabel 1,988, thitung < ttabel yang memiliki arti berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam dengan nilai signifikansi 0,257 lebih besar dari 0,05 (0,257 > 0,05) artinya **H0 diterima Ha ditolak**.
- b. Variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 5,168 > ttabel 1,988, thitung > ttabel yang memiliki arti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) artinya **H0 ditolak Ha diterima**.
- c. Variabel sistem informasi digital (X3) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 1,720 < ttabel 1,988, thitung < ttabel yang memiliki arti berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam dengan nilai signifikansi 0,098 lebih besar dari 0,05 (0,098 > 0,05) artinya **H0 diterima Ha ditolak**.

Tabel 8. Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig
	B	Std. Error			
(Constant)	2,941	4,236		,694	,489
Fasilitas	,137	,120	,111	1,141	,257
Kualitas Pelayanan	,573	,111	,589	5,168	,000
Sistem Informasi Digital	,219	,127	,199	1,720	,089

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Uji simultan (uji F)

Tabel 9. Simlutan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	7428,671	3	2476,224	78,544	,000
Residual	2648,227	84	31,527		
Total	10076,898	87			

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji F memperoleh hasil 78,544 lebih besar dari nilai F tabel yang dinilai dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1 = 88 - 3 - 1 = 84$ adalah 2,48 atau $78,544 > 2,48$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga apabila nilai signifikan $< 0,05$ yaitu berarti **H0 ditolak dan Ha diterima**.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 10. Koefisien Determinasi (R-Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,859	,737	,728	5,615
---	------	------	------	-------

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Dari hasil penelitian diperoleh nilai R sebesar 0,859 sedangkan nilai R^2 adalah sebesar 0,737 dengan demikian adanya pengaruh antar variable sebesar 0,737 atau 73,7% sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dipenelitian ini.

Pembahasan

Fasilitas Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di BPN Kota Batam

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $1,141 < t \text{ tabel } 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,257 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji hipotesis, H_0 diterima dan H_a ditolak. Variabel fasilitas tidak berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap sertifikat tanah yang diterbitkan oleh BPN Kota Batam, sehingga hipotesis penelitian ini ditolak, karena adanya faktor lainnya yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi Febriani tahun 2022 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas, dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh di mana penelitian tersebut adalah tidak adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Endang dan Laily Nur Cholida pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro, yang membuktikan bahwa tidak terdapatnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di BPN Kota Batam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan nilai t hitung $5,168 > t \text{ Tabel } 1,988$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak berdasarkan hasil uji hipotesis, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herly Wildan Noris, Suharto, dan Bambang Suhada pada tahun 2022 dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lampung Tengah, dimana hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan terdapatnya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Malik Al Zuhijjah dan Said Muhammad pada tahun 2022 dengan judul yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Eka kurir Cabang Utama

Banjarmasi, yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Eka kurir Cabang Utama Banjarmasin.

Sistem Informasi Digital Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di BPN Kota Batam

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam dipengaruhi oleh sistem informasi digital, meskipun pengaruhnya kecil yaitu berpengaruh positif tidak signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak dengan $t\text{-Hitung } 1,720 < t\text{-Tabel } 1,988$ dan nilai signifikansi $0,098$ lebih dari $0,05$ ($0,098 > 0,05$). H_a ditolak dan H_0 diterima, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam dipengaruhi secara positif namun sedikit oleh sistem informasi digital.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Rahmawati pada tahun 2019 dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul Ulum Banda Aceh, dimana hasil penelitian yang dilakukan yaitu adanya pengaruh positif tidak signifikan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul Ulum Banda Aceh. Penelitian ini berbasis digital sehingga dikatakan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini.

Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Sistem Informasi Digital Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di BPN Kota Batam

Pada hasil pengujian yang dilakukan pada uji F statistik menunjukan nilai yang diperoleh yaitu $78,544$ lebih besar dari nilai F tabel yang dinilai dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1 = 88 - 3 - 1 = 84$ adalah $2,48$ atau $78,544 > 2,48$ dan nilai signifikansi pada penelitian ini yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukan bahwa pengujian secara bersama-sama (simultan) menunjukan fasilitas, kualitas pelayanan, dan sistem informasi digital bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam. Artinya yaitu tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat jika fasilitas, kualitas pelayanan, dan sistem informasi digital dilakukan dengan baik untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil yang telah dilakukan melalui pengujian-pengujian sehingga dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Secara parsial fasilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam.
3. Secara parsial sistem informasi digital berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota

Batam.

4. Secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan, dan sistem informasi digital bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan sertifikat tanah di BPN Kota Batam.
5. Pada nilai R diketahui memiliki nilai sebesar 0,859 dan untuk nilai R^2 adalah sebesar 0,737. Pada kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh fasilitas, kualitas pelayanan, dan sistem informasi digital sebesar 0,737 atau 73,7% sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu berfokuskan pada fasilitas, kualitas pelayanan, sistem informasi digital dan kepuasan dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah, untuk batasan lokasi adalah pada BPN Kota Batam.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti tentang kepuasan masyarakat untuk dapat mempertimbangkan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti efektivitas, teknologi informasi, dan aspek-aspek komunikasi lainnya. Variabel tersebut dapat untuk diteliti karena kepuasan masyarakat dapat mengevaluasi kinerja yang diberikan oleh organisasi maupun instansi dan jika organisasi atau instansi tidak mengevaluasi akan membuat tingkat kepercayaan atau kepuasan masyarakat yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Gina Indriani, "Pengaruh Fasilitas Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam," 2022, [Online]. Available: [http://repository.upbatam.ac.id/2475/1/cover s.d bab III.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/2475/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf)
- B. N. Pasla, "Apa itu Sistem Informasi?: Tujuan, Fungsi, dan Contohnya," Pasla.Jambiprov. [Online]. Available: <https://pasla.jambiprov.go.id/apa-itu-sistem-informasi-pengertian-tujuan-fungsi-komponen-dan-contohnya/>
- D. Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas dan Fasilitas terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh," *J. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 390–396, 2022, doi: 10.47233/jebis.v2i1.120.
- D. Gary, "Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.," *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2022.
- D. Rahmawati, "Kepuasan Pelanggan Di Dayah Modern Darul ‘ Ulum Banda Aceh," *Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, 2019.
- D. Widyaningrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas pelanggan Hotel Luminor Mangrove Besar Jakarta Barat XX(Xx), 1–22.," *J. STEI Ekon.*, vol. XX, no. Xx, pp. 1–22, 2020, [Online]. Available: [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)
- E. Endang and L. N. Cholidah, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro,” *J. Tek.*, vol. 9, no. 2, p. 6, 2017, doi: 10.30736/teknika.v9i2.55.
- H. Wildan Noris, S. Suharto, and B. Suhada, “Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Skck Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah,” *SIMPLEX J. Econ. Manag.*, vol. 3, no. 1, pp. 53–64, 2022, doi: 10.24127/simplex.v3i1.2613.
- Kurniawati, E., “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Dimensi*, 2021, doi: <https://doi.org/10.33373/dms.v10i3.3946>.
- L. Penelitian, D. A. N. Pengabdian, W. Kerjasama, L. Dan, and W. R. Iii, “Universitas sari mutiara indonesia 2021,” vol. 8466079, no. 79, p. 8476769, 2021.
- M. Malik and A. Zuhijjah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Banjarmasin,” *J. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 99–106, 2022, [Online]. Available: <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM>