

ARTIKEL
PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-OFFICE ATR/BPN
TERHADAP PELAYANAN PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANDUNG

ADE SILVIANI
198010030

PROGRAM PASCASARJA
MAGISTER ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK (MAKP)
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2023

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang tertuang pada Pasal 1 ayat (2) tujuan penetapan SP Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 untuk mewujudkan tertib Administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif efektivitas yang menekankan pada kinerja pegawai e-Office, e-Government (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi).

Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berbentuk angket, penulis menggunakan skala Likert menekankan pada kinerja pegawai e-Office, e-Government. Penelitian ini memiliki hasil penelitian menemukan bahwa e-Office belum secara merata bisa dilaksanakan secara efektif dikarenakan masih terbatasnya sumber daya manusia yang berkesadaran untuk mengoperasikannya. Implementasi adalah bagian dari proses kebijakan dalam konteks mencapai kinerja kebijakan ini maka implementasi memiliki peran penting dalam proses kebijakan dikarenakan sebuah kebijakan yang didukung oleh otoritas tertinggi belum tentu efektif selama birokrasi pelaksana di tingkat bawah tidak mampu maupun tidak mau melaksanakannya karena kendala di tingkat mereka.

Kata Kunci : Implementasi; Peraturan Menteri; Kepemilikan Tanah; Kualitas Pelayanan.

RINGKESAN

Ieu panalungtikan miboga tujuan luyu jeung Peraturan Menteri Agraria jeung Penataan Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomer 4 Taun 2017 ngeunaan Standar Pelayanan Kementerian Agraria jeung Penataan Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Anu kaunggel dina Pasal 1 ayat (2) tujuan ngadegna SP Kamentrian sakumaha dimaksud dina ayat 1 pikeun ngawujudkeun Tata Usaha anu tartib dina ngokolakeun pamaréntahan jeung ngaronjatkeun kualitas palayanan ka masarakat. ngagunakeun métode déskriptif pendekatan

kalawan pendekatan kualitatif efektivitas nekenkeun kinerja e-Office, karyawan e-Government (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi).

Téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun instrumén panalungtikan dina wangun kuesioner, panulis ngagunakeun skala Likert anu nekenkeun kinerja e-Office, e-Government pagawé. Ieu panalungtikan miboga hasil panalungtikan anu kapanggih yén e-Office tacan dilaksanakeun sacara éféktif lantaran masih kénéh kawatesanan SDM anu sadar kana ngajalankeunana. Implementasi mangrupa bagian tina prosés kawijakan. Dina kontéks pikeun ngahontal kinerja kawijakan ieu, palaksanaan boga peran penting dina prosés kawijakan sabab kawijakan anu dirojong ku otoritas pangluhurna teu salawasna éféktif salila birokrasi palaksana di tingkat handap. henteu tiasa atanapi henteu daék ngalaksanakeunana kusabab kendala dina tingkatna.

Kecap Konci: Palaksanaan; Peraturan Menteri; Kapamilikan Lahan; Kualitas palayanan.

ABSTRACT

This study aims to reveal, examine and analyze the implementation and obstacles to the implementation of the Regulation of the Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning/Head of the National Land Agency of the Republic of Indonesia Number 6 of 2018 concerning Complete Systematic Land Registration in Asahan Regency. This type of research is descriptive qualitative research, which aims to reveal the problem or situation as it is or based on the existing facts. Data collection techniques used in this study were interviews and observations. Research informants were selected by purposive sampling. The results of the study found that in terms of communication it has been going well; In terms of resources, the ability of the HR appointed as the PTSL Task Force is quite good. All officers have a high commitment to the successful implementation of PTSL in Asahan District; In terms of the bureaucratic structure has been going well.

The obstacles faced by agencies in implementing the Regulation of the Minister of Agrarian and Spatial Planning/Head of the Republic of Indonesia are the lack of human resources, facilities and infrastructure and the low interest of the people of Asahan district to participate in the PTSL program.

Keywords: Implementation; Ministerial regulation; Land Registration; Complete Systematic.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan, seperti contoh kehidupan dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, pelayanan, administrasi dan berbagai macam kehidupan yang dapat ditunjang oleh adanya teknologi. (Lia Muliawaty, 2019)

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang pada Pasal 4 menerangkan bahwa Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang

agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Sebagai dorongan untuk menuju Instansi berkelas dunia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) melalui kemajuan era digital, berkeinginan untuk terus memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Menurut Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 bahwa Reformasi Birokrasi setiap instansi harus menerapkan good governance yaitu pemerintah yang bersih dan akuntabel, pemerintah yang efektif dan efisien, dan pelayanan publik yang berkualitas dengan acuan alur kerja yang sesuai dengan Standard Operational Procedures (SOP) penerapan good governance tersebut.

Pada pelaksanaannya, pemerintahan yang baik (good governance) tersebut, telah menjadi wacana yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi pemerintahan sekarang ini. Hal tersebut sejalan dengan tuntutan akan modernisasi administrasi pemerintahan guna mempercepat dan mempermudah penyelesaian dokumen dan surat dinas instansi pemerintah. Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai pendukung tugas pokok dan fungsi belum dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas termasuk menjungjung administrasi perkantoran. Pemanfaatan teknologi dapat dilakukan dengan cara mengubah sistem manual administrasi ke sistem komputerisasi.

Mengelola implementasi besar dengan volume tinggi, dalam kasus terciptanya reformasi birokrasi yang bersinergi dengan cita-cita negara dan otomatisasi sekretariat di seluruh wilayah (Pemerintah Pusat), yang melibatkan transformasi proses di berbagai departemen dalam suatu negara, diperlukan sistem dengan kemampuan konkurensi untuk lebih dari lima ribu pengguna. E-office akan memungkinkan untuk mengambil beban ini secara mulus dan juga meningkatkannya jika diperlukan.

Setiap kebijakan harus dapat diimplementasikan karena itu Nugroho (2018:367) menegaskan bahwa “implementasi adalah bagian dari proses kebijakan dalam konteks mencapai kinerja kebijakan ini maka implementasi memiliki peran penting dalam proses kebijakan dikarenakan sebuah kebijakan yang didukung oleh otoritas tertinggi belum tentu efektif selama birokrasi pelaksana di tingkat bawah tidak mampu maupun tidak mau melaksanakannya karena kendala di tingkat mereka”.

Hari ini di era informasi, digital mendorong kita maju dan mengatakan bahwa masa depan pemerintahan tanpa kertas (paperless) masuk akal. Untuk mewujudkan kantor tanpa kertas, proses otomatis adalah kuncinya. E-office adalah langkah maju menuju administrasi tanpa kertas dan otomatis.

Karena e-office mampu mengotomatisasi dan mengubah beragam proses administrasi (Bansal, 17 November 2016).

Paperless (e-office) adalah masa depan dan perlu diadopsi untuk dapat dituai manfaatnya. Dengan pilihan pemerintah untuk melakukan manajemen perubahan, terdapat kebutuhan untuk menggunakan sistem, menangani kebutuhan urusan saat ini tetapi juga scalable (dapat diukur dan dimutakhirkan) untuk memenuhi persyaratan di masa depan (Bansal, 17 November 2016)

Menteri ATR/Kepala BPN Sofyan A. Djalil mengungkapkan bahwa penerapan e-office pada Kementerian ATR/BPN, akan dilakukan pada tahun ini.

“Semua arsip pertanahan akan kami scan dan dimasukkan kedalam sebuah aplikasi e-office sehingga lebih mudah dalam penyimpanan dan pencariannya, semuanya sudah digital, arsip fisik kita serahkan saja kepada pemilik tanah untuk merawatnya, seperti kepolisian yang sudah tidak lagi menyimpan faktur”

Penambahan lainnya jika di Indonesia e-office saat ini lebih banyak digunakan oleh kalangan swasta, sementara di kalangan pemerintahan e-office baru saja dikembangkan. Kemudian masalah lainnya, sistem manual yang selama ini dijalankan oleh Pemerintah dianggap tidak efisien karena membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen.

Masalah lainnya dalam sistem manual adalah penyimpanan dokumen yang membutuhkan banyak ruangan di kantor yang menjadikan ruangan kantor menjadi semakin sempit dan berantakan.

Berlandaskan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hal menimbang bulir (a) diungkapkan:

“bahwa pengaturan mengenai standar pelayanan dan pengaturan di bidang pertanahan untuk tingkat provinsi dan kabupaten/kota telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.”

Hal tersebut mendeskripsikan bahwa segala standar pelayanan dan pengaturan di bidang pertanahan untuk tingkat provinsi dan kabupaten/kota sudah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yang berarti kebijakan pelaksanaan dan penggunaan e-office akan sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang tertuang pada Pasal 1 ayat (1) Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan tata ruang Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut SP Kementerian merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat mudah terjangkau dan terukur. Standar Pelayanan tersebut memiliki tujuan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang tertuang pada Pasal 1 ayat (2) tujuan penetapan SP Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 untuk mewujudkan tertib Administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang tertuang pada Pasal 2 ayat (1) menyatakan bahwa SP Kementerian sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 meliputi: (a)

persyaratan; (b) prosedur; (c) jangka waktu pelayanan; (d) biaya atau tarif; (e) produk pelayanan dan (f) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan di unit kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tepatnya berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, berbanding lurus dengan penerapan pelaksanaan kebijakan e-office, dengan arti bahwa di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung sudah menerapkan kebijakan e-office ATR/BPN yang sedang dikaji melalui pelaksanaannya di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

Pengkajian tersebut dilakukan dengan melakukan analisis hubungan kausal melalui metode survey terhadap implementasi kebijakan e-office ATR/BPN yang pelaksanaannya akan mengarah pada unit kerja daerah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung yang hasil akhirnya akan diketahui apakah implementasi kebijakan e-office ATR/BPN tersebut dapat atau tidak dapat berpengaruh dan berhubungan dengan Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Berdasarkan fenomena tersebut yang terjadi dari indikator implementasi kebijakan berupa teknologi komunikasi, standar pelayanan dan pengaruh diantara keduanya untuk meningkatkan Peringkat Hasil Pengawasan Kearsipan Antar Kementerian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk tesis dengan judul : **“Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Office ATR/BPN Terhadap Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.”**

Alasan peneliti melakukan penelitian di unit kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung adalah karena Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung adalah unit kerja di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang pertama menerapkan implementasi kebijakan tersebut. Jadi peneliti berharap dengan meneliti di unit kerja tersebut, mendapatkan banyak sumbangsih pengimplementasian yang lebih konkret karena teruji melalui periode waktu yang lebih dahulu menerapkan kebijakan e-office ATR/BPN tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Pustaka

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Efektivitas yang menekankan pada kinerja pegawai e-Office, e-Government. penelitian ini memiliki hasil penelitian menemukan bahwa e-Office belum secara merata bisa dilaksanakan secara efektif dikarenakan masih terbatasnya sumber daya manusia yang berkesadaran untuk mengoperasikannya. Sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang lebih maksimal agar e-Office tidak hanya dijalankan oleh pihak pimpinan atau petinggi organisasi saja. Peneliti dan judul pada penelitian ini adalah Shabrina & Meylia, Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan E-Office Untuk Mendukung E-Government Dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, e-Government Pelayanan Publik, dan Efektivitas. Memiliki judul dan peneliti Arinda, dkk., Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 2, 2014 Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi). penelitian ini memiliki hasil Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas program SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan)

online, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Hasilnya, bahwa keadaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi secara umum belum bisa menggunakan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga hanya sebagian kecil masyarakat yang bisa merasakan manfaat. Hal tersebut yang menyebabkan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Banyuwangi belum mencapai efektivitasnya.

Administrasi publik (public administration) yang lebih dikenal di Indonesia dengan istilah administrasi negara adalah salah satu aspek dari kegiatan pemerintah. Administrasi publik merupakan salah satu bagian dari ilmu administrasi yang erat kaitannya dengan perumusan berbagai kebijakan negara. Administrasi publik sangatlah berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan karena memang Administrasi Publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik.

Administrasi Publik dapat dikatakan sebagai salah satu cabang dari ilmu administrasi yang membahas Administrasi dalam ruang lingkup organisasi publik. Definisi menurut George J. Gordon yang dikutip oleh Syafiie (2006: 25) yaitu:

“Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif eksekutif serta pengadilan.”

Berikut deskripsi mengenai administrasi publik menurut Felix A. Nigro dan Llyod G. Nigro (1970) yang dikutip oleh Syafiie (2006: 24):

1. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan
2. Meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif legislatif dan yudikatif serta hubungan di antaramereka.
3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan umum atau negara dan oleh karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepadamasyarakat.
5. Dalam beberapa hal berbeda dengan administrasiperseorangan.

Peran administrasi negara dalam mewujudkan kebijakan-kebijakan politik serta mewujudkan rasa aman dan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan yang bersifat rutin maupun pembangunan. Pemerintah memerlukan administrasi negara yang berdaya guna dan berhasil guna. Peran administrasi negara atau Administrasi Publik merupakan proses dalam perumusan kebijakan sebagaimana pendapat Nigro dan Nigro (1977) dalam oleh Syafiie (2006: 24) yaitu “ Public administration has an important role formulating pabrik policy and thus a part of the political process”. Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.

Dengan mengutip pendapat John M. Pfiffener dan Robert V. Prestuhus serta Felix A. Nigro dan Llyod G. Nigro, Syafiie (2006) menuliskan bahwa secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah oleh karena itu administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintahan dan karenanya merupakan bagian dari proses politik. Menurut peneliti dari berbagai definisi yang diuraikan di atas Administrasi Publik

pada intinya tidak lain untuk memberikan pelayanan publik atau masyarakat dengan sebaik-baiknya dengan didasarkan kepada aturan yang berlaku.

Pendapat tersebut memberikan pemaknaan bahwa administrasi publik merupakan proses untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah. Secara khusus administrasi negara untuk Indonesia telah didefinisikan LANRI (2010) yaitu:

“Administrasi Negara Republik Indonesia adalah seluruh penyelenggaraan kekuasaan Pemerintah Negara Indonesia dengan memanfaatkan segala kemampuan aparatur negara serta segenap dana dan daya demi tercapainya tujuan negara Indonesia dan pelaksanaannya tugas Pemerintah Republik Indonesia seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang dasar 1945”.

Penyelenggaraan administrasi negara tidak terlepas dari kebijakan-kebijakan negara, karena kebijakan lebih sering dan sering secara luas dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan pemerintah, serta perilaku negara pada umumnya. Dalam pelaksanaannya agar kebijakan dapat berlangsung dengan efektif harus diimbangi dengan sumber-sumber yang lengkap dan tepat. sumber-sumber tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam penyelenggaraan administrasi negara supaya dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Istilah kebijakan publik yang dikenal dalam kehidupan keseharian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris (public policy). dalam menterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia mengakibatkan perbedaan pendapat. Pertama, sementara orang memberikan terjemahan Policy menjadi kebijaksanaan. tetapi sebagian besar lainnya memberikan terjemahan kebijakan. Di kalangan akademisi istilah kebijakan lebih populer dan digunakan dalam buku-buku teks dan tulisan ilmiah lainnya. Kedua, terjemahan itu rupanya sulit untuk diterjemahkan dalam bahasa Indonesia, sehingga kenyataannya tetap menggunakan kata publik.

Carl Friederich dalam Indiahono (2009: 18) mengatakan bahwa kebijakan adalah keputusan yang diusulkan oleh individu, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Wilcox dalam Rewansyah (2010: 46) “The public is, of course, the whole community, individuals, sharing citizenship, responsibilities, and benefits. ”artinya masyarakat, ketentuan, seluruh lapisan masyarakat, individu, berbagai kewarganegaraan, tanggung jawab dan manfaat.

Kata public dalam rangkaian kata public policy, dilihat dari subjek objek dan strata kebijakan publik mengandung konotasi yaitu: pemerintah, masyarakat dan umum. Dari dimensi subjek kebijakan publik adalah kebijakan dan atau yang diambil pemerintah kebijakan pemerintahlah yang dianggap sebagai kebijakan yang resmi dan berwenang sehingga dapat memaksa masyarakat untuk mematuhi. Dari dimensi objek, kebijakan publik adalah kebijakan dengan sasaran warga masyarakat, baik warga masyarakat sebagai pemangku kepentingan, sebagai konsumen maupun sebagai penanggung akibat atau korban dari sebuah kebijakan pemerintah. Dari dimensi umum, yaitu strata kebijakan publik memiliki hierarki yang sesuai dengan hierarki jabatan publik dalam organisasi pemerintahan. Dapat

pula berarti kebijakan umum dan kebijakan teknis dalam bentuk petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.

Definisi-definisi tersebut memandang bahwa kebijakan publik merupakan instrumen untuk mencapai tujuan. Kebijakan publik secara sederhana merupakan bentuk pernyataan formal dari pemerintah tentang pilihan terbaik dari berbagai alternatif penyelesaian masalah publik. Kebijakan publik lahir karena tuntutan tuntutan yang merupakan serangkaian pengaruh lingkungan, dan kemudian ditransformasikan ke dalam suatu sistem politik.

Dengan demikian kebijakan publik adalah tindakan kolektif yang diwujudkan melalui kewenangan pemerintah yang legitimasi (Simatupang: 2003) yang bertolak dari hipotesis yang berisi kondisi awal dan perkiraan konsekuensi. Hal ini sejalan dengan Sharkansky (1970) dalam Widaningrum dkk (2015: 10) yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai aktivitas pemerintah yang mempunyai tujuan memiliki nilai tertentu dan memberikan dampak bagi masyarakat luas.

Thomas Dye (1975) dalam Widaningrum dkk (2015: 10) mengemukakan bahwa hampir semua yang diputuskan atau tidak diputuskan oleh pemerintah bahkan diamnya pemerintah termasuk dalam definisi sebagai kebijakan merupakan perluasan keluar dari batas-batas akademik yang disarankan untuk dapat lebih memahami kebijakan publik.

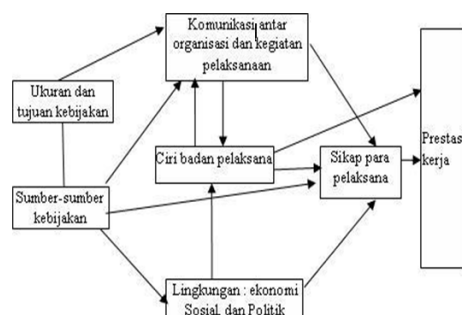
Kebijakan publik membahas soal Bagaimana isu-isu dan persoalan publik disusun dan didefinisikan, dan bagaimana kesemuanya itu diletakkan dalam agenda kebijakan dan agenda politik (Parsons, 2001) dalam Widaningrum dkk (2015: 16).

Menurut Suharno (2010: 52) proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Walaupun demikian, para administrator sebuah organisasi institusi atau lembaga dituntut memiliki tanggung jawab dan kemauan, serta kemampuan atau keahlian, sehingga dapat membuat kebijakan dengan resiko yang diharapkan (intended risks) maupun yang tidak diharapkan (uninten the risks).

Hal lain yang dikemukakan oleh kedua ahli di atas ialah bahwa jalan yang menghubungkan antara kebijaksanaan dan prestasi kerja dipisahkan oleh sejumlah variabel bebas (independent variable) yang saling berkaitan. Variabel-variabel bebas ituialah:

1. Ukuran dan tujuan kebijaksanaan
2. Sumber-sumber kebijaksanaan.
3. Ciri-ciri atau sifat Badan/Instansi pelaksana.
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.
5. Sikap para pelaksana;dan
6. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik (lihat diagram) (Wahab:2001:78-80)

Bagan: Model Proses Implementasi Kebijaksanaan



Dalam buku yang berjudul *Policy Implementasi and Bureacracy*, Randall B. Repley and Grace A. Franklin, menulis tentang *three conceptions relating to successful implementation* sambil menyatakan : *“the notion of success in implementation has no single widely accepted definition. Different analists and different actors have very different meanings in mind when they talk about or think about successful implementation. There are three dominant ways of thinking about successful implementation”*.

Sehubungan dengan *three dominant ways of thinking about successful implementation* tersebut, selanjutnya mereka menyatakan ada *analist and actors* yang berpendapat bahwa implementasi kebijakan yang berhasil dinilai, pertama, memakai ukuran tingkat kepatuhan (*degree of compliance*). Namun, yang kedua, ada juga yang mengukur adanya kelancaran rutinitas fungsi. Oleh karena Ripley dan Franklin menganggap kedua parameter tersebut *“is too narrow and have limites political interest”*, maka mereka mengajukan *perspective* yang ketiga, yaitu dampak yang diinginkan. Mereka mengutarakan ini dengan mengatakan *“we advance a third persepective, which is that successful implementation leads to desired... impact from whatever program is being analyzed.”* Jadi ada 3 perspektif untuk mengukur keberhasilan implemementasi kebijakan.

E-Office adalah aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan pengolahan administrasi perkantoran di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Administrasi perkantoran meliputi pengolahan surat masuk, surat keluar dan disposisi surat baik surat yang berasal dari dalam (internal Kementerian ATR/BPN) maupun surat yang berasal dari instansi lain (eksternal KementerianATR/BPN).

a. Menu Beranda

Beranda merupakan dashboard pengelolaan surat yang dimiliki oleh pengelola akun Dashboard memuat informasi antara lain:

1. Jumlah Surat;
2. Jumlah Inbox;
3. Jumlah Terkirim;
4. Jumlah Selesai;
5. Daftar Notulen;
6. Jumlah surat selesai pada Satuan Kerja pemilik akun;
7. Jumlah Surat Selesai Saya (jumlah surat pemilikakun);
8. Informasi daftar akun dan jumlah surat seluruh pegawai per Satuan Kerja pemilik akun.



Gambar 2. 1 Tampilan Menu Beranda
Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Desember 2022

Berlandaskan Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tepatnya dapat dilihat dari Pasal 1 ayat (1): Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut SP Kementerian ATR/BPN merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kemudian tujuan Standar Pelayanan tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Pasal 1 ayat (2): Tujuan penetapan SP Kementerian ATR/BPN sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk mewujudkan tertib administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keterkaitan antara implementasi kebijakan dengan standar pelayanan sesuai dengan pendapat Erdwards III dalam Goggin, Malcolm L et al (1990: 1) bahwa “Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat.”

Alasan peneliti mempergunakan teori-teori seperti yang dikemukakan dalam kerangka berpikir tersebut di atas, didasarkan kepada bahwa teori-teori tersebut alat ukurnya sesuai dengan karakteristik permasalahan di lapangan atau yang ada pada unit kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, beberapa pendapat tersebut di atas, peneliti dapat menggambarkan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan penelitian, dan kerangka pemikiran tersebut di atas, peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Impelementasi kebijakan e-office ATR/BPN terhadap besarnya pengaruh Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.
2. Impelementasi kebijakan terhadap besarnya pengaruh yang diukur melalui dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan
3. pelaksanaan, sikap para pelaksana dan lingkungan eksospol terhadap Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

METODE PENELITIAN

Dalam mengadakan suatu penelitian, peneliti terlebih dahulu harus menentukan metode yang akan digunakan, karena hal ini merupakan pedoman atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian yang akan membawa peneliti kepada suatu kesimpulan penelitian yang merupakan pemecahan dari masalah yang diteliti. Langkah-langkah dalam suatu penelitian disebut prosedur penelitian atau metode penelitian. Dalam metode penelitian akan terkandung beberapa alat serta teknik tertentu yang digunakan untuk menguji suatu hipotesis

penelitian, hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh dikemukakan oleh Surakhmad (1998:131) yang menyatakan bahwa:

Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan mempergunakan teknik serta alat tertentu. Cara itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajaran ditinjau dari penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Sugiyono (2008:1) yang menyatakan bahwa : “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu“. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*).

Metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel dari populasi tersebut, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1989:5) mengemukakan bahwa “Metode *explanatory survey* yaitu metode untuk menjelaskan hubungan kausal antara dua Variabel atau lebih melalui pengujian hipotesis”. Sedangkan menurut Sanapiah Faisal (2007:18) menjelaskan bahwa: Penelitian eksplanasi yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk menemukan dan mengembangkan teori, sehingga hasil atau produk penelitiannya dapat menjelaskan kenapa atau mengapa (Variabel anteseden apa saja yang mempengaruhi) terjadinya sesuatu gejala atau kenyataan sosial tertentu)

Objek telaahan penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*) adalah untuk menguji hubungan antar Variabel yang dihipotesiskan. Pada jenis penelitian ini, jelas ada hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua atau lebih Variabel, untuk mengetahui apakah sesuatu Variabel berasosiasi atautakah tidak dengan Variabel lainnya, atau apakah sesuatu Variabel disebabkan/dipengaruhi atautakah tidak oleh Variabel lainnya.

Variabel Penelitian

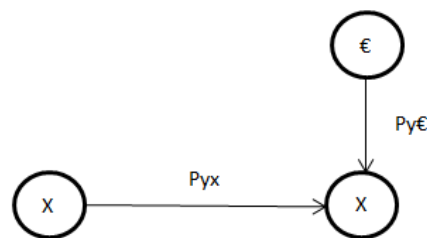
Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua variabel penelitian. Oleh karena itu, bentuk hubungannya hanya didasarkan pada dua variabel saja, yaitu *independent variable* (variabel bebas) dan *dependent variable* (variabel terikat/tergantung). Kedua variabel penelitian tersebut yaitu variabel bebas, implementasi kebijakan dan variabel terikat yaitu Standar Pelayanan Kementerian ATR/BPN.

Implementasi kebijakan tersebut dimaksud adalah pelaksanaan kebijakan berkaitan dengan program *e-office* ATR/BPN sebagai manajemen perubahan secara digital kemajuan masa depan pemerintahan tanpa kertas (*paperless*) dan merupakan langkah maju menuju administrasi tanpa kertas dan otomatis. Sedangkan Standar Pelayanan Kementerian ATR/BPN dapat dilihat dari klasifikasi kemajuannya yaitu menurut Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada pasal 2 ayat (1) SP Kementerian ATR/BPN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, meliputi: (a) persyaratan; (b) prosedur; (c) jangka waktu pelayanan; (d) biaya/tarif; (e) produk pelayanan; dan (f) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan instrumen penelitian berbentuk angket, penulis menggunakan skala Likert. Kalau ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduan dan Sunarto, 2011:20). sesuai dengan yang dikemukakan oleh dalam Likert dalam Sugiyono (2003:169), maka masing-masing jawaban dari responden diberikan nilai atau skor sebagai berikut:

1. Apabila jawaban a yang dipilih maka diberi skor5
2. Apabila jawaban b yang dipilih maka diberi skor4
3. Apabila jawaban c yang dipilih maka diberi skor3
4. Apabila jawaban d yang dipilih maka diberi skor2
5. Apabila jawaban e yang dipilih maka diberi skor1



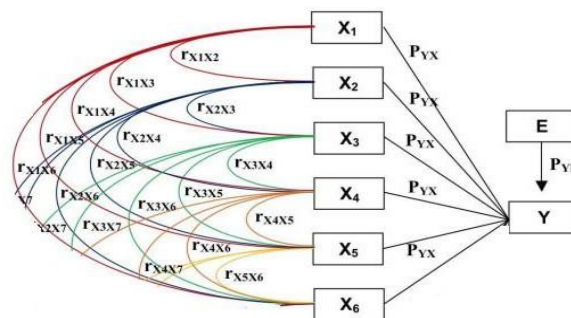
Gambar 3. 1 Struktur Pengaruh X terhadap Y

