

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERALIHAN HAK ATAS
TANAH MELALUI JUAL BELI DI KANTOR PERTANAHAN KOTA
BANDUNG**

***THE INFLUENCE OF GOVERNMENT POLICY IMPLEMENTATION
ON THE QUALITY OF TRANSITIONAL LAND RIGHTS SERVICES
THROUGH SALE AND PURCHASE AT THE LAND OFFICE OF
BANDUNG CITY***

Ayu Desi Listiani¹, Ero Suhara²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

²suharaero639@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Bandung. peneliti menduga masih rendahnya Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah dipengaruhi oleh variabel Implementasi Kebijakan. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah: “Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori Implementasi Kebijakan dari Edward III dalam Winarno (2008:125-155), berdasarkan faktor-faktor Implementasi Kebijakan melalui : Komunikasi, Sumber daya, Dukungan/Sikap dan Struktur Birokrasi. Adapun untuk variabel Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan teori Parasuraman dalam Gaspertsz (2005:37) melalui bukti nyata, keandalan, tanggungjawab, jaminan) dan perhatian. Berdasarkan pendekatan teori teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: “Besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi Komunikasi, Sumberdaya, Dukungan/Sikap dan Struktur Birokrasi”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif , sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan teknik pengumpulan data mempergunakan angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The background of the problem in this study is the still low quality of the transfer of land rights through buying and selling, which was carried out in Kantor Pertanahan Kota Bandung. Researchers suspect that the low quality of Transitional Service Rights to Land through Buy and Sell is influenced by Policy Implementation variables. Based on these problems, the formulation of the problem proposed was: "How much influence the Government Policy Implementation on the Quality of Land Rights Transition Services through Buying and Selling in Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Research problem analysis was carried out using the theory of Policy Implementation approach from Edward III in Winarno (2008: 125-155), based on the factors of Policy Implementation through: Communication, Resources, Support / Attitudes and Bureaucratic Structure. As for the variable Service Quality using the Parasuraman theory approach in Gaspertsz (2005: 37) through tangible evidence, reliability, responsibility, assurance) and attention. Based on the theory theory approach, the proposed hypothesis is: "The Influence of the Implementation of Local Government Policies on Service Quality (Transition of Land Rights through Buying and Selling in Kantor Pertanahan Kota Bandung is determined by the implementation of the dimensions of Communication, Resources, Support / Attitudes and Bureaucratic Structure".

The method used in this study is an explanatory survey method, while the source of data collection using literature study and field studies with data collection techniques using questionnaires, observation, and interviews. The sampling technique used is simple random sampling. The data analysis technique used is Simple Linear Regression.

Based on the results of data processing, the results of the study showed that there was a positive and significant relationship between the Local Government Policy Implementation on Land Rights Transfers through Sale and Purchase in Kantor Pertanahan Kota Bandung. Thus the hypothesis proposed in this study is empirically tested.

Keywords: *Policy Implementation, Service Quality*

1. PENDAHULUAN.

Peralihan hak atas tanah dapat terjadi karena 2 (dua) hal yaitu perbuatan hukum dan peristiwa hukum. Peralihan hak atas tanah karena perbuatan hukum adalah peralihan hak atas tanah yang terjadi karena perbuatan hukum yang dilakukan para pihak. Perbuatan hukum yang menyebabkan beralihnya hak atas tanah tersebut antara lain jual beli, tukar-menukar, hibah, pemasukan dalam perusahaan, dan pembagian hak bersama. Peralihan hak atas tanah karena peristiwa hukum yaitu peralihan hak yang terjadi karena meninggalnya seseorang. Akibat

dari meninggalnya seseorang, maka hak atas tanah yang dimilikinya secara hukum akan beralih kepada ahli warisnya.

Banyak masyarakat yang melakukan permohonan peralihan hak atas tanah melalui jual beli. Untuk sahnya suatu jual beli tanah harus memenuhi syarat materil dan syarat formal. Jika Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) lalai atau tidak teliti dalam pembuatan akta jual beli maka akan menimbulkan akibat yang sangat fatal. Begitu pula dengan pembeli tanah harus teliti dengan status kepemilikan tanah yang akan dibelinya. Pejabat Pembuat Akta Tanah

berkewajiban untuk menyelidiki kewenangan para pihak, baik penjual maupun pembeli dan juga memeriksa kebenaran sertifikat asli atau surat-surat tanah yang merupakan bukti kepemilikan yang diserahkan kepadanya oleh penjual pada waktu membuat akta jual beli.

Sertifikat merupakan pegangan utama dari para pemegang mengenai kepastian hukum hak atas tanah yang dipegangnya. Apabila timbul suatu keraguan atau kesangsian akan kebenaran dari suatu sertifikat maka dapat dilakukan permohonan pembatalan, dan pengadilan negerilah yang mempunyai wewenang untuk menguji kebenaran sertifikat.

Peralihan hak atas tanah melalui jual beli di daerah-daerah terpencil masih sangat minim pengetahuan akan hukum dan informasinya yang sangat kurang. Sehingga potensi untuk terjadinya sengketa yang disebabkan oleh banyak hal misalnya karena sertifikat ganda, sertifikat palsu ataupun masih banyak tanah-tanah yang merupakan hak milik masyarakat desa yang belum memiliki sertifikat. Fenomena maraknya peralihan hak atas tanah melalui jual beli ini terjadi pula di Kota Bandung. Realita tersebut dapat dibuktikan dengan data pendukung yang diperoleh peneliti dari Kantor Pertanahan Kota Bandung bahwa jumlah transaksi peralihan hak atas tanah melalui jual beli di Kota Bandung tergolong tinggi.

Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri No. 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mempersempit permasalahan dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada pelayanan peralihan hak atas tanah melalui jual beli. Adapun Prosedur Standar Operasional Pelayanan (SPM) Persyaratan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (PERKABAN) Nomor 1 Tahun 2010 Tanggal 25 Januari 2010 tentang Daftar Kelompok dan Jenis Pelayanan Pertanahan

Biaya Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli ini disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dengan proses waktu selama 5 (lima) hari. Namun berdasarkan hasil observasi, menunjukkan bahwa pelayanan peralihan hak atas tanah melalui jual beli yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung belum mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Keadaan yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi pertanahan mengeluhkan proses yang cenderung membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaian peralihan hak atas tanah melalui jual beli. Indikasi-indikasi lain masih rendahnya kualitas pelayanan peralihan hak atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai berikut :

1. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang disediakan pihak penyedia layanan seperti : Ruang Pelayanan,

Komputer pada ruang online , alat untuk mengambil nomor antrian dan kios-k matic untuk pengecekan berkas agar masyarakat dapat mengetahui sampai dimana proses penyelesaian pekerjaan.

2. Belum memadainya kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maupun peraturan yang berlaku.
3. Ketanggapan terhadap pemohon sebagai pengguna layanan di Kantor Pertanahan hanya dilakukan oleh security saja, tidak dilakukan oleh petugas loket yang juga berhadapan langsung dengan pemohon sertifikat.
4. Tidak adanya jaminan kepastian waktu penyelesaian peralihan hak atas tanah melalui jual beli
5. Petugas yang bertugas sebagai *costumer service* terlihat kurang perhatian dan kurang peka jika ada pengguna layanan yang kebingungan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti menghubungkan dengan salah satu variabel yang mungkin mempengaruhinya yaitu implementasi kebijakan, karena kebijakan pemerintah perlu dilaksanakan secara konsisten agar pelayanan peralihan hak atas tanah tersebut bisa tercapai sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut

:“Seberapa besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Sebagai kerangka teoritis dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan beberapa teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Untuk itu peneliti berpedoman kepada beberapa pendapat dari para ahli tentang Implementasi Kebijakan antara lain, pendapat Nugroho (2003 : 158) menjelaskan bahwa Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya itu tidak lebih dan tidak kurang.

Berdasarkan urgensi dan prioritas pelaksanaannya sebagaimana dinyatakan dalam pengertian tersebut, pengertian implementasi kebijakan menurut Dunn (1997 : 85) adalah : “*the execution and steering of policy action over time*” Jones (1996 : 165) merumuskan batasan implementasi sebagai “*proces of getting additional resources so as to figure out what is to be done*”. Dalam pengertian ini, bahwa implementasi merupakan proses mendapatkan sumberdaya tambahan, sehingga dapat menghitung apa yang harus dikerjakan.

Sejalan dengan pandangan-pandangan di atas, Anderson dalam Islamy (2002:25) mengungkapkan bahwa :“Proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak lain hanya menyangkut perilaku pemerintah yang bertanggung jawab untuk melaksanakan

program dan menimbulkan kekuatan-keuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan (*intended*) maupun yang diharapkan (*negative effects*)”.

Proses implementasi dirumuskan oleh Meter dan Horn dalam Wahab (2001:60) sebagai tindakan- tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat- pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang di arahkan pada pencapaian tujuan- tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Bertitik tolak dari beberapa gambaran definisi tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses implementasi kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan- badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan- kekuatan politik, ekonomi dan sosial baik langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat (*stakeholders*) dan pula akhirnya berpengaruh terhadap dampak yang diharapkan (*intended*) juga yang diharapkan (*spillover/ negative effects*).

Salah satu konsep yang dipergunakan dalam pemecahan masalah penelitian, peneliti mencoba untuk menganalisis secara empirik dengan mengaplikasikan implementasi kebijakan menurut Edwards III dalam Winarno, (2002 : 125-155) lebih lanjut dapat diilustrasikan sebagai berikut :

1. Komunikasi (*communication*)
Komunikasi memegang peranan penting dalam implementasi kebijakan. Ada tiga hal penting menyangkut komunikasi yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Keputusan- keputusan kebijakan dan perintah harus diteruskan kepada pelaksana sehingga mereka mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, petunjuk pelaksanaan harus dapat dipahami para pelaksana, perintah untuk mengerjakan atau melaksanakan kebijakan harus diterapkan kepada aparat dan perintah harus jelas dan konsisten.
2. Sumberdaya (*resources*)
Sumber- sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber- sumber yang penting meliputi: staf yang memadai serta keahlian- keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas- tugas mereka, wewenang dan fasilitas- fasilitas yang diperlukan untuk menterjemahkan usul- usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan- pelayanan publik.
3. Dukungan atau Sikap (*disposition or attitude*)
Disposisi atau sikap pelaksana yang diartikan sebagai kecenderungan dari para pelaksana kebijakan yang menunjukkan keinginan dan kesepakatan dikalangan pejabat/ administrator maupun pelaksana untuk menerapkan kebijakan bukan hanya mengetahui tugas dan memiliki kemampuan saja.
4. Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)

Struktur organisasi- organisasi yang melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi. Salah satu dari aspek- aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur- prosedur kerja ukuran dasarnya (*Standard Operating Procedures, SOP*). Dengan menggunakan SOP, para pelakasa dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP dapat menyeragamkan tindakan- tindakan dari para pejabat dalam organisasi- organisasi yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar (orang dapat dipindahkan dengan mudah dari suatu tempat ke tempat yang lain dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan- peraturan. Adapun sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi organisasi (penyebaran tanggung jawab).

Ke empat faktor penting tersebut di atas, mempunyai hubungan yang saling melengkapi dan melingkupi dalam menjalankan suatu kebijakan publik sehingga diharapkan atau dipandang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan, bahkan saling mempengaruhi antara faktor yang satu dengan faktor yang lainnya.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Selanjutnya peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut Nasution (2004 : 47) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat/ pelanggan.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis dari kualitas menurut Lukman (1997 : 7) adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Selain itu, Nawawi (2000 : 124) memberikan pengertian kualitas dengan mengutip pendapat Wayne F Cassio yang mengatakan bahwa “*quality is the extent to which products and services conform to customer requirement*”.

Semua pengertian kualitas yang pernah dikemukakan, jelas berorientasi pada organisasi profit dalam melaksanakan proses produksi, yang menunjukkan bahwa kondisi produk sebagai hasilnya harus memenuhi beberapa tolak ukur tertentu. Pada organisasi non profit bidang pemerintahan berlaku juga pengertian tersebut, karena tugas pokoknya memberikan pelayanan umum masyarakat yang membutuhkan pelayanan (*service*) sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Berkaitan dengan pelayanan yang dijalankan oleh organisasi publik, Lukman (1999 : 10) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas- asas pelayanan publik/ pelanggan”. Standar pelayanan yang dimaksud adalah pedoman pemberian pelayanan yang telah baku. Khusus untuk pelayanan instansi pemerintah telah dijelaskan 8 (delapan)

sendi pelayanan umum sesuai Kementan No. 81 Tahun 1993.

Selanjutnya Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai berikut :

Standar yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atas persyaratan pelanggan/ masyarakat.

Dari berbagai pendapat di atas, terkandung makna bahwa produk pelayanan publik pada dasarnya adalah tanggung jawab unit kerja publik dalam hal ini adalah pemerintah untuk menyediakan dan memenuhinya. Oleh karena itu, organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis- jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kriteria yang sama dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (1999 : 204) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/ pelanggan.
2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu

konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (perhatian), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berkaitan dengan pelayanan yang dijalankan oleh organisasi publik, Lukman (1999 : 10) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas- asas pelayanan publik/ pelanggan”. Standar pelayanan yang dimaksud adalah pedoman pemberian pelayanan yang telah baku.

Sebagai teori pemecah masalah dalam penelitian ini mencoba menerapkan pendapat Parasuraman dalam Gaspertsz, (2005 : 37) melalui 5 (lima) langkah dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Kelima dimensi tersebut dikonsentrasikan untuk menjalankan salah satu konsep yang digunakan sebagai teori pemecahan masalah dalam penelitian. Peneliti mencoba menghubungkan antara konsep implementasi kebijakan melalui komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan peralihan hak atas tanah melalui jual beli pada Kantor Pertanahan Kota Bandung melalui kelima dimensi tersebut diatas.

Dalam konteks tersebut, maka program Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas tanah melalui Jual Beli yang dijalankan Kantor Pertanahan Kota Bandung memerlukan figur seorang pemimpin yang mampu memberikan perhatian dalam memberdayakan masyarakatnya dalam bentuk kebijakan sehingga masyarakat tergerak dan terdorong untuk bisa ikut berpartisipasi dan bekerjasama.

Penjelasan tersebut seiring dengan penjelasan Pasal 3 PP No. 24 Tahun 1997, memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak yang terdaftar, agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan, menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk Pemerintah, agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun yang sudah terdaftar, terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang menjadi panduan penelitian, maka diajukan hipotesis (jawaban sementara) dengan pertanyaan sebagai berikut : “Besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi”.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode eksplanasi (*Explanatory Research*) yang dimana data informasi dapat dikumpulkan dari populasi, yang hasil datanyadikumpulkan dan dianalisis untuk dapat mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Sumber data yang digunakan oleh peneliti terbagi atas 2 (dua) sumber yaitu Sumber Data Sekunder dan Sumber Data Primer. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN.

4.1 Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan

4.1.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Implementasi Kebijakan) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *F*. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan analisis regresi sederhana dan analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

4.1.2 Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini dilakukan untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yakni pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan. Pada hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS 21* diperoleh nilai koefisien regresi (β) untuk setiap variabel dalam penelitian. Nilai β ini dapat dilihat pada tabel 4.34 sehingga dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 4.1
Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.457	3.378		1.320	.190
Implementasi Kebijakan	1.138	.087	.816	13.087	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data hasil *SPSS 21*

$$Y = 4,457 + 1,138 X$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan bernilai sebesar 4,457

satuan pada Implementasi Kebijakan sebesar 0.

