

ANALISIS KUANTITATIF: HUBUNGAN ANTARA KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS LAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR WILAYAH BPN GORONTALO

Indra Abd Karim

Email: myindracar25@gmail.com

Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak: Kualitas pelayanan publik, khususnya jasa pertanahan, dalam lingkup Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo masih menghadapi sejumlah tantangan. Permasalahan yang sering muncul antara lain keterlambatan proses sertifikasi tanah, kurangnya transparansi biaya layanan, dan sistem pengaduan yang kurang optimal. Pengaduan masyarakat juga sering dikaitkan dengan kurangnya aksesibilitas informasi mengenai prosedur pelayanan dan rendahnya respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dari aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi terhadap kualitas pelayanan pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan paradigma kuantitatif dan penentuan sampel menggunakan metode sampel jenuh dan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan Teknik Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian adalah kebijakan pelaksanaan pelayanan publik yang ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, dan sikap pelaksanaan (disposisi) mempengaruhi kualitas pelayanan pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo.

Kata kunci: Kualitas Layanan Publik, Pertanahan, Kebijakan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks layanan pertanahan, kualitas pelayanan mencakup kecepatan, keakuratan, dan transparansi dalam proses administrasi, seperti pendaftaran tanah dan sertifikasi hak milik. Kualitas pelayanan yang buruk, seperti prosedur yang berbelit-belit atau waktu tunggu yang lama, sering kali menjadi keluhan utama masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan menjadi penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Model TERRA (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance) digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik. Tangibles merujuk pada fasilitas fisik yang mendukung pelayanan; Empathy menggambarkan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pengguna layanan; Reliability berkaitan dengan konsistensi pelayanan; Responsiveness mencerminkan kecepatan respons terhadap kebutuhan; dan Assurance menunjukkan kompetensi serta kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan. Dalam layanan pertanahan, indikator ini mencerminkan aspek penting seperti aksesibilitas informasi, transparansi, dan keandalan sistem birokrasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa implementasi indikator TERRA secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Parasuraman et al., 2019).

Model implementasi kebijakan Edward III menyoroti empat faktor kunci: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang baik

memastikan bahwa kebijakan dipahami secara konsisten oleh semua pihak yang terlibat. Sumber daya mencakup ketersediaan anggaran, infrastruktur, dan SDM. Disposisi menggambarkan sikap pelaksana terhadap kebijakan, sedangkan struktur birokrasi menentukan efisiensi alur pelaksanaan kebijakan. Model ini relevan dalam menganalisis bagaimana kebijakan publik diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk di sektor pertanahan (Edward III, 1980; revisi dalam Prabowo, 2020).

Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kanwil BPN Provinsi Gorontalo menghadapi permasalahan utama: komunikasi, sumber daya, dan sikap pelaksana. Dari segi komunikasi, sering terjadi kurangnya penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat, terutama terkait persyaratan dan waktu penyelesaian layanan. Dalam aspek sumber daya, jumlah tenaga kerja yang terbatas serta kurangnya pemanfaatan teknologi modern menjadi hambatan signifikan. Sikap pelaksana (disposisi) juga turut memengaruhi efektivitas layanan; terdapat keluhan mengenai petugas yang kurang responsif atau tidak memberikan pelayanan yang ramah. Menurut Edward III (1980), komunikasi, sumber daya, dan disposisi merupakan faktor kunci dalam implementasi kebijakan publik. Ketiga elemen ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menghambat tercapainya kualitas layanan yang diharapkan masyarakat.

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya dan sikap pelaksana (disposisi) terhadap kualitas layanan pertanahan di lingkup Kanwil BPN Provinsi Gorontalo.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan paradigma kuantitatif. Sesuai permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah permasalahan asosiatif, yaitu suatu pertanyaan peneliti yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian *expost facto*. Penelitian *expost facto* berdasarkan arti katanya, yaitu “dari apa dikerjakan setelah kenyataan”, maka penelitian ini disebut sebagai penelitian sesudah kejadian. Oleh karena itu, penelitian ini hanya dapat dilakukan ketika suatu peristiwa yang didalamnya terdapat komponen variabel bebas dan variabel terikat telah terjadi. Penelitian *expost facto* sering disebut juga sebagai penelitian kasual komparatif, karena penelitian tersebut berusaha mencari informasi tentang hubungan sebab akibat dari suatu peristiwa.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan.

Penelitian ini adalah penelitian kausal yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel atau menganalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel yang akan diteliti yang bersifat saling mempengaruhi. Variabel-Variabel ini dapat juga disebut sebagai objek penelitian. Variabel dapat diartikan sebagai sesuatu yang dijadikan objek penelitian

sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.

Tabel 1. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

Variabel	Definsi Konseptual	Definisi Operasional (Indikator)	Skala
Komunikasi	Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi antara individu atau kelompok untuk mencapai pemahaman bersama, yang melibatkan pengirim, saluran, penerima, serta umpan balik (Eriyanto, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transmisi (transmission) 2. Kejelasan (clarity) 3. Konsistensi (consistency) <p>(Widodo, 2014)</p>	Likert
Sumber daya	Sumber daya merujuk pada segala bentuk kekayaan, baik manusia, material, maupun finansial, yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan atau melaksanakan kegiatan tertentu dalam organisasi atau pemerintahan (Siregar, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumberdaya Manusia 2. Sumberdaya Anggaran 3. Sumberdaya Peralatan 4. Sumberdaya Kewenangan <p>(Widodo, 2014)</p>	Likert
Sikap pelaksana (disposisi)	perilaku pelaksana kebijakan yang mencerminkan kesiapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas atau kebijakan publik yang ditetapkan, yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan tersebut (Putra, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen 2. Loyalitas dan etos kerja 3. Kejujuran 4. Sifat demokratik 5. Insentif (motivasi) <p>(Sabarno, 2008: 43-44)</p>	Likert

Variabel	Definsi Konseptual	Definisi Operasional (Indikator)	Skala
Kualitas layanan pertanahan	Kualitas layanan pertanahan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi terkait dalam bidang pertanahan memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar yang ditetapkan oleh masyarakat dan negara	1. Tangible (Berwujud) 2. Emphaty (Empati) 3. Reliability (Kehandalan) 4. Responsiveness (Ketanggapan) 5. Assurance (Jaminan) (Tjiptono dan Candra (2012:75); Arif, 2016: 135); Parasuraman dalam Pasolong (2017: 135)	Likert

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung berbagai kegiatan yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian yang dilaksanakan baik oleh pimpinan maupun staf pelaksana.

2. Kuesioner

Yaitu pengumpulan data dari responden dengan mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis. Dari jawaban daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan skala likert. *Skala likert* menggunakan ukuran ordinal selanjutnya skor jawaban responden dijumlahkan dan dirata-ratakan menjadi skor rata-rata, skor inilah yang kemudian ditafsirkan sebagai posisi penilaian dalam *skala likert*. Skala likert adalah suatu skala yang jawabannya bertingkat yaitu :

- a. Untuk jawaban Selalu (SL)/Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Untuk jawaban Sering (Sr)/Setuju (S) = 4
- c. Untuk jawaban Kadang-Kadang (Kd)/Kurang Setuju (KS) = 3
- d. Untuk jawaban Pernah (P)/Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Untuk jawaban Tidak Pernah (TP)/Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3. Dokumentasi

Merupakan metode yang langsung dilakukan dengan cara mengumpulkan keterangan dari dokumen.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier Berganda. Persamaan regresi linier dari Y terhadap X dirumuskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

\hat{Y} = Kualitas layanan pertanahan struktural

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X1 = Komunikasi

- X2 = Sumber daya
 X3 = Sikap pelaksana (disposisi)
 ε = Tingkat Kesalahan (*error*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian literatur penelitian sebelumnya, berikut ini rangkuman hasil penelitian :

1. Faktor-faktor kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan pertanahan di lingkup Kanwil BPN Provinsi Gorontalo adalah sebagai berikut :

- Komunikasi

Menurut Edward (Kadji, 2015:64) implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, jika yang bertanggungjawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Komunikasi (X1) secara langsung mempengaruhi kualitas layanan pertanahan. Menurut Edward III (dalam Widodo, 2014), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).