Keterangan:

X= Implementasi Kebijakan

Y= Standar Pelayanan Kementerian ATR/BPN

ϵ = Epsilon



Gambar 3. 1 Sub Struktur Pengaruh $X_1 \dots X_6$ terhadap Y

Keterangan :

X_1 = Ukuran dan Tujuan Kebijakan

X_2 = Sumber-sumber Kebijakan

X_3 = Ciri-ciri atau Sifat Badan/Instansi Pelaksana

X_4 = Komunikasi Antar Organisasi terkait dan Kegiatan Pelaksanaan

X_5 = Sikap Para Pelaksana

X_6 = Lingkungan Esospol $Pyx_1 \dots Pyx_6$ = Koefisien Jalur $X_1 \dots X_6$ ke Y

$Py\epsilon$ = Koefisien Variabel Residu/Epsilon

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Suatu alat ukur yang tinggi validitasnya akan memiliki error pengukuran yang kecil, artinya skor setiap oleh tersebut tidak jauh berbeda dari skor yang sesungguhnya. dengan demikian secara keseluruhan alat tes yang bersangkutan akan menghasilkan varians error yang kecil pula. Ukuran dari validitas ditentukan oleh tingkat hubungan atau tingkat keeratan antara item-item yang ada dengan jumlah skornya menggunakan rumus product moment, (Arikunto 2010:19) sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi Pearson antaritem dengan variabel yang bersangkutan.

X = Skor item dalam variabel

Y = Skor semua item dalam variabel tersebut

n = Jumlah responden

Tujuan dari uji validitas angket adalah melihat sejauh mana keterkaitan antara variabel manifest (indikator) yang menerangkan variabel latennya (sub variabel). untuk variabel manifest yang tidak mempunyai hubungan atau hubungannya sangat kecil sekali terhadap variabel laten bisa direduksi, sehingga variabel variabel manifest yang membentuk variabel variabel laten yang sesuai dengan penelitian, merupakan variabel laten yang dibentuknya.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan mengetahui keandalan alat ukur yang digunakan. keandalan ini menunjukkan ketepatan dan homogenitas angket yang digunakan sebagai alat ukur. metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas alat ukur pada penelitian ini digunakan interval consistency dengan teknik belah dua (split half) dari Spearman-Brown (Sugiyono 2003: 109) dengan model sistematisnya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Dimana:

r_i = Reliabilitas

r_b = Korelasi Antara Belahan Ganjil dan Belahan Genap

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan e-office terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, merupakan pelaksanaan dari sebuah kebijakan di lingkungan Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Dalam hubungan penelitian ini bagaimana Implementasi Kebijakan Program Aplikasi e-Office terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung tersebut,

dipandang melalui sudut teori Implementasi peneliti merujuk pada pendapat Van Meter dan Van Horn dalam Wahab (2001:79) yang menyatakan bahwa dimensi-dimensi untuk mengatur suatu implementasi kebijakan terdiri dari :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan,
2. Sumber-sumber kebijakan,Ciri-ciri atau sifat badan atau instansi pelaksana,
3. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan,Sikap para pelaksana dan;
4. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik; hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

Melihat deskripsi dari Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional pada Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BadanPertanahan Nasional pada pasal 2 ayat(1) SP Kementerian ATR/BPN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, meliputi:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Jangka waktu pelayanan;
4. Biaya/tarif;
5. Produk pelayanan;dan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pembahasan Hasil Penelitian

Implementasi kebijakan e-Office ATR/BPN terhadap pelayanan pertanahan pada Kantor Petanahan Kabupaten Bandung merupakan bentuk kebijakan pelayanan pertanahan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan pertanahan terhadap masyarakat, sehingga para pelaksana dituntut mampu memberikan edukasi dalam bentuk sosialisasi maupun komunikasi lainnya mengenai manfaat dan jenis-jenis pelayanan pertanahan, persyaratan dan prosedur yang jelas, sehingga masyarakat mengerti bahwa pembuatan sertipikat merupakan pendaftaran tanah sebagai bukti pemilikan tanah, yang dapat memberikan kepastian hukum mengenai hak atas tanah. Selain itu para pelaksana mampu melakukan komunikasi, menerima kritik dan saran, masukan/input terkait pelayanan pertanahan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan e-office sehingga kebijakan yang telah dibuat oleh pimpinan melakukan evaluasi dengan tujuan dapat dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan rencana dan organisasi pelaksana mampu untuk melakukan apa yang diharapkan untuk dikerjakan Kemampuan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan bisa dihambat oleh faktor-faktor seperti staf yang kurang terlatih,atau terlalu banyak pekerjaan, tidak cepat tanggap dalam pelayanan, informasi yang tidak memadai karena petugas yang kurang mampu menyampaikan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat menjelaskan prosedur