- 2) Setiap Implementasi Kebijakan meningkat 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan meningkat 1,138 satuan.

4.1.3 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, perlu dilakukan pengujian koefisien determinasi guna mencari nilai r^2 . secara verbal. Nilai r^2 digunakan untuk mengukur proporsi atau presentasi variabel total dalam variabel

dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X). Dalam penelitian ini, nilai r^2 menunjukkan besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan secara simultan. Dengan bantuan program SPSS 21, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.666	.662	5.90845

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

Sumber: data hasil SPSS 21

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai r^2 sebesar 0,666, sehingga dapat ditafsirkan bahwa pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 66,6%. Sedangkan besarnya pengaruh lain yang tidak diteliti adalah sebesar 33,4%.

4.1.3 Uji Signifikansi

Pengujian koefisien regresi dapat dilakukan dengan memperhatikan langkah-langkah pengujian hipotesis berikut:

1. Menentukan rumusan hipotesis H_0 dan H_1 .

$H_0 : \rho = 0$: Tidak ada pengaruh variabel Implementasi

Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

$H_1 : \rho \neq 0$: Ada pengaruh variabel Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Statistik uji di atas mengikuti distribusi F dengan derajat bebas $V_1 = k$ dan $V_2 = n-k-1$. Adapun kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan derajat bebas $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya semua variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dengan derajat bebas $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan pernyataan diatas, diperoleh nilai F sebesar 171,259 Untuk mengetahui harga F yang diperoleh ini

signifikan atau tidak, maka harus dibandingkan dengan nilai F_{tabel} .

Nilai F_{tabel} untuk $n = 88$ dan $k = 2$ pada taraf nyata 5% adalah sebesar 29,487. Sehingga dapat diketahui $F_{hitung} > F_{table}$. Ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Implementasi Kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berikut disajikan tabel hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 21

Tabel 4.3
Uji Signifikansi Hipotesis
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5978.621	1	5978.621	171.259	.000 ^a
	Residual	3002.243	86	34.910		
	Total	8980.864	87			

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data hasil SPSS 21

4.2 Interpretasi Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian maka dapat disimpulkan untuk masing-masing faktor implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan Edwards III dalam Winarno, (2002 : 125-155) adalah sebagai berikut :

Faktor Komunikasi dinilai oleh para responden adalah Cukup. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas Pertanahan sudah cukup melaksanakan variabel implementasi kebijakan melalui faktor komunikasi. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan menurut Edwards III dalam Winarno, (2002 : 125-155) bahwa, komunikasi memegang peranan penting dalam

implementasi kebijakan. Ada tiga hal penting menyangkut komunikasi yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Keputusan- keputusan kebijakan dan perintah harus diteruskan kepada pelaksana sehingga mereka mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, petunjuk pelaksanaan harus dapat dipahami para pelaksana, perintah untuk mengerjakan atau melaksanakan kebijakan harus diterapkan kepada aparat dan perintah harus jelas dan konsisten.

Faktor Sumberdaya dinilai oleh para responden adalah Cukup. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas Pertanahan sudah cukup melaksanakan variabel implementasi kebijakan melalui faktor sumberdaya.

Menurut Edwards III dalam Winarno, (2002 : 125-155) bahwa, Sumber- sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber- sumber yang penting meliputi: staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas- tugas mereka, wewenang dan fasilitas- fasilitas yang diperlukan untuk menterjemahkan usul- usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan- pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan menurut Edwards III dalam Winarno, (2002 : 125-155) bahwa, Disposisi atau sikap pelaksana yang diartikan sebagai kecenderungan dari para pelaksana kebijakan yang menunjukkan keinginan dan kesepakatan dikalangan pejabat/ administrator maupun pelaksana untuk menerapkan kebijakan bukan hanya mengetahui tugas dan memiliki kemampuan saja.

