

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI



**OLEH
DINY PUSPITA WIDIANTY
NIM. 933502617**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
JULI 2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh
Diny Puspita Widianty
933502617

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENSIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
JULI 2024**

Skripsi oleh Diny Puspita Widianty ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Kediri, 13 Juni 2024
Dosen Pembimbing I



Dr. M. Qomarul Huda, M.Fil.I
NIP. 19690217 1999031 001

Kediri, 13 Juni 2024
Dosen Pembimbing II



Dr. Trimurti Ningtyas, M.KP
NIDN. 2003028801

NOTA DINAS

Kediri, 13 Juni 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Diny Puspita Widianty
NIM : 9335.026.17
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Locket Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. M. Omarul Huda, M.Fil.I
NIP. 19690217 1999031 001

Dosen Pembimbing II



Dr. Trimurti Ningtyas, M.KP
NIDN. 2003028801

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEDIRI

DINY PUSPITA WIDIANTY
9.335.026.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 4 Juli 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Moch. Muwaffiqillah, M.Fil.I
NIP. 19771130 200312 1 002

(.....)

2. Penguji I
Dr. M. Qomarul Huda, M.Fil.I
NIP. 19690217 1999031 001

(.....)

3. Penguji II
Dr. Trimurti Ningtyas, M.KP
NIDN. 2003028801

(.....)

Kediri, 4 Juli 2024
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. H.A. Haidi Thahir, M.HI
NIP. 197111212005011006

MOTTO

"Semua akan baik-baik saja pada akhirnya. Jika tidak baik-baik saja, itu bukanlah akhir." – John Lennon (The Beatles)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diny Puspita Widianty

NIM : 9.335.026.17

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Loker Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri" ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kediri, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Diny Puspita Widianty

ABSTRAK

DINY PUSPITA WIDIANTY, Dosen Pembimbing Dr. M. Qomarul Huda, M.Fil.I dan Dr. Trimurti Ningtyas, M.KP, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Locket Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah, IAIN Kediri, 2024.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal Petugas Locket, Kepuasan Penerima Layanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri

Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan menjalankan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara sektoral, regional, dan nasional. Dalam menjalankan tugasnya, petugas layanan harus memaksimalkan kinerjanya agar masyarakat selaku penerima layanan merasakan kepuasan sehingga mereka akan memberikan penilaian yang baik. Saat proses pelayanan berlangsung, maka terjadilah aktivitas komunikasi interpersonal antara petugas layanan dengan penerima layanan.

Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial yang dikembangkan oleh Thibaut dan Harold Kelley. Asumsi teori ini menyatakan bahwa, "Setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam suatu hubungan hanya selama hubungan itu cukup memuaskan dalam hal penghargaan dan pengorbanannya". Kaitan antara teori pertukaran sosial dengan konteks penelitian ini yaitu, apabila komunikasi interpersonal petugas loket berjalan baik, maka penerima layanan merasa puas dan memberikan penilaian positif. Namun apabila komunikasi interpersonal petugas loket berjalan tidak baik, maka penerima layanan merasa tidak puas dan memberikan penilaian negatif yang akan berdampak pada citra institusi penyelenggara pelayanan tersebut.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Peneliti menggunakan 97 sampel responden penerima layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang telah memenuhi kriteria. Hasil penelitian ini melalui uji regresi linier sederhana dengan hasil nilai signifikansi sebesar $0,01 > 0,05$. Artinya terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan, dan dari perhitungan uji T juga dapat dilihat bahwa $T_{hitung} 17,852$ lebih besar daripada T_{tabel} . Berdasarkan hasil uji T ini, maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan. Dari uji koefisien determinasi, diperoleh hasil R square sebesar 0,770 yang dapat diartikan bahwa kepuasan penerima layanan dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal petugas loket sebesar 77%, sisanya 23% dipengaruhi oleh faktor lain.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Loker Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam–dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri yang telah memberikan izin serta fasilitas belajar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. A. Halil Thahir, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri yang telah memberi izin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Siti Amanah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberi izin dan kemudahan, sehingga diberi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Qomarul Huda, M.Fil.I dan Ibu Dr. Trimurti Ningtyas, M.KP, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Moch. Muwaffiqillah, M.Fil.I selaku dosen penguji utama dalam sidang munaqosah yang mana telah memberi masukan dan arahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak Heni Maskuri, S.H. selaku Kaur Kepegawaian dan Bapak Arief Pramono, S.H. selaku koordinator pegawai yang bertugas di loket pelayanan

Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, yang selalu kooperatif selama penulis melakukan proses observasi maupun pengambilan data di lapangan.