pelayanan pertanahan., sarana prasarana yang tidak memadai dan sumber-sumber keuangan atau hambatan-hambatan waktu yang tidak memungkinkan sehingga pelayanan tidak tepat waktu. Menanggapi ketidak mampuan pejabat-pejabat bawahan untuk mentaati perintah-perintah pejabat di atasnya merupakan hal-hal yang dapat menghambat implementasi kebijakan termasuk Dari penelitian secara kuantitatif terhadap pengaruh Implementasi Kebijakan dimaksud untuk mengungkapkan dan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan membahas hasil pengujian hipotesis dengan mengungkapkan temuan-temuan yang akan dibahas, baik pembahasan secara simultan maupun parsial, besarnya nilai pengaruh dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Analisis terhadap hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Besaran pengaruh implementasi kebijakan e- Office terhadap kepuasan pelayanan elektronik ditentukan oleh dimensi tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi, penyediaan berbagai input sebesar 10,5%. Artinya, hanya 10,5% dari kepuasan pelayanan ditentukan oleh implementasi kebijakan, sedangkan 89,50% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.
2. Besaran pengaruh kualitas pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan pelayanan elektronik ditentukan oleh dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* sebesar 18,1%. Artinya, hanya 18,1% dari kepuasan pelayanan elektronik ditentukan oleh kualitas pelayanan pertanahan, sedangkan 81,9% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat sedang.
3. Besaran pengaruh implementasi kebijakan e-Office, kualitas pelayanan pertanahan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan pertanahan ditentukan oleh dimensi prosedur tidak sulit, persyaratan simple, pelayanan yang sesuai harapan masyarakat sebesar 24,2%. Artinya, hanya 24,2% dari kepuasan pemohon ditentukan oleh implementasi kebijakan, dan kualitas pelayanan sedangkan 75,8% ditentukan faktor lain. Kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat sedang.

Pengaruh implementasi kebijakan e-Office ATR/BPN, terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dan korelasi signifikan berupa tujuan yang ingin dicapai sehingga kegiatan e-office sebagai kebijakan pemerintah ini untuk kepentingan masyarakat dengan manfaat memberikan kemudahan dalam pelayanan pertanahan dan diberi edukasi mengenai kegiatan pelayanan pertanahan , persyaratan dan prosedur yang jelas.

Sumber-sumber yang tersedia mencakup anggaran atau insentif lain mendorong dan memperlancar implementasi kebijakan e-office ATR/BPN terhadap pelayanan pertanahan, karena program ini harus dibiayai agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Selain itu tujuan-tujuan yang dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam kinerja menjadikan ketepatan komunikasi para pelaksana dan konsistensi atau keseragaman terhadap ukuran dasar dan tujuan-dari implementasi kebijakan e-Office yaitu kemudahan dalam pelayanan pertanahan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber

informasi, karena ukuran-ukuran dasar dan tujuan tidak dapat dilaksanakan kecuali jika ukuran-ukuran dasar itu dinyatakan dengan cukup jelas, sehingga para pelaksana dapat mengetahui apa yang diharapkan dari ukuran-ukuran dasar dan tujuan itu. Sehingga masyarakat pengguna pelayanan pertanahan mendapatkan kepuasan pelayanan tepat waktu dengan biaya sesuai ketentuan. Keberhasilan untuk mencapai ukuran dan tujuan-tujuan dalam pelayanan pertanahan mendorong yang lebih besar bagi atasan karena posisi hierarkisnya untuk mendorong pelaksana/bawahan bertindak melakukan pelayanan pertanahan secara konsisten dengan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan termasuk kontrol terhadap alokasi anggaran.

Pelaksanaan pelayanan pertanahan diperlukan komunikasi antar organisasi terkait kegiatan dan sikap pelaksana sehingga para pelaksana mampu menerapkan strategi yang tepat dalam pelayanan pertanahan berupa pelayanan tepat waktu dan biaya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat. Selain itu terdapat layanan berupa penyampaian saran dan kritik serta pengaduan yang menampung aspirasi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan guna perbaikan pelayanan. Hal ini menunjukkan lingkungan ekonomi, sosial dan politik terdapat dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-Office pada pelayanan pertanahan. Hal-hal. tersebut seperti yang diuraikan di atas menunjukkan pengaruh implementasi kebijakan e-office terdapat pada pelayanan pertanahan, dalam hal ini Kantor Pertanahan memberikan pelayanan pertanahan, berkomunikasi dan menerima pengaduan, saran, masukan dari masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

Selain itu persayarata yang mudah dipahami dengan prosedur pelayanan/alur pelayanan yang jelas termasuk adanya informasi yang jelas dari pelaksana pelayanan pertanahan dan pelayanan yang cepat/tepat waktu dapat memberikan sebagai bukti pelayanan yang baik termasuk biaya yang sesuai peraturan

Dengan inovasi dalam pelayanan dan keperdulian untuk membantu kesulitan masyarakat diantaranya pemisahan pelayanan untuk usia lanjut dan difabel menangani pengaduan/keluhan masyarakat serta tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Terakhir perlu adanya sanksi bagi warga masyarakat yang melanggar ketentuan pertanahan. Faktor- faktor lain sebanyak 75,6% hal-hal lain seperti kondisi perubahan tuntutan zaman baik dari sisi sarana prasarana sehinggadapat melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur, peningkatan etika akhlak, kemampuan dalam teknologi pelayanan pertanahan sehingga dapat tercapai kualitas pelayanan yang baik terciptanya kepuasan pelayanan elektronik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian disusun berdasarkan pertanyaan penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya. Secara keseluruhan, hasil penelitian Implementasi Kebijakan e-Office Terhadap Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tujuan yang ingin dicapai.

Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan e-Office adalah memudahkan pelayanan pertanahan, dalam hal ini unsur pimpinan dan pelaksana diharapkan mempunyai tujuan

yang sama sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan dapat mendapatkan kepuasan berupa pelayanan yang jelas dan tepat waktu dengan biaya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Sumber kebijakan/ Sifat Instansi Pelaksana.
Kebijakan pertanahan e-Office di Kantor Pertanahan dalam pembuatan sertipikat tanah dimaksudkan untuk memberikan status yang jelas bagi pemilik tanah. Diharapkan setiap bidang tanah ada sertipikatnya dengan cara memberikan sosialisasi kepada masyarakat termasuk kemudahan dalam pembuatan sertipikat,
3. Komunikasi antar organisasi terkait kegiatan dan sikap pelaksana.
Hal ini merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan e-Office karena komunikasi antar pembuat pimpinan/pembuat kebijakan dengan pelaksana, ataupun komunikasi intern pelaksana dengan pelaksana lainnya dapat menentukan keberhasilan tujuan yang diinginkan, karena dengan komunikasi semua pihak dapat memahami tujuan dan melaksanakan sesuai target yang diharapkan.
4. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik
Faktor di luar organisasi turut mendukung keberhasilan implementasi kebijakan e-Office terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Kabupaten Bandung antara lain tersedianya sarana informasi yang memadai tentang pelayanan pertanahan, penyediaan sarana pemberian saran dan kritik dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan pertanahan, hal lain yang mendukung adalah penyediaan sarana dan prasarana untuk pelayanan pertanahan termasuk anggaran guna peningkatan kualitas pegawai pelayanan masyarakat.

Saran

Dengan melihat hasil penelitian pada kesimpulan di atas, maka perlu kiranya saya memberikan saran terhadap implementasi kebijakan e-Office ATR/BPN terhadap Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, agar dapat dipergunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan pelayanan pertanahan :

1. Implementasi kebijakan akan mencapai hasil lebih baik apabila pimpinan dapat mendorong pelaksana sesuai mekanisme atau prosedur pelayanan, dapat dipahami oleh pelaksana dan mampu bertindak dengan konsisten dengan ukuran dasar dan tujuan kebijakan e-Office Hal ini dapat dilakukan mulai rekrutmen pelaksana dan penugasan/ penempatan petugas pelaksana.
2. Dalam Pembinaan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan kebijakan dengan memberikan penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi atau memberikan insentif kepada para pegawai sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemohon yang baik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Serta peran pemimpin dalam mengontrol pekerjaan para bawahannya dan juga control dari bawahan ke atasan sehingga selain menciptakan hubungan yang baik antara pemimpin maupun sehingga tercipta kebersamaan dalam menjalankan tugas untuk dapat mencapai tujuan bersama juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemohon. Selain itu perlu adanya sanksi yang jelas apabila pelaksana tidak dapat melaksanakan tugas.
3. Hal yang dilakukan oleh pihak pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dalam

peningkatan implementasi kebijakan yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan serta konsisten dalam melakukan mutasi sehingga setelah dilakukan hal tersebut dapat tercipta pelayanan yang maksimal yang sesuai harapan, serta ditunjang oleh kesiapan dan kesungguhan niat dari para pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan tersebut.

4. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini yaitu terbukti ditemukannya angka faktor lain dalam penelitian ini yang cukup tinggi, maka dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa angka faktor lain tersebut sangat perlu dilakukan penelitian lanjutan, untuk menemukan adanya faktor-faktor lain di luar implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan, yang lebih dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon seperti halnya variabel sarana prasarana, anggaran, kesejahteraan berupa peningkatan tunjangan kinerja dan lain sebagainya, dengan harapan menjadikan motivasi pelaksana dan pimpinan dalam meningkatkan pelayanan pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Revisi. Bandung: Alfabeta
- Akib, Haedar. 2010. "Impelemetasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Mengapa." *Jurnal Administrasi Publik* 1 (1): 1-11
- Alamsyah, Kamal. 2005. *Reformasi Adminsitarsi Republik Indonesia*. Bandung" Program Pasca Sarjana Universitas Pasundan.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Dharma, Agus. 2004. *Perilaku Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus & Bevaola. 2006. *Ringkasan Kebijakan (Policy Brief)*. Centre Population and Policy Studies. Yogyakarta: UGM
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kadji, Yulianto, 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Press
- Marpaung, P. M. 2015. *Advokasi Kebijakan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara, 2010. *Kajian Kebijakan Publik*, LAN. Jakarta: Pusdiklat Spimnas Bidang Kepemimpinan
- Lia Muliawaty. (2019). Strategi Implementasi Kebijakan Tentang Program Kampung Keluarga Berencana Menuju Keluarga Sejahtera Di Kabupaten Cirebon. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 82-101.
- Nugroho, Riant. 2004. *Public Policy; Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Nugroho, Riant. 2016. *Kebijakan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nugroho, Riant. 2018. *Public Policy*. Edisi Revisi Ke-6. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Parsons, Wayne, 2008. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis kebijakan* (terj. Cet 3). Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Rewansyah, Asmamwi. 2010. *Reformasi Biro krası dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: Yusaintanas Prima.
- Riduan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Centre for Political and Local Autonomy Studies.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Filsafat Administrasi* (edisi revisi). cet-8. Jakarta: Bumi Aksara
- Simatupang, Pantjar. 2003. "Analisis Kebijakan Konsep Dasar dan Prosedur Pelaksanaan." *Analisis Kebijakan Pertanian I* (No. 1):1-2.
- Subarsono, AG. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik* (edisi revisi). cet-2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro M.A., 1994. *Analisis Kebijaksanaan dalam Proses Perencanaan Pembangunan Nasional*. *Majalah Adminsitrator*. No 5 & 6 tahun IV.
- Wahab, Solichin Abdul. 2001. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulai ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Dokumen

- Power Po Arsip Negara Republik Indonesia. 2018. Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*
- Arsip Negara Republik Indonesia. 2020 Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*
- Arsip Negara Republik Indonesia. 2021 Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*
- Arsip Negara Republik Indonesia. 2022 Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017