Faktor Struktur Birokrasi dinilai oleh para responden adalah Cukup. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas Pertanahan sudah cukup melaksanakan variabel implementasi kebijakan melalui faktor struktur birokrasi. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan menurut Edwards III dalam Winarno, (2002 : 125-155) bahwa, struktur organisasi- organisasi yang melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh penting pada implementasi. Salah satu dari aspek- aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur- prosedur kerja ukuran dasarnya (*Standard Operating Procedures, SOP*). Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP dapat menyeragamkan tindakan- tindakan dari para pejabat dalam organisasi- organisasi

yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar (orang dapat dipindahkan dengan mudah dari suatu tempat ke tempat yang lain dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan- peraturan. Adapun sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi organisasi (penyebaran tanggung jawab).

Berdasarkan hasil pengujian, terdapat variabel-variabel lain yang turut mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah melalui Jual Beli sebesar 33,4%. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat variabel lain yang cukup besar pengaruhnya dan belum dikaji pada penelitian ini, antara lain variabel pengawasan. Untuk itu, penelitian lebih lanjut mengenai keterkaitan variabel pengawasan dengan Kualitas Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah yang diselenggarakan Kantor Pertanahan Kota Bandung kiranya akan memberikan tambahan bagi pengembangan konsep-konsep pemerintahan.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sebagai jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dikemukakan yaitu Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung, peneliti mengemukakan simpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi (*communication*), Sumber daya (*resources*), Dukungan/Sikap

(*disposition or attitude*), Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*), berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan teruji secara empirik, karena variabel Implementasi Kebijakan Pemerintah memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung melalui dimensi Komunikasi (*communication*), Sumber daya (*resources*), Dukungan/Sikap (*disposition or attitude*), Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*).

Pengaruh yang kuat antara Implementasi Kebijakan Pemerintah dengan Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung serta pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada konsep Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Selain itu, dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang cukup besar dari variabel lain selain variabel Implementasi Kebijakan Pemerintah yang turut mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Hasil ini disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan menghubungkan variabel atau dimensi-dimensi selain Implementasi Kebijakan,

sehingga dapat dihasilkan output yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada kajian Kebijakan Publik.

5.2.2 Saran Praktis

1. Disarankan Kepada Kepala Pertanahan Kota Bandung untuk menyertakan aparat yang memberikan pelayanan peralihan hak atas tanah melalui jual beli dalam pelatihan agar petugas layanan lebih mampu menyampaikan informasi pelayanan dengan baik dan jelas.
2. Sebaiknya Kepala Kantor Pertanahan Kota Bandung menambah petugas pelayanan peralihan hak atas tanah melalui jual beli agar harapan Kantor Pertanahan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dapat tercapai sesuai dengan standar operasional pelayanannya.
3. Kepala Kantor Kota Bandung seharusnya dapat membenahi dan menambah sarana prasarana yang diperlukan dalam mendukung kinerja pelayanan para petugas dalam melayani peralihan hak atas tanah melalui jual beli guna untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanannya.
4. Sebaiknya para petugas layanan memiliki rasa loyalitas yang tinggi dalam melayani permohonan peralihan hak atas tanah melalui jual beli agar pelayanan yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – buku

- Abdul Wahab, Solichin. (2008). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jones, Charles O, (1996), *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Rick Ismanto, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas*, Jakarta: STIALAN Press.
- Nawawi, Ismail, (2009), *Perilaku Administrasi Kajian Teori dan Pengantar Praktik*, Surabaya : ITS Press.
- Subarsono, A.G, (2006), *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Dimensi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Wahab, Solichin Abdul, (2004), *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, Budi, (2002), *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo.

B. Dokumen dan Sumber Ilmiah lainnya

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang *Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria*.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang *Pendaftaran Tanah*.

Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2016 tentang *Pajak Penghasilan dari Peralihan Hak Tanah*.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang *Standar Pelayanan dan Jenis Pelayanan*.