8. Seluruh responden yaitu penerima layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri yang telah membantu kelancaran penelitian ini dengan memberikan data-data yang sesuai kebutuhan penulis.
9. Bapak Sugianto dan Ibu Winarsih selaku kedua orang tua penulis yang selalu bersabar menemani setiap proses putrinya terutama memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
10. Teman-teman seangkatan tahun 2017, khususnya Komunikasi dan Penyiaran Islam, yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk sahabatku Sartika Wahyuningtyas dan Brilliant Pritti Maghebi serta temanku Binti Nur Afifah dan Nikmatu Sholihah yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi sekaligus telah berkenan menjadi teman seperjuangan penulis semasa kuliah.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari bentuk kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 1 Juli 2024

Diny Puspita Widianty

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Penelitian Terdahulu	12
F. Definisi Operasional	16
1. Variabel Komunikasi Interpersonal Petugas Loker (X).....	17
2. Variabel Kepuasan Penerima Layanan (Y)	18
BAB II.....	20
A. Deskripsi Teori.....	20
1. Pengertian Komunikasi.....	20
2. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	21
3. Kepuasan Penerima Layanan.....	27
4. Teori Pertukaran Sosial.....	33
5. Teori Hierarchy Kebutuhan Maslow	35
B. Kerangka	Berpikir
.....	39

C.Hipotesis	Penelitian
.....	40
BAB III.....	42
A. Rancangan Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	44
2. Sampel	44
C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Wawancara.....	46
2. Kuesioner	46
3. Dokumentasi	47
4. Kualifikasi Responden	47
D. Instrumen Penelitian	48
E. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	55
BAB IV.....	57
A. Deskripsi Data.....	57
1. Gambaran Umum Kabupaten Kediri	57
2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri	58
3. Karakteristik Data Responden	65
4. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Variabel	68
B. Analisis Data.....	77
1. Uji Asumsi Klasik.....	77
2. Uji Hipotesis	81
BAB V	87
BAB VI.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Substansi Laporan Tahunan Ombudsman RI _____	3
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu _____	12
Tabel 3. 1 Jumlah Penerima Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri ____	44
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert _____	49
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel _____	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas X (Komunikasi Interpersonal Petugas Locket) ____	53
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Penerima Layanan) _____	54
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas X (Komunikasi Interpersonal Petugas Locket)_	55
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Penerima Layanan) _____	56
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur _____	65
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin _____	66
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan _____	66
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan _____	67
Tabel 4. 5 Indeks Indikator Keterbukaa _____	70
Tabel 4. 6 Indeks Indikator Empati _____	70
Tabel 4. 7 Indeks Indikator Sikap Positif _____	71
Tabel 4. 8 Indeks Indikator Sikap Mendukung _____	71
Tabel 4. 9 Indeks Indikator Kesetaraan _____	72
Tabel 4. 10 Indeks Indikator Persyaratan _____	72
Tabel 4. 11 Indeks Indikator Sistem _____	73
Tabel 4. 12 Indeks Indikator Waktu _____	74
Tabel 4. 13 Indeks Indikator Biaya _____	74
Tabel 4. 14 Indeks Indikator Produk _____	75
Tabel 4. 15 Indeks Indikator Kompetensi Petugas _____	75
Tabel 4. 16 Indeks Indikator Perilaku _____	76
Tabel 4. 17 Indeks Indikator Pengaduan _____	76
Tabel 4. 18 Indeks Indikator Sarana dan Prasarana _____	77

Tabel 4. 19 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov _____	78
Tabel 4. 20 Hasil Uji Linearitas _____	81
Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana _____	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana _____	83
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien determinasi Model Summary _____	86

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Pengaduan Terkait BPN Tahun 2018 - 2022 _____	4
Grafik 2. 1 Kerangka Berpikir _____	40
Grafik 4. 1 Struktur Organisasi Kantah Kabupaten Kediri _____	60
Grafik 4. 2 Uji Normalitas (Histogram) _____	79
Grafik 4. 3 Uji Normalitas (P-P Plot) _____	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Kediri_____	58
Dokumentasi Pengambilan Data_____	xxxiv

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Pernyataan	xviii
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	xxi
Variabel X (Komunikasi Interpersonal Petugas Locket).....	xxi
Variabel Y (Kepuasan Penerima Layanan).....	xxiv
Lampiran 3: Hasil Uji SPSS.....	xxvii
Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal Petugas Locket)	xxvii
Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Penerima Layanan)	xxviii
Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal Petugas Locket)....	xxix
Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Penerima Layanan)	xxx
Uji Normalitas Variabel X ke Variabel Y	xxxii
Uji Linearitas Variabel X ke Variabel Y.....	xxxii
Uji Regresi Variabel X ke Variabel Y	xxxii
Dokumentasi Pengambilan Data	xxxiv