- Sumber Daya

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2022) menunjukkan bahwa ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang baik sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten, serta pengelolaan anggaran yang efisien, merupakan dua komponen kunci yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi juga semakin penting untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan, seperti dalam sistem administrasi digital dan pelayanan berbasis aplikasi. Tanpa sumber daya yang memadai, penyelenggaraan pelayanan publik akan sulit mencapai tujuannya.

Sumberdaya merupakan unsur penting dalam implementasi kebijakan. Sebagaimana Edward III (Widodo, 2014:98) menegaskan bahwa sumberdaya terdiri atas empat, yaitu sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.

- Sikap Pelaksana (disposisi)

Penelitian oleh Putra (2021) menyatakan bahwa disposisi positif dari pejabat publik sangat mempengaruhi implementasi kebijakan publik, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi pelayanan. Disposisi yang baik memungkinkan para pejabat untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan baru dan beradaptasi dengan perubahan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebaliknya, disposisi negatif atau kurangnya motivasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dapat menghambat implementasi kebijakan yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Edward III (Widodo, 2014:104) mendefinisikan disposisi sebagai sebuah "kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat tercapai". Menurut Sabarno (2008: 43) bahwa disposisi adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, disposisi itu seperti

komitmen, loyalitas dan etos kerja, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila pelaksana kebijakan mempunyai karakteristik atau watak yang baik, maka dia akan melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan sasaran tujuan dan keinginan pembuat kebijakan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2015) pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
3. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai pengalaman masyarakat selaku pengguna dalam konteks layanan pertanahan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menggali persepsi dan kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam, serta untuk menguji efektivitas kebijakan yang ada.

KESIMPULAN

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan pertanahan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk komunikasi, sumber daya, dan sikap pelaksana (disposisi). Pembahasan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan interaksi antara petugas dan masyarakat serta perlunya dukungan kebijakan yang kuat untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan di Indonesia dan Kesimpulan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik ditinjau dari aspek komunikasi terhadap kualitas layanan pertanahan di lingkup Kanwil BPN Provinsi Gorontalo
2. Terdapat pengaruh kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik ditinjau dari aspek sumber daya terhadap kualitas layanan pertanahan di lingkup Kanwil BPN Provinsi Gorontalo
3. Terdapat pengaruh kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik ditinjau dari aspek sikap pelaksana (disposisi) terhadap kualitas layanan pertanahan di lingkup Kanwil BPN Provinsi Gorontalo
4. Terdapat pengaruh kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya dan sikap pelaksana (disposisi) terhadap kualitas layanan pertanahan di lingkup Kanwil BPN Provinsi Gorontalo

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, H., & Sinaga, P. (2021). Peningkatan kapasitas pelayanan administrasi pertanahan di era digital. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 9(3), 65-80.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik; Cetakkan Ketiga*. Bandung: APustaka Pelajar.
- Prabowo, R. (2020). Disposisi pejabat publik dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 14(3), 71-83.
- Purnomo, M. (2020). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Surabaya: Penerbit Universitas Airlangga.
- Safitri. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 No.

1. Hal. 1-12.

Santoso, E. (2020). *Kualitas Pp, Teori, dan Praktik*. Jakarta: Pustaka Pratama.

Setiawan, D. (2021). Komunikasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 201-215.

Tjiptono, F. dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Wibowo, F., & Sulastri, I. (2020). *Teori dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.

Winarno, B. (2017). *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Yulianto, Kadji. 2015. *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Press.