

## ABSTRAK

### PENGARUH RESPONSIVITAS BIROKRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI BPN KOTA MEDAN

Nama : Yeni Siska  
NIM : 060903029  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Pembimbing : Dra. Februati Trimurni, MSI

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang kompleks mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, dan kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan. Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah salah satu instansi penyelenggara layanan publik yang seringkali mendapat kritikan dari masyarakat mengenai proses pensertifikatan tanah yang berbelit-belit, biaya yang mahal, dan waktu penyelesaian yang sangat lama. Oleh karena itu BPN Kota Medan harus berusaha memperbaiki citranya di mata masyarakat pengguna jasa dengan cara meningkatkan penerapan responsivitas birokrasi untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di BPN Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian korelasional dengan analisis kuantitatif. Hipotesis yang dikemukakan adalah "Penerapan responsivitas birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat".

Data yang diperoleh dari 60 orang responden yang merupakan masyarakat pengguna jasa di BPN Kota Medan melalui kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan koefisien korelasi product moment dan koefisien determinan. Analisis tersebut menunjukkan hasil bahwa penerapan responsivitas birokrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa di BPN Kota Medan, dan pengaruhnya berada dalam kategori kuat. Hal ini terbukti dari perhitungan  $r = 0,603$ , dan ini berarti koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang positif antara responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar 36,36%. Ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa di BPN Kota Medan dipengaruhi oleh responsivitas birokrasi sebesar 36,36%, dan sisanya 63,64% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini