

# Tesis Revisi Ade Silviani MAKP

*by Ade Silviani Makp*

---

**Submission date:** 28-Aug-2023 02:58PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2152633201

**File name:** Bab\_1.\_4\_5\_-\_Ade\_Silviani\_1.docx (7.83M)

**Word count:** 14286

**Character count:** 67211

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

**TESIS**

Diajukan dalam Rangka Memenuhi Syarat Ujian Sidang Tesis Guna **Memperoleh Gelar  
Magister Administrasi Publik (M.AP) Pada Program Studi Magister Administrasi dan  
Kebijakan Publik Konsentrasi Kebijakan Publik**  
Program Pasca Sarjana Universitas Pasundan Bandung



Oleh:

**Ade Silviani, S.IP**  
**NPM: 198010030**

**MAGISTER ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

**TESIS**

Diajukan dalam Rangka Memenuhi Syarat Ujian Sidang Tesis Guna **Memperoleh Gelar  
Magister Administrasi Publik (M.AP) Pada Program Studi Magister Administrasi dan  
Kebijakan Publik**  
Konsentrasi Kebijakan Publik  
Program Pasca Sarjana Universitas Pasundan Bandung

Oleh:

**ADE SILVIANI, S.IP  
NPM: 198010030**

Bandung, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

**KOMISI PEMBIMBING**

**Prof. Dr. H. Thomas Bustomi, M.Si**  
Ketua Komisi Pembimbing

**Dr. H. Ade Irawan, M.Si**  
Anggota Komisi Pembimbing

## Contents

DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>7</b>
1.1. Latar Belakang Penelitan.....	7
1.2. Rumusan Masalah .....	19
1.3. Tujuan Penelitian .....	20
1.4. Manfaat Penelitian.....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Hasil Penelitian Shabrina & Meylia 2017)....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Hasil penelitian Arinda dkk(2014) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Hasil Penelitian Sudrajat, dkk(2015) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Hasil Penelitian Winda Ratnasari(2018).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Kajian Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Konsep Administrasi Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Konsep Kebijakan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Urgensi Kebijakan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4. Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6. Kerangka Kerja Kebijakan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7. Ciri-Ciri Kebijakan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8. Jenis Kebijakan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Konsep Implementasi Kebijakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1. Teori-Teori Implementasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Konsep Kebijakan <i>e-office</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Standar Pelayanan (SP) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Klasifikasi Standar Pelayanan (SP) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7. Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8. Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1. Variabel Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	22
4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	23
4.2 Uji Persyaratan Analisis.....	25
4.3 Deskripsi Data.....	27
4.4 Analisis Hipotesis Penelitian.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	52
4.5 KUESIONER.....	56
II. PERTANYAAN .....	56
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>146</b>
Dokumen.....	148

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Tampilan Menu Beranda ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Tampilan Sub Menu Kotak Surat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Tampilan Sub **Menu** Surat Inisiatif... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4 Tampilan Sub **Menu** Terkirim..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 5 Tampilan Sub **Menu** Surat Kembali.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 6 Tampilan Sub **Menu** Surat Pengantar **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 7 Tampilan Sub Menu Cetak Lembar Disposisi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 8 Tampilan Sub Menu Notulen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 9 Tampilan Sub Menu Edit Surat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 10 Tampilan Sub Menu Buat Inisiatif.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 11 Tampilan Sub Menu Buat Surat Masuk ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 12 Tampilan Sub Menu Informasi Surat ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 13 Tampilan Sub Laporan Surat Masuk..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 14 Tampilan Sub Laporan Surat Keluar..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 15 Tampilan Menu Pengaduan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 16 Tampilan Sub Menu Kotak Masuk . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 17 Tampilan Sub Menu Informasi Pengaduan ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 18 Tampilan Sub Menu Buat Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 19 Tampilan Sub Menu Jadwal Rapat.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 20 Tampilan Menu Dokumen TTE (Tanda Tangan Elektronik).. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 21 Tampilan Menu **Proses** TTE ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 22 Tampilan Sub Menu Sudah TTE (Tanda Tangan Elektronik) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 23 Tampilan Sub Menu Persetujuan PDF ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 **Struktur** Pengaruh X terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Sub **Struktur** Pengaruh  $X_1 \dots X_6$  terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2016 dan Tahun 2018 .....	12
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2020, Tahun 2021 dan Tahun 2022 .....	13
Tabel 1. 3 Kualifikasi Peringkat Hasil Kearsipan Antar Kementerian Tahun 2022 .....	14
Tabel 2 1 Keterkaitan Antara Penelitian Terdahulu dengan Rencana Penelitian Peneliti .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 1 Operasional Variabel Implementasi Kebijakan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 2 Operasional Variabel Aspek Standar Pelayanan Kementerian ATR/BPN Menurut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 3 Responden Penelitian N=28 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Ilmu adalah pengetahuan tentang suatu bidang yang disusun secara sistematis menurut metode tertentu, yang dapat digunakan untuk menerangkan gejala tertentu di bidang pengetahuan. Ilmu dapat merepresentasikan seluruh usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Perkembangan ilmu akan selalu berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Ilmu dapat dikolaborasi dengan teknologi untuk menunjang berbagai dinamika kebutuhan hidup manusia yang akan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu.

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan, sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berpikir manusia. Di lain sisi bangsa Indonesia sebagai salah satu negara berkembang tidak akan bisa maju selama belum meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kualitas hidup bangsa dapat meningkat jika ditunjang dengan sistem pendidikan yang mapan. Dengan sistem pendidikan yang mapan, memungkinkan kita berpikir kritis, kreatif, dan produktif.

Zaman sekarang adalah era globalisasi, era kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah menimbulkan persaingan dalam berbagai bidang yang menuntut masyarakat Indonesia untuk memantapkan diri dalam meningkatkan kualitas dan sumber daya manusia yang unggul, mampu berdaya saing, menguasai

ilmu pengetahuan dan teknologi, mempunyai etos kerja yang tinggi, serta mau bersaing dalam tantangan kehidupan yang semakin ketat.

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.

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.

Dikutip dari Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 bahwa Alur kerja pemerintah menunjukkan beberapa karakteristik unik; mereka membutuhkan kolaborasi tinggi, kepatuhan terhadap SOP. Untuk mewujudkan kebutuhan tersebut dibutuhkan reformasi administrasi, dengan cara:

1. Alur kerja yang adaptif - Membuat alur kerja yang mudah digunakan dan fleksibel berdasarkan kebutuhan Departemen. Jika alur kerja tidak menghasilkan output yang diharapkan; sistem memungkinkan organisasi pemerintah untuk menganalisis dan mendefinisikan ulang alur kerja.
2. Integrasi yang sempurna dengan sistem manajemen konten, Proses pemerintahan pada dasarnya intensif dengan dokumen. Kemampuan integrasi yang mudah berfungsi sebagai solusi satu atap untuk menangani kertas dan dokumen elektronik. Selanjutnya, kemampuan pencitraan dan akses di ponsel memungkinkan pemindaian dan berbagi dokumen kapan saja dan di mana saja.
3. Kemampuan pemantauan dan pelacakan real time – sistem menawarkan lingkungan peningkatan proses yang berkelanjutan. Dasbor intuitif memfasilitasi pelacakan dan pemantauan, yang mampu menghasilkan identifikasi masalah atau hambatan dalam proses, sehingga memungkinkan berfungsinya suatu departemen dengan lebih baik.

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 menunjang 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.

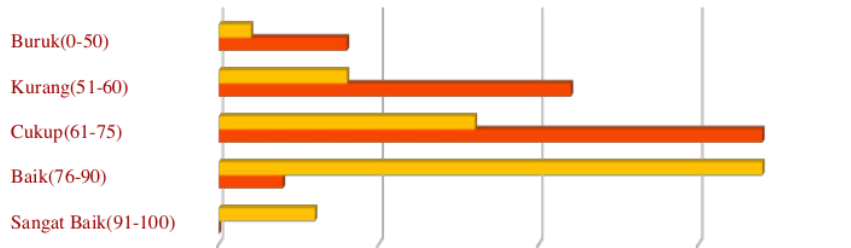
Masalah lainnya dalam sistem manual adalah penyimpanan dokumen yang membutuhkan banyak ruangan di kantor yang menjadikan ruangan kantor menjadi semakin sempit dan berantakan.

Sementara itu dalam hal pencarian dokumen juga sulit apabila dokumen tersebut tidak disimpan dengan teratur, hal ini tertuang dari data grafik Nilai

Rekapitulasi Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2016, 2018, dan Tahun 2020 yang didapat dari Arsip Nasional Republik Indonesia.

Grafik 1

Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2016 dan 2018



<sup>1</sup>Wawancara Menteri ATR/Kepala BPN Sofyan A. Djalil, Hari Jum'at 11 Desember 2020 di Kementerian ATR/BPN

Tabel 1.1 Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2016 dan Tahun 2018

	Sangat Baik (91-100)	Baik (76-90)	Cukup (61-75)	Kurang (51-60)	Buruk (0-50)
Tahun 2018	3	17	8	4	1
Tahun 2016	0	2	17	11	4

Sumber: Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia, 2016 & 2018

Pada grafik 1.1 dan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2016 & 2018 yang dilakukan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia menunjukkan bahwa pada tahun 2018, nilai kearsipan kementerian yang terbesar ada pada peringkat Baik dengan dengan nilai 17. Sedangkan pada tahun 2016, nilai kearsipan kementerian yang terbesar ada pada peringkat Cukup dengan nilai 17, hal tersebut mengalami suatu penurunan Nilai Pengawasan Kearsipan dalam kurun waktu dua tahun.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2020, Tahun 2021 dan Tahun 2022

	AA- Sangat Memuaskan	A- Memuaskan	BB Sangat Baik	B- Baik	CC- Cukup	D- Sangat Kurang
Tahun 2022	9	12	8	5	-	-
Tahun 2021	7	13	8	3	3	-
Tahun 2020	1	5	3	4	-	-

Sumber: Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia 2020, 2021, 2022

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa Rekapitulasi Nilai Pengawasan Kearsipan Kementerian Tahun 2020,2021,2022 yang dilakukan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia menunjukkan bahwa nilai kearsipan kementerian yang berada ada pada kategori AA-sangat memuaskan, A-Memuaskan, BB-Sangat baik, dan CC-Cukup. Hal tersebut terlihat pada tabel berikut dengan keterangan yang lebih komprehensif pada masing-masing kementerian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Kualifikasi Peringkat Hasil Kearsipan Antar Kementerian Tahun 2022

NAMA INSTANSI	HASIL PENGAWASAN
	TAHUN 2022
	KATEGORI
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Sekretariat Negara	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Badan Usaha Milik Negara	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Kesehatan	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Keuangan	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Pertanian	AA-Sangat Memuaskan
Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan	A-Memuaskan
Kementerian Kelautan dan Perikanan RI	A-Memuaskan
Kementerian Perindustrian	A-Memuaskan



Kementerian Ketenagakerjaan	A-Memuaskan
Kementerian Komunikasi dan Informatika	A-Memuaskan
Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian	A-Memuaskan
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	A-Memuaskan
Kementerian Perdagangan	A-Memuaskan
Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	A-Memuaskan
Kementerian Perhubungan	A-Memuaskan
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI	A-Memuaskan
Kementerian Pemuda dan Olah Raga	A-Memuaskan
Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	BB-Sangat Baik
Kementerian Pertahanan	BB-Sangat Baik
Kementerian Koordinator Bidang maritim dan Inventasi	BB-Sangat Baik
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	BB-Sangat Baik
Kementerian Dalam Negeri	BB-Sangat Baik
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	BB-Sangat Baik
Kementerian Luar Negeri	BB-Sangat Baik
Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	B-Baik
Kementerian Sosial	B-Baik

Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal	B-Baik
Kementerian Agama	B-Baik
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	B-Baik

Sumber: Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia, 2022

Pada Tabel 1.3 menjelaskan bahwa data Nilai Pengawasan Kearsipan Tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia, mendapatkan hasil terdapat sembilan kementerian yang mendapat nilai Sangat Memuaskan, dua belas kementerian yang mendapat nilai Memuaskan, delapan kementerian yang mendapat nilai Sangat Baik, lima kementerian yang mendapat nilai baik. Kementerian ATR/BPN termasuk didalamnya, Hal tersebut memberi nilai arsip ATR BPN termasuk kategori B-Baik akan tetapi pada pelayanan pertanahan masih terdapat keterlambatan penyelesaian beberapa pekerjaan, oleh karena itu perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan pertanahan pada ATR BPN, hal ini berarti ATR/BPN harus dapat memberikan pelayanan lebih baik, karena terdapat keluhan pelayanan pertanahan terutama mengenai lambatnya atau pekerjaan yang tidak dapat selesai tepat waktu sesuai Standar Prosedur, sehingga diperlukan tata kelola perkantoran yang dapat menunjang kegiatan Kementerian ATR/BPN.

Kementerian ATR/BPN yang terdiri dari beberapa unit kerja tersebar dalam beberapa Kantor Pertanahan yang ada di seluruh Indonesia. Salah satu diantaranya adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Setiap unit kerja Kementerian

ATR/BPN yang artinya setiap Kantor Pertanahan memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang sama yaitu terletak pada bidang pelayanan pertanahan,

yang tentunya akan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

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.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh implemementasi kebijakan e-office ATR/BPN terhadap pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung?

2. Berapa besar pengaruh implemetasi kebijakan diukur melalui dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana dan lingkungan eksospol terhadap Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh implemetasi kebijakan e-office ATR/BPN terhadap pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh secara parsial pengaruh implemetasi kebijakan diukur melalui dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan pelayanan pertanahan, sikap para pelaksana dan lingkungan eksospol pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi penulisan dan menambah pengetahuan mengenai Administrasi Publik dan Kebijakan Publik secara khusus yaitu penerapan implementasi kebijakan e-office ATR/BPN pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan menjadi pertimbangan dalam merumuskan alternatif solusi atas permasalahan yang ditemui terkait kebijakan pelaksanaan e-office ATR/BPN , berkaitan dengan Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

## BAB IV

### 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/Badan Pertanahan 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

Selain itu peneliti juga menemukan faktor-faktor menentukan yang mendukung atau menghambat Implementasi Kebijakan e-Office terhadap Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, yang terlihat dari angket dan observasi kegiatan terhadap 28 orang admin, terdapat beberapa temuan yang dapat menggambarkan bagaimana pelaksanaan e-Office terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, .

#### **4.1 Pengujian Instrumen Penelitian**

Terhadap instrument penelitian sebelum dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dilakukan pengujian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

##### **1. Uji Validitas**

Pengukuran validitas butir kuesioner penelitian ini dilakukan dengan melihat Koefisien Korelasi Pearson Product Moment dari 100 sampel. dengan jumlah

responden sebanyak 100 orang ini maka rtabel korelasi Product Moment adalah  $= 0,195$ . Persyaratan validitas adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Apabila persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka butir kuesioner harus dihapus dan tidak dipergunakan lagi dalam analisis selanjutnya. Pengujian validitas dilakukan untuk masing-masing butir pernyataan dari variable Y, X1, dan X2. Uji validitas penelitian ini melalui pengukuran derajat korelasi antara masing-masing butir pertanyaan terhadap masing-masing variable.

a. Variabel Kepuasan Pelayanan elektronik (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat diperoleh perhitungan bahwa 15 butir menunjukkan bahwa seluruh butir kuesioner valid dengan  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195)$ . Perhitungan validitas dengan menggunakan SPSS ditampilkan pada Lampiran IV.2a.

b. Variabel Implementasi Kebijakan (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat diperoleh perhitungan bahwa 15 butir menunjukkan bahwa seluruh butir kuesioner valid dengan  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195)$ . Perhitungan validitas dengan menggunakan SPSS ditampilkan pada Lampiran IV.2b.

c. Variabel Pelayanan Pertanahan (X2)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat diperoleh perhitungan bahwa 15 butir menunjukkan bahwa seluruh butir kuesioner valid dengan  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195)$ . Perhitungan validitas dengan menggunakan SPSS ditampilkan pada Lampiran IV.2c.

2. Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS sebagaimana tercantum

pada Lampiran IV.2a, IV.2B, dan IV.2c menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas masing-masing variable cukup tinggi. Untuk variable Kepuasan Pelayanan elektronik(Y) diperoleh Alpha = 0,803, variable implementasi kebijakan (X1) Alpha = 0.810, dan variable kualitas pelayanan (X2) Alpha = 0.873. Dengan demikian rAlpha Cronbach dari ketiga variable > rkriteria (0,7).

#### **4.2 Uji Persyaratan Analisis**

Pengujian persyaratan analisis dilakukan dengan melakukan pengujian normalitas dan homogenitas data penelitian

##### **1. Normalitas Data**

Uji normalitas untuk masing-masing variable penelitian dilakukan dengan membagi nilai skewness dengan standard error of skewness dan nilai kurtosis dengan standard error of kurtosis. Apabila hasilnya berada di bawah  $\pm 2$  maka data variable penelitian dinyatakan normal.

Variabel Kepuasan Pelayanan elektronik (Y) mempunyai skewness -0,060 dan standard error of skewness 0,241 sedangkan kurtosis -0,245 dan standard error of kurtosis 0,478, sehingga diperoleh rasio skewness -0,248 dan rasio kurtosis -0,512. Data tersebut menunjukkan bahwa data penelitian variabel kepuasan pelayanan elektronik adalah normal.

Variabel implementasi kebijakan (X1) mempunyai skewness 0,452 dan standard error of skewness 0,241 sedangkan kurtosis -0,553 dan standard error of kurtosis 0,478, sehingga diperoleh rasio skewness 1,875 dan rasio kurtosis 1,156. Data tersebut menunjukkan bahwa data penelitian variable implementasi kebijakan

adalah normal.

Variabel kualitas pelayanan pertanahan(X2) mempunyai skewness - 0,114 dan standard error of skewness 0,241 sedangkan kurtosis 0,121 dan standard error of kurtosis 0,478, sehingga diperoleh rasio skewness -0,473 dan rasio kurtosis 0,253. Data tersebut menunjukkan bahwa data penelitian variable kualitas pelayanan adalah normal. Hasil perhitungan tersebut disajikan dalam table di bawah ini.

Tabel IV.1 Normalisitas Data Penelitian

Variabel	Rasio Skewness	Rasio Kurtosis	Kesimpulan
Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y)	-0,248	-0,512	Normal
Implementasi Kebijakan (X1)	1,875	1,156	Normal
Pelayanan Pertanahan (X2)	-0,473	0,253	Normal

Sumber : Data Diolah

## 2. Homogenitas Varians Data

Uji homogenitas dilakukan dengan menggunakan *Levene Test*. Apabila signifikansi  $> 0,05$  maka data penelitian adalah homogeny. Uji homogenitas untuk masing-masing variable dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil perhitungan disajikan dalam table berikut ini.

Tabel IV.2 Homogenitas Data Penelitian

	Y – X1	Y – X2
Angka Signifikansi	0,057	0,134

Sumber : Data Diolah

Dari tabel di atas diperoleh angka signifikansi  $> 0,05$ , atau data penelitian adalah homogeny seperti pada lampiran IV.4, sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

### 4.3 Deskripsi Data

#### 1. Variabel Kepuasan Pelayanan Elektronik

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variable kepuasan Pelayanan Elektronik (Y), skor terendah (minimum) adalah 27 dan skor tertinggi (maksimum) adalah 63, dengan range sebesar 36, sedangkan jumlah data sebanyak 100.

Dari hasil pengolahan data pada lampiran IV.3a diperoleh angka-angka sebagai berikut :

Mean                    44,57

:

Median                :    44,00

Modus                 :    43

Melihat letak Mean, Median, dan Modus relative cukup berdekatan, diharapkan distribusi populasinya normal. Perhitungan keragaman/variasi menghasilkan varian sebesar 50,450 dan standart deviasi/simpangan baku : 7,10. Distribusi data-data penelitian dapat disajikan dalam bentuk table di bawah ini.

Tabel IV.3

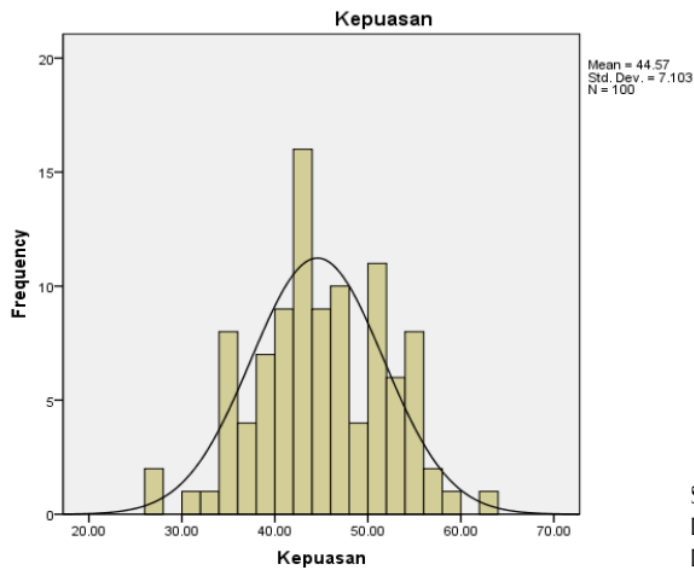
Distribusi Frekuensi Skor kepuasan pelayanan elektronik

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %

1	27,25 – 31,75	3	3,00
2	31,76 – 34,25	5	5,00
3	34,26 – 36,75	6	6,00
4	36,76 – 38,25	5	5,00
5	38,26 – 40,75	9	9,00
6	40,76 – 42,25	11	11,00
7	42,26 – 44,75	13	13,00
8	44,76 – 46,25	4	4,00
9	46,25 – 48,75	9	4,00
10	48,76 – 50,25	11	11,00
11	50,26 – 52,75	6	6,00
12	52,76 – 54,25	7	7,00
13	54,26 – 57,75	6	6,00
14	57,76 – 68,25	2	2,00
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Diolah

Tabel distribusi tersebut di atas apabila dituangkan dalam bentuk grafik akan tampak seperti histogram di bawah ini



Sumber :  
Data  
Diolah

Gambar IV.1 : Histogram Variabel Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y)

Perhitungan skewness (kemiringan) dan kurtosis (keruncingan) dari data tersebut memberikan hasil sebagai berikut:

Skewness : -0,060

Kurtosis : -0,245

Angka skewness tersebut memberikan makna kurva distribusi mempunyai kemiringan negative sehingga ekornya sedikit menjulur atau memanjang kekiri. Angka Kurtosis sebesar -0,060 berarti lebih kecil dari 3 (tiga). Hal ini member makna bahwakurvanya merupakan distribusi yang datar atau platikurtik.

## 2. Variabel implementasi kebijakan (X1)

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variable implementasi kebijakan (X1), skor terendah (minimum) adalah 32 dan skor tertinggi (maksimum) adalah 62, dengan range sebesar 30, sedangkan jumlah data sebanyak 100. Dari hasil pengolahan data pada lampiran IV.3b diperoleh angka-angka sebagai berikut :

Mean : 45,10

Median : 44,00

Modus : 50

Melihat letak Mean, Median, dan Modus relative cukup berdekatan, sehingga diharapkan distribusi populasinya normal. Perhitungan keragaman/variasi menghasilkan varian sebesar 52,354 dan standart deviasi/simpangan baku : 7,23 Distribusi data-data penelitian dapat disajikan dalam bentuk table di bawah ini.

Tabel IV.4

Distribusi Frekuensi Skor Implementasi Kebijakan

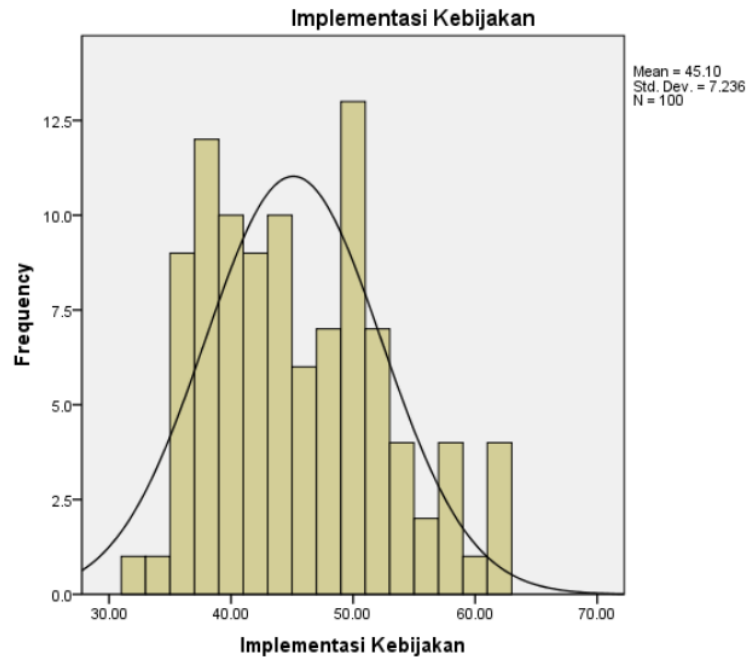
No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	31,26 – 33,75	2	2,00
2	33,76 – 34,25	9	9,00
3	34,26 – 37,75	12	12,00
4	37,76 – 39,25	10	10,00
5	39,26 – 42,75	9	9,00
6	42,76 – 44,25	10	10,00
7	44,26 – 47,75	6	6,00
8	47,76 – 59,25	7	7,00
9	59,26 – 51,75	13	13,00
10	51,76 – 53,25	7	7,00
11	53,26 – 56,75	4	4,00



12	56,76 – 58,25	2	2,00
13	58,26 – 60,75	5	5,00
14	60,76 – 62,26	4	4,00
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Diolah

Tabel distribusi tersebut di atas apabila dituangkan dalam bentuk grafik akan tampak seperti histogram di bawah ini



Sumber : Data Diolah

Gambar IV.2 : Histogram Variabel Implementasi Kebijakan E-KTP(X1)

Perhitungan skewness (kemiringan) dan kurtosis (keruncingan) dari data tersebut memberikan hasil sebagai berikut:

Skewness : 0.452

Kurtosis : -0.553

Angka skewness tersebut memberikan makna kurva distribusi mempunyai kemiringan negatif sehingga ekornya sedikit menjulur atau memanjang ke kiri. Angka Kurtosis sebesar -0.553 berarti lebih kecil dari 3 (tiga). Hal ini memberi makna bahwa kurvanya merupakan distribusi yang datar atau platikurtik.

a. Variabel Pelayanan Pertanahan (X2)

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variabel pelayanan pertanahan (X2), skor terendah (minimum) adalah 30 dan skor tertinggi (maksimum) adalah 63, dengan range sebesar 33, sedangkan jumlah data sebanyak 100. Dari hasil pengolahan data pada lampiran IV.3c diperoleh angka-angka sebagai berikut :

Mean : 49.27

Median : 49.00

Modus : 49.00

Melihat letak Mean, Median, dan Modus relative cukup berdekatan, sehingga diharapkan distribusi populasinya normal. Perhitungan keragaman/variasi menghasilkan varian sebesar 44.88 dan standart deviasi/simpangan baku : 6.69

Distribusi data-data penelitian dapat disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

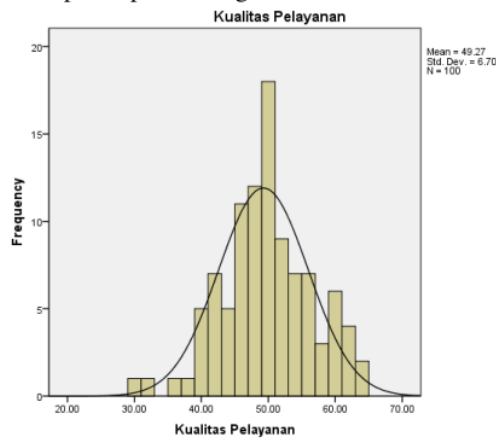
Tabel IV.5

Distribusi Frekuensi Skor Pelayanan Pertanahan

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	30,76 – 32,25	2	2,00
2	33,26 – 36,75	1	1,00
3	36,76 – 39,25	2	2,00
4	39,26 – 42,75	11	11,00
5	42,76 – 45,25	11	11,00
6	45,26 – 48,75	17	17,00
7	48,76 – 51,25	22	22,00
8	51,26 – 54,75	12	12,00
9	54,76 – 57,25	9	9,00
10	57,26 – 60,75	7	7,00
11	60,76 – 63,25	6	6,00
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Diolah

Tabel distribusi tersebut di atas apabila dituangkan dalam bentuk grafik akan tampak seperti histogram di bawah ini



Sumber : Data Diolah

Gambar IV.3 : Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Perhitungan skewness (kemiringan) dan kurtosis (keruncingan) dari data tersebut memberikan hasil sebagai berikut:

Skewness : -0.114

Kurtosis : 0.121

Angka skewness tersebut memberikan makna kurva distribusi mempunyai kemiringan negative sehingga ekornya sedikit menjulur atau memanjang kekanan. Angka Kurtosis sebesar 0,121 berarti lebih kecil dari 3 (tiga). Hal ini memberi makna bahwa kurvanya merupakan distribusi yang datar atau platikurtik.

#### **4.4 Analisis Hipotesis Penelitian**

1. Hipotesis 1: Terdapat pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan pelayanan elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat dilakukan analisis seperti tersebut di bawah ini.

- a. Persamaan Regresi

Seperti pada Lampiran IV.6, dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut:  $Y = 30,227 + 0,318X1$ .

Angka regresi tersebut menunjukkan bahwa tanpa implementasi kebijakan, diperoleh angka konstanta kepuasan pelayanan elektronik sebesar 30,227. Sementara itu setiap penambahan satu satuan implementasi kebijakan akan berpengaruh meningkatkan Kepuasan

Pelayanan elektronik sebesar 0,318 satuan, angka tersebut menunjukkan pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan pelayanan elektronik cukup besar.

Tabel IV.6  
Persamaan Regresi  $Y = 30,227 + 0,318X_1$   
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.227	4.285		7.055	.000
	Implementasi Kebijakan	.318	.094	.324	3.390	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan  
Sumber : Data Diolah

#### Uji Keberartian Regresi

Pengujian keberartian persamaan regresi sederhana menggunakan analisis dengan uji F dan signifikansi. Model Persamaan regresi dinyatakan signifikan jika  $F_{hitung}$  atau tingkat signifikansi  $< 0,05$ .

Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menghasilkan perhitungan seperti table di bawah ini.

Tabel IV.7  
Uji Keberartian Regresi  $Y = 30,227 + 0,318X_1$

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	524.193	1	524.193	11.492	.001 <sup>a</sup>
	Residual	4470.317	98	45.615		
	Total	4994.510	99			

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  (11,492) >  $F_{tabel}$  (3,94) dengan tingkat signifikansi (0,001)  $< 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = 30,227 +$

0,318X1 signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.

#### Uji Linearitas Regresi

Hipotesis dalam pengujian linearitas ini adalah

Ho : Koefisien regresi linear

H1: Koefisien regresi tidak linear

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  Ho diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  Ho ditolak

Seperti pada lampiran IV.5, pengujian linearitas persamaan regresi menggunakan analisis dengan uji F dan signifikansi. Model persamaan regresi dinyatakan linear jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau tingkat signifikansi  $> 0,05$ . Perhitungan dengan menggunakan SPSS menghasilkan angka sebagai berikut :

Tabel IV.8  
Uji Linearitas Regresi  $Y = 30,227 + 0,318X1$  ANOVA Table

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
			2347.393	27	86.940	2.365	.002
Kapasitas Pemohon * Implementasi Kebijakan	Between Groups	(Combined)					
		Linearity	524.193	1	524.193	14.258	.000
		Deviation from Linearity	1823.199	26	70.123	1.907	.017
	Within Groups		2647.117	72	36.766		
	Total		4994.510	99			

Sumber : Data Diolah

Data dalam table tersebut di atas menunjukkan  $F_{hitung} (1,907) < F_{tabel} (1,98)$  dan tingkat signifikansi  $(0,017) < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = 30,227 + 0,318X1$  adalah linear.

b. Korelasi

Perhitungan korelasi dengan program SPSS menggunakan gambaran seperti tersebut pada tabel di bawah ini

Tabel IV.9  
Korelasi Implementasi Kebijakan (X1) dengan  
Kepuasan Pelayanan Elektronik  
Correlations

Correlations		Kepuasan	Implementasi Kebijakan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.324**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	100	100
Implementasi Kebijakan	Pearson Correlation	.324**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa angka korelasi ( $r_{y1}$ ) antara Implementasi Kebijakan (X1) dengan Kepuasan Pelayanan Elektronik adalah 0.324. Angka tersebut menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif antara Implementasi Kebijakan (X1) dengan Kepuasan Pelayanan elektronik (Y) dengan tingkat kekuatan rendah.

Uji Signifikansi Korelasi

Terhadap hasil perhitungan korelasi tersebut dilakukan Uji Signifikansi, dengan menggunakan SPSS menghasilkan data sebagaimana terdapat pada table IV.6, dimana diperoleh angka thitung ( $3,390$ ) > ttabel ( $1,658$ ) dan angka signifikansi ( $0,001$ ) <  $0,05$ . Angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi antara Implementasi Kebijakan (X1) dengan Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y) adalah signifikan.

### c. Koefisien Korelasi

Korelasi antara variable Implementasi Kebijakan (X1) dengan variable Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y) adalah 0,324. Dengan demikian koefisien determinasi adalah  $R_{y1}^2 - 0,324^2 = 0,105 \times 100 = 10,5\%$ .

Tabel IV.10  
Koefisien Determinasi Implementasi Kebijakan  
(X1) Terhadap Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324	.105	.096	6.75392

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah

Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 10,5% dari Kepuasan Pelayanan Elektronik ditentukan oleh variable Implementasi Kebijakan, sedangkan 89,5% lainnya ditentukan oleh faktor lainnya.

### d. Korelasi Parsial

Korelasi antara variabel Implementasi Kebijakan (X1) dengan variabel Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y) adalah 0,324. Namun apabila dikontrol oleh variabel pelayanan pertanahan (X2), sebagaimana terdapat pada Lampiran IV.9, menghasilkan korelasi parsial 0,273. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Implementasi Kebijakan (X1) dengan variable Kepuasan Pelayanan Elektronik turun sebesar 0,273 satuan apabila dikontrol oleh variable pelayanan pertanahan(X2).



2. Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh pelayanan pertanahan terhadap kepuasan pelayanan Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

a. Persamaan Regresi

Seperti pada Lampiran IV.7, dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut :  $Y = 22,355 + 0,451X_2$ . Angka regresi tersebut menunjukkan bahwa tanpa kualitas pelayanan, diperoleh angka konstanta kepuasan pemohon elektronik sebesar 22,355. Sementara itu setiap penambahan satu satuan kualitas pelayanan akan berpengaruh meningkatkan kepuasan pelayanan elektronik sebesar 0,451 satuan, angka tersebut menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelayanan sedang.

Tabel IV.11  
Persamaan Regresi  $Y = 22,355 + 0,451X_2$

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.355	4.819		4.639	.000
Kualitas Pelayanan	.451	.097	.425	4.652	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber Data Diolah Uji Keberartian Regresi

Pengujian keberartian persamaan regresi sederhanamenggunakan analisis dengan uji F dan signifikansi. Model Persamaan regresi dinyatakan signifikan jika  $F_{hitung}$  atau tingkat signifikansi  $< 0,05$ .

Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menghasilkan perhitungan seperti table di bawah ini.

Tabel IV.12  
Uji Keberartian Regresi  $Y = 22,355 + 0,451X_2$

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	903.401	1	903.401	21.64	.000 <sup>a</sup>
	Residual	4091.109	98	41.746		
	Total	4994.510	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (21,640) > F_{tabel} (3,94)$  dengan tingkat signifikansi  $(0,000) < 0,05$ .

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = 22,355 + 0,451X_2$  signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.

Uji Linearitas Regresi

Hipotesis dalam pengujian linearitas ini adalah

$H_0$  : Koefisien regresi linear

$H_1$  : Koefisien regresi tidak linear

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $H_0$  ditolak

Seperti pada lampiran IV.5, pengujian linearitas persamaan regresi menggunakan analisis dengan uji F dan signifikansi. Model persamaan regresi dinyatakan linear jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau tingkat signifikansi  $> 0,05$ . Perhitungan dengan menggunakan SPSS menghasilkan angka sebagai berikut :

Tabel IV.13  
Uji Linearitas Regresi  $Y = 22,355 + 0,451X_2$

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
			1953,470	27	72,351	1,713	,037
Kepuasan Pemohon* Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)					
		Linearity	903,401	1	903,401	21,389	,000
		Deviation from Linearity	1050,069	26	40,387	,956	,534
	Within Groups		3041,040	72	42,237		
	Total		4994,510	99			

Sumber : Data Diolah

Data dalam tabel tersebut di atas menunjukkan  $F_{hitung}(0,968) < F_{tabel}(1,98)$  dan tingkat signifikansi  $(0,534) > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = Y = 22,355 + 0,451X_2$  adalah linear.

b. Korelasi

Perhitungan korelasi dengan program SPSS menggunakan gambaran seperti tersebut pada table di bawah ini

Tabel IV.14  
Korelasi Pelayanan Pertanian (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y) Correlations

Correlations		Kepuasan	Kualitas Pelayanan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	,425**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,425**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa angka korelasi ( $r_{12}$ ) antara implementasi kebijakan (X<sub>1</sub>) dengan pelayanan pertanian

adalah 0.425. Angka tersebut menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif antara pelayanan pertanahan (X2) dengan Kepuasan pelayanan elektronik (Y) dengan tingkat kekuatan sedang.

#### Uji Signifikansi Korelasi

Terhadap hasil perhitungan korelasi tersebut dilakukan Uji Signifikansi, dengan menggunakan SPSS menghasilkan data sebagaimana terdapat pada table IV.11, dimana diperoleh angka  $t_{hitung}$  (4,652) >  $t_{tabel}$  (1,658) dan angka signifikansi (0,000) < 0,05. Angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi antara pelayanan pertanahan (X2) dengan Kepuasan pelayanan elektronik (Y) adalah signifikan.

#### a. Koefisien Determinasi

Korelasi antara variable pelayanan pertanahan (X2) dengan variable Kepuasan pelayanan elektronik (Y) adalah 0,425. Dengan demikian koefisien determinasi adalah  $R_{y1}^2 - 0,425^2 = 0,181 \times 100 = 18,1\%$ .

Tabel IV.15  
Koefisien Determinasi Pelayanan pertanahan (X2)  
Terhadap Kepuasan pelayanan elektronik (Y)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 <sup>a</sup>	.181	.173	6.46112

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah

Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 18,1% dari pelayanan pertanahan ditentukan oleh variable kepuasan terhadap pelayanan elektronik sedangkan 81,9% lainnya

ditentukan oleh faktor lainnya.

b. Korelasi Parsial

Korelasi antara variabel pelayanan pertanahan (X2) dengan variabel Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y) adalah 0,425. Namun apabila dikontrol oleh variabel implementasi kebijakan (X1), sebagaimana terdapat pada Lampiran IV.9, menghasilkan korelasi parsial 0,391. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan pertanahan(X2) dengan variabel Kepuasan Pelayanan elektronik turun sebesar 0,391 satuan apabila dikontrol oleh variabel implementasi kebijakan (X1).

3. Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh secara bersama-sama implementasi kebijakan dan pelayanan pertanahan terhadap kepuasan pelayanan elektronik

a. Persamaan Regresi

Seperti pada Lampiran IV.8, dengan menggunakan perhitungan SPSS dapat diperoleh hasil regresi sebagai berikut :  $Y = 13,749 + 0,247X_1 + 0,400X_2$ . Angka regresi tersebut menunjukkan bahwa tanpa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan, diperoleh angka konstanta kepuasan pemohon sebesar 13,749. Sementara itu setiap penambahan satu satuan implementasi kebijakan dan satu satuan pelayanan pertanahan berpengaruh meningkatkan Kepuasan Pelayanan elektronik sebesar 0,247 satuan dan 0,400 satuan variabel Kepuasan Pelayanan elektronik, data regresi tersebut menunjukkan pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama

terhadap kepuasan pelayanan elektronik.

Tabel IV.16  
Persamaan Regresi  $Y = 13,749 + 0,247X_1 + 0,400X_2$   
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Coefficients <sup>a</sup>	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.749	5.588		2.461	.016
	Implementasi Kebijakan	.247	.088	.251	2.791	.006
	Kualitas Pelayanan	.400	.096	.377	4.184	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah Uji Keberartian Regresi

Pengujian keberartian persamaan regresi sederhana menggunakan analisis dengan uji F dan signifikansi. Model Persamaan regresi dinyatakan signifikan jika  $F_{hitung}$  atau tingkat signifikansi  $< 0,05$ .

Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menghasilkan perhitungan seperti table di bawah ini.

Tabel IV.17  
Uji Keberartian Regresi  $Y = 13,749 + 0,247X_1 + 0,400X_2$

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1207.502	2	603.751	15.464	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3787.008	97	39.041		
	Total	4994.510	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  (15,464)  $> F_{tabel}$  (3,08) dengan tingkat signifikansi (0,000)  $< 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = 13,749 + 0,247X_1 + 0,400X_2$  signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.

b. Korelasi Berganda

Perhitungan korelasi dengan program SPSS menggunakan gambaran seperti tersebut pada table di bawah ini

Tabel IV.18  
Korelasi Berganda Implementasi Kebijakan (X1) dan Pelayanan pertanian(X2) Terhadap Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y)  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.492 <sup>a</sup>	.242	.226	6.24831	.242	15.464	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa angka korelasi antara Implementasi Kebijakan (X1) dan Pelayanan pertanian (X2) secara bersama-sama dengan Kepuasan pemohon Ry12 adalah 0.492. Angka tersebut menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan positif antara implementasi kebijakan (X1) dan pelayanan pertanian(X2) dengan Kepuasan pelayanan elektronik(Y) dengan tingkat kekuatan sedang.

#### Uji Signifikansi Korelasi

Terhadap hasil perhitungan korelasi tersebut dilakukan Uji Signifikansi, dengan menggunakan SPSS menghasilkan data sebagaimana terdapat pada table IV.16, dimana diperoleh angka  $t_{hitung} (3,149) > t_{tabel} (1,658)$  dan angka signifikansi  $(0,000) < 0,05$ . Angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi memang ada antara implementasi kebijakan (X1) dan pelayanan pertanian (X2) dengan Kepuasan Pelayanan elektronik (Y) adalah signifikan.

#### c. Koefisien Determinasi

Korelasi antara variable Implementasi Kebijakan (X1) dan pelayanan pertanian (X2) secara bersama-sama dengan variable Kepuasan

Pelayanan Elektronik (Y) adalah 0,492. Dengan demikian koefisien determinasi adalah  $R^2 = 0,492^2 = 0,242$  atau 24,2%. Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 24,4% dari Kepuasan Pelayanan Elektronik ditentukan oleh variable Implementasi Kebijakan dan pelayanan pertanahan secara bersama-sama, sedangkan 75,6% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

#### 4.5. 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 ketidakmampuan 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 sebagaimana telah dibahas pada Bab IV, 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% masing-masing 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, reability, 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 kepedulian 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 sehingga dapat 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.

#### **4.6 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini mengacu pada prosedur penelitian dan juga pada metodologi yang telah disusun pada bab III, tetapi dalam pelaksanaan di lapangan ditemui beberapa permasalahan yang merupakan keterbatasan yang dihadapi oleh penulis, keterbatasan tersebut, yaitu:

##### **1. Keterbatasan Responden**

Responden adalah admin kegiatan e-office pelayanan pertanahan, Faktor demografi akan turut mempengaruhi persepsi tentang Kepuasan Pelayanan e-office, Implementasi Kebijakan dan kualitas pelayanan pertanahan. Kenyataan keterbatasan tersebut dapat mempengaruhi jawaban responden terhadap kuesioner yang disampaikan untuk dijawab yang berpengaruh terhadap hasil penelitian. Meskipun demikian pengujian instrument telah dilakukan sesuai dengan prosedur

penelitian.

## 2. Keterbatasan Waktu

Pada saat pengambilan data dilakukan pada saat dimana saat itu menyelesaikan aktivitas dengan mendatangi responden pada saat sore hari, tetapi masih dimungkinkan terdapat beberapa keterbatasan manusia karena faktor kelelahan sehingga keterbatasan waktu masih menjadi salah satu faktor yang berpengaruh.

Kenyataan tersebut dapat berpengaruh pada keseriusan responden dalam menjawab kuesioner, karena harus mengisi jawaban kuesioner disela-sela istirahat mereka. Tidak tertutup kemungkinan kenyataan tersebut mempengaruhi kualitas jawaban responden atas kuesioner penelitian.

BAB V  
KESIMPULAN DAN SARAN

**5.1. 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 pelayan masyarakat.

#### 5.2. Saran

Dengan melihat hasil penelitian pada kesimpulan di atas, makaperlu 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 Pembenahan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan kebijakan dengan memberikan penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi ataumemberikan

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 peningkatan pelayanan pertanahan.



## Lampiran IV.1

Assalamualaikum Wr., Wb.

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang saya ajukan sehubungan dengan kelengkapan data dalam penelitian saya.

Penelitian ini sangat berguna bagi peneliti dalam pengumpulan data untuk bahan penulisan Tesis, karena itu keakuratan jawaban yang sesungguhnya sangat kami harapkan dari Bapak/Ibu/Saudara/i dan besar harapan saya mendapat bantuan yang sangat berguna dari Bapak/Ibu/Sdr/i .

Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 2022

ADE SILVIANI, S.IP

#### 4.5 KUESIONER

##### I. PETUNJUK

Berilah Tanda Centang(x) pada nomor pilihan yang anda anggap paling tepat.

##### II. PERTANYAAN

##### A. VARIABEL X1

##### (IMPLEMENTASI KEBIJAKAN)

Keterangan :

Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

No	Uraian	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	INDIKATOR TUJUAN YANG INGIN DICAPAI Aplikasi e-Office memudahkan pelayanan pertanahan					
2	Kebijakan yang diambil pemerintah untuk kepentingan Masyarakat					
3	SUMBER KEBIJAKAN/SIFAT INSTANSI PELAKSANA: Kebijakan pertanahan dimaksudkan untuk memberikan status yang jelas bagi masyarakat					
4	Kebijakan pertanahan bertujuan untuk menertibkan masyarakat yang tidak teredukasi akan memulai pemrosesan pertanahan					
5	Kebijakan pertanahan bertujuan untuk menertibkan kesadaran bagi masyarakat arti pentingnya sertipikat					
6	KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI TERKAIT KEGIATAN DAN SIKAP PELAKSANA Dalam kebijakan pertanahan dilakukan sosialisasi tentang manfaat dan kegunaan strategi/pelayanan pertanahan kepada masyarakat.					
7	Dalam implementasi kebijakan dilakukan analisis komunikasi internal para pelaksana pelayanan					

	pertanahan.						
8	Dalam kebijakan pertanahan dilakukan sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat tentang manfaat dan kegunaan strategi pelayanan pertanahan						
9	INDIKATOR LINGKUNGAN EKONOMI, SOSIAL DAN POLOTIK Disediakan sarana informasi yang memadai tentang pelayanan pertanahan						
10	Dilakukan penerapan jam tamu,						
11	Dibukanya kotak sarana dan kritik dari masyarakat untuk masukan bagi menyempurnakan kebijakan yang di ambil						
12	INDIKATOR PENYEDIAAN BERBAGAI INPUT Disediakan sarana informasi informasi yang memadai di setiap kantor pertanahan kabupaten bandung						
13	Dilakuakan evaluasi atas berbagai kegiatan yang dilakukan						
14	Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai bagi masyarakat.						
15	Dilibatkannya berbagai unsur masyarakat, untuk pengambilan kebijakan.						

## Lampiran IV.1

**B. VARIABEL X2  
(KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN)**

Keterangan :

Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

No	Uraian	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	INDIKATOR PERSYARATAN Adanya persyaratan yang mudah dipahami oleh masyarakat					
2	INDIKATOR PROSEDUR YANG JELAS Adanya prosedur yang jelas pada pelayanan pertanahan					
3	Adanya kemampuan menyampaikan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat menjelaskan prosedur pelayanan pertanahan					
4	INDIKATOR KEHANDALAN (RELIABILITY) JANGKA WAKTU PELAYANAN Adanya tingkat kecepatan tanggapan petugas kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
5	INDIKATOR JANGKA WAKTU PELAYANAN. Adanya kemampuan penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai aturan					
6	Adanya ketepatan waktu petugas dalam pelayanan pertanahan					
7	INDIKATOR BIAYA Adanya biaya yang jelas					
8	INDIKATOR PRODUK PELAYANAN Adanya inovasi pelaksana untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pertanahan.					

9	Adanya kesanggupan petugas untuk memberikan pelayanan tepat waktu						
10	INDIKATOR PRODUK PELAYANAN Petugas dapat memenuhi apa yang diminta Masyarakat						
12	Adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan						
13	INDIKATOR EMPATI (PERHATIAN) Adanya perhatian petugas kepada para pemohon						
14	Adanya tingkat kesetiaan petugas dalam membela dan melaksanakan visi dan misi organisasi						
15	Adanya pelayanan yang adil dan tidak membedakan						

## Lampiran IV.1

## C. VARIABEL Y (KEPUASAN PELAYANAN ELEKTRONIK)

Keterangan :

Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

No	Uraian	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	INDIKATOR PROSEDUR TIDAK SULIT Untuk mencapai kepuasan pelanggan diterapkan prosedur yang mudah dan tidaksulit					
2	Mekanis medan prosedur pelayanan harus jelas					
3	Adanya tarif biaya yang jelas					
4	Adanya analisis strategi internal dan eksternal secara rutin untuk setiap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					
5	Adanya jangka waktu yang jelas terhadap penyelesaian permohonan pertanahan					
6	INDIKATOR PERSYARATAN YANG SIMPEL					
	Persyaratan harus simple dan jelas					
7	Adanya pemisahan pelayanan permohonan pertanahan pada masyarakat yang sudah lanjut usia					
8	Adanya kejelasan umur bagi masyarakat untuk dapat memperoleh sertipikat/produk pertanahan					
9	Adanya kemudahan bagi masyarakat tertentu untuk memperoleh produk pertanahan					
10	Adanya sanksi terhadap warga yang melanggar ketentuan kebijakan pertanahan					
11	INDIKATOR PELAYANAN YANG SESUAI HARAPAN Tidak ada calo dalam pembuatan/pengurusan pertanahan					
12	Pelayanan dilakukan secara adil dan tidak membeda-bedakan					

13	Adanya pelakuan yang baik dari petugas						
14	Pelayanan cepat dan tidak menunggu terlalu lama						
15	Biaya murah dan terjangkau oleh masyarakat						

## Lampiran IV.2

## Data Mentah Variabel Kepuasan Pelayanan elektronik (Y)

CODING SHEET																
Variabel Kepuasan Pemohon																
n/BP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Y
1	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	49
2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	42
3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	45
4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	44
5	2	3	2	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	1	3	40
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	55
7	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	35
8	2	2	2	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	2	4	50
9	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	35
10	2	2	2	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	2	4	50
11	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	54
12	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
13	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	42
14	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	47
15	2	2	2	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	2	4	50
16	2	2	2	2	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	46
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
18	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
19	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	55
20	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	34
21	2	2	2	3	3	5	4	3	2	2	2	2	3	2	3	40
22	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	52
23	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	4	50
24	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	53
25	4	5	2	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	63
26	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	55
27	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52
28	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
29	2	1	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	27
30	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	43
31	4	3	2	4	3	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	48
32	2	2	1	3	3	5	4	3	3	4	2	2	2	2	2	40
33	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31
34	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
35	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	47
36	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
37	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
38	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	54
41	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	43
42	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	40
43	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	35
44	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	36
45	3	3	3	2	1	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	32
46	2	2	1	1	3	4	3	1	1	1	3	3	3	3	3	34
47	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	57
48	3	2	2	4	3	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	34
49	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	55
50	3	2	2	2	4	5	5	3	3	4	4	2	3	2	3	47



## Lampiran IV.2 (Lanjutan)

Data Mentah Variabel Kepuasan Pelayanan elektronik (Y)

51	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
52	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	45
53	1	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	34	
54	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	2	2	2	3	4	51
55	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
56	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	27
57	1	1	3	4	3	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	42
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	54
59	2	4	3	3	2	1	2	3	2	4	4	3	4	4	3	44
60	4	3	4	4	3	5	4	4	3	2	2	2	4	5	2	51
61	2	2	4	5	5	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	47
62	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	43
63	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	46
64	2	2	3	4	3	1	1	4	2	3	3	4	4	5	4	45
65	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	47
66	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	43
67	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	49
68	3	4	3	1	1	4	2	3	3	4	4	3	3	2	1	41
69	1	2	2	1	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3	3	35
70	3	4	3	1	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	49
71	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	52
72	3	3	2	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	47
73	4	4	3	5	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	50
74	4	5	5	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	50
75	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	42
76	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	47
77	3	4	3	1	1	4	2	3	3	4	4	3	1	1	2	39
78	4	3	3	2	1	2	3	2	4	4	3	2	1	1	2	37
79	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	53
80	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	57
81	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	36
82	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	51
83	2	3	4	3	1	1	4	2	3	3	2	2	2	2	3	37
84	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	43
85	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	2	43
86	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	42
87	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	41
88	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	2	2	2	43
89	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	41
90	3	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	38
91	3	2	1	2	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	4	41
92	4	3	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	45
93	5	5	3	3	4	4	2	2	2	5	4	4	3	2	2	50
94	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	39
95	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	40
96	3	3	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39
97	3	3	2	1	2	3	2	4	4	1	1	4	2	4	3	39
98	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	1	1	2	2	3	42
99	4	5	5	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	54
100	2	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	44

## Data Mentah Variabel Implementasi Kebijakan (X1)

CODING SHEET																
Variabel Implementasi Kebijakan																
n/BP	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	X1
1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	40
2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	39
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	38
4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	37
5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	53
6	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	57
7	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	43
8	2	1	1	4	4	4	4	2	3	3	3	1	1	1	1	34
9	2	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	38
10	5	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	50
11	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	49
12	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	42
13	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	49
14	5	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	50
15	5	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	57
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
17	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	40
18	5	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	4	49
19	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	60
20	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	35
21	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	42
22	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	46
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	48
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	48
25	3	2	3	4	4	1	2	5	5	4	4	3	4	3	5	52
26	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	52
27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	48
28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	38
29	5	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	50
30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	36
31	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	39
32	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	32
33	4	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	36
34	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	51
35	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	43
36	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	62
37	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	40
38	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	57
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
41	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45
42	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	38
43	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	35
44	5	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	50
45	4	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	40
46	5	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	50
47	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	53
48	4	2	4	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	2	38
49	5	4	3	3	4	3	2	3	4	5	4	3	3	2	2	51
50	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	62
51	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	53
52	4	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	36

53	4	2	3	3	1	1	4	3	2	4	3	3	3	4	2	42
54	4	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	41
55	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	1	2	2	45
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	55
57	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	54
58	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	51
59	4	2	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	43
60	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	3	4	4	48
61	3	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	43
62	5	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	50
63	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	38
64	3	3	3	1	1	4	3	2	4	3	1	2	2	3	3	38
65	5	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	38
66	5	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1	2	2	2	4	44
67	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	57
68	5	4	4	4	3	4	4	2	3	2	1	1	2	2	3	44
69	4	3	3	3	3	2	1	1	1	4	3	2	4	3	4	41
70	3	1	2	2	2	2	4	4	2	1	3	3	3	3	2	37
71	2	1	3	1	1	1	3	3	4	4	4	2	4	2	4	39
72	4	3	3	3	2	1	1	2	4	4	4	4	3	3	1	42
73	4	3	1	1	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	2	45
74	4	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	45
75	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	50
76	5	4	5	5	3	4	4	3	2	2	4	4	4	5	2	56
77	5	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	2	1	1	2	43
78	3	3	3	1	1	4	3	2	4	1	1	4	3	2	1	36
79	5	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	1	37
80	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	51
81	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	61
82	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	50
83	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	3	42
84	3	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	40
85	3	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	1	3	3	3	37
86	3	1	2	2	2	2	4	4	4	3	2	1	1	2	2	35
87	2	1	3	1	1	1	3	3	3	1	4	3	2	4	4	36
88	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	51
89	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	49
90	2	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	43
91	4	3	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50
92	4	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	41
93	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	3	39
94	4	4	3	2	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	1	41
95	5	5	5	3	4	4	2	2	2	2	2	1	3	3	4	47
96	5	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	1	3	4	4	43
97	4	3	1	1	4	3	1	3	1	1	1	3	2	3	4	35
98	4	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	40
99	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	1	1	44
100	5	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	4	4	2	4	48

## Lampiran IV.2

## Data Mentah Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

CODING SHEET																
Variabel Kualitas Pelayanan																
n/BP	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	X2
1	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	46
2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	49
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	48
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	47
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
7	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	45
8	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	55
9	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	30
10	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	3	2	3	32
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	57
12	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	42
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	55
15	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	52
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46
18	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
19	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	55
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
21	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	49
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
25	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	61
26	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	54
27	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	54
28	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	47
29	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	55
30	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	42
31	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	45
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	43
33	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	37
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	47
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
36	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	63
37	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	41
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	55
40	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	50
41	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	41
43	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	40
44	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	39
45	4	3	1	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	40
46	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	40
47	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	63
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	53
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
50	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	49

## Lampiran IV.2 (Lanjutan)

## Data Mentah Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

51	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	49
52	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	50
53	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	52
54	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	52
55	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
56	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	43
57	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	43
58	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	40
59	1	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	36
60	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	41
61	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	57
62	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	51
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
64	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	50
65	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	50
66	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	50
67	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	50
68	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	49
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	62
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	52
71	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53
72	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	47
73	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	48
74	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	42
75	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	44
76	1	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	47
77	2	2	1	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	50
78	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	45
79	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	53
80	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49
81	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	51
82	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	58
83	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	50
84	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	54
85	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	44
86	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	53
87	4	5	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	49
88	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	55
89	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
90	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	50
91	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	48
93	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	61
94	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	51
95	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	51
96	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
97	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	60
98	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	52
99	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
100	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	46

## Lampiran IV.3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan Elektronik (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
				Cronbach's	
VAR00001	41.6600	44.792	.409	.792	
VAR00002	41.7900	44.632	.376	.795	
VAR00003	41.9500	44.533	.372	.795	
VAR00004	41.5600	43.865	.440	.790	
VAR00005	41.4000	43.172	.494	.785	
VAR00006	41.0600	43.491	.393	.794	
VAR00007	41.3500	44.775	.370	.795	
VAR00008	41.5900	44.830	.421	.791	
VAR00009	41.7000	45.182	.399	.793	
VAR00010	41.5000	44.556	.409	.792	
VAR00011	41.6800	45.291	.410	.792	
VAR00012	41.7400	45.144	.422	.791	
VAR00013	41.6900	44.721	.452	.789	
VAR00014	41.7700	44.239	.412	.792	
VAR00015	41.5400	45.261	.433	.791	

## Lampiran IV.3

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Implementasi Kebijakan (X1)

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	15

## Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Corrected Squared Multiple R	Alpha if Item Deleted
VAR00002	42.1400	44.2880	.565	.794	.794
VAR00003	42.1400	45.596	.476	.789	.789
VAR00004	41.0600	45.734	.505	.795	.795
VAR00005	42.2400	45.720	.437	.793	.793
VAR00006	42.2800	45.739	.440	.798	.798
VAR00007	42.4700	48.555	.219	.798	.798
VAR00008	42.0600	46.663	.398	.814	.814
VAR00009	42.0500	47.866	.310	.801	.801
VAR00010	42.2200	47.022	.365	.807	.807
VAR00011	42.1700	45.698	.472	.803	.803
VAR00012	42.1700	45.880	.449	.796	.796
VAR00013	42.0600	46.400	.407	.797	.797
VAR00014	42.0800	46.761	.403	.800	.800
VAR00015	41.9900	46.111	.384	.801	.801
			.384	.802	.802

## Lampiran IV.3

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	15

## Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Corrected Squared Multiple R	Alpha if Item Deleted
VAR00002	45.8900	40.466	.320	.356	.875
VAR00003	45.8500	39.947	.430	.356	.874
VAR00004	45.8000	40.848	.521	.356	.870
VAR00005	45.9900	40.434	.569	.356	.866
VAR00006	46.0200	39.838	.542	.356	.864
VAR00007	45.8800	39.945	.483	.356	.864
VAR00008	46.2100	36.147	.685	.356	.867
VAR00009	46.2100	37.036	.677	.356	.856
VAR00010	46.0800	37.994	.646	.356	.857
VAR00011	46.0800	38.357	.644	.356	.859
VAR00012	46.0300	39.625	.643	.356	.859
VAR00013	46.0000	40.404	.442	.356	.861
VAR00014	45.9400	40.299	.533	.356	.869
VAR00015	45.9700	40.009	.448	.356	.865



## Lampiran IV.3

Distribusi Frekuensi Variabel Y, X1, X2

		Statistics		
		Kepuasan	Implementasi Kebijakan	Kualitas Pelayanan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		44.5700	45.1000	49.2700
Std. Error of Mean		.71028	.72356	.66997
Median		44.0000	44.0000	49.0000
Mode		43.00	50.00	49.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		7.10279	7.23557	6.69970
Variance		50.450	52.354	44.886
Skewness		-.060	.452	-.114
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241
Kurtosis		-.245	-.553	.121
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478
Range		36.00	30.00	33.00
Minimum		27.00	32.00	30.00
Maximum		63.00	62.00	63.00
Sum		4457.00	4510.00	4927.00
Percentiles	10	35.0000	36.0000	41.0000
	20	39.0000	38.0000	44.0000
	25	40.0000	39.0000	45.0000
	30	41.0000	40.0000	46.0000
	40	43.0000	42.0000	48.0000
	50	44.0000	44.0000	49.0000
	60	47.0000	47.6000	50.0000
	70	49.0000	50.0000	52.0000
	75	50.0000	50.0000	53.7500
	80	51.0000	51.0000	55.0000
90	54.0000	55.9000	59.9000	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Lampiran IV.3

**Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27.00	2	2.0	2.0	2.0
	31.00	1	1.0	1.0	3.0
	32.00	1	1.0	1.0	4.0
	34.00	4	4.0	4.0	8.0
	35.00	4	4.0	4.0	12.0
	36.00	2	2.0	2.0	14.0
	37.00	2	2.0	2.0	16.0
	38.00	3	3.0	3.0	19.0
	39.00	4	4.0	4.0	23.0
	40.00	5	5.0	5.0	28.0
	41.00	4	4.0	4.0	32.0
	42.00	7	7.0	7.0	39.0
	43.00	9	9.0	9.0	48.0
	44.00	4	4.0	4.0	52.0
	45.00	5	5.0	5.0	57.0
	46.00	2	2.0	2.0	59.0
	47.00	8	8.0	8.0	67.0
	48.00	1	1.0	1.0	68.0
	49.00	3	3.0	3.0	71.0
	50.00	8	8.0	8.0	79.0
	51.00	3	3.0	3.0	82.0
	52.00	3	3.0	3.0	85.0
	53.00	3	3.0	3.0	88.0
	54.00	4	4.0	4.0	92.0
	55.00	4	4.0	4.0	96.0
	57.00	2	2.0	2.0	98.0
	58.00	1	1.0	1.0	99.0
	63.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran IV.3

## Implementasi Kebijakan

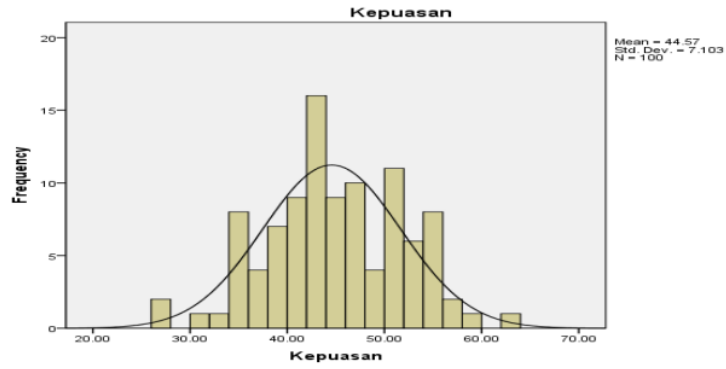
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	32.00	1	1.0	1.0	1.0
	34.00	1	1.0	1.0	2.0
	35.00	4	4.0	4.0	6.0
	36.00	5	5.0	5.0	11.0
	37.00	4	4.0	4.0	15.0
	38.00	8	8.0	8.0	23.0
	39.00	4	4.0	4.0	27.0
	40.00	6	6.0	6.0	33.0
	41.00	4	4.0	4.0	37.0
	42.00	5	5.0	5.0	42.0
	43.00	7	7.0	7.0	49.0
	44.00	3	3.0	3.0	52.0
	45.00	4	4.0	4.0	56.0
	46.00	2	2.0	2.0	58.0
	47.00	2	2.0	2.0	60.0
	48.00	5	5.0	5.0	65.0
	49.00	4	4.0	4.0	69.0
	50.00	9	9.0	9.0	78.0
	51.00	5	5.0	5.0	83.0
	52.00	2	2.0	2.0	85.0
	53.00	3	3.0	3.0	88.0
	54.00	1	1.0	1.0	89.0
	55.00	1	1.0	1.0	90.0
	56.00	1	1.0	1.0	91.0
	57.00	4	4.0	4.0	95.0
	60.00	1	1.0	1.0	96.0
	61.00	2	2.0	2.0	98.0
	62.00	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

## Lampiran IV.3

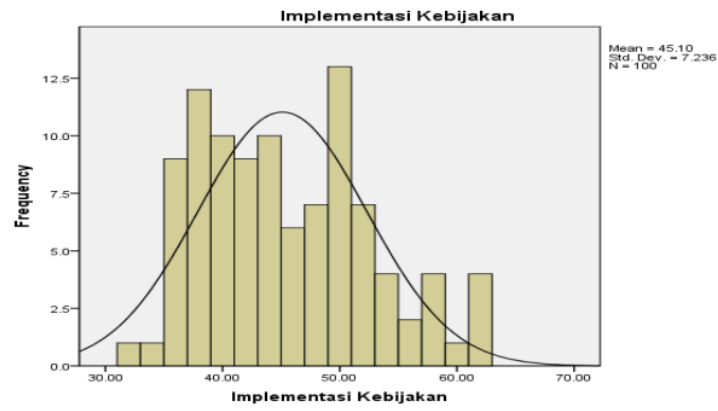
Kualitas Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30.00	1	1.0	1.0	1.0
	32.00	1	1.0	1.0	2.0
	36.00	1	1.0	1.0	3.0
	37.00	1	1.0	1.0	4.0
	39.00	1	1.0	1.0	5.0
	40.00	4	4.0	4.0	9.0
	41.00	3	3.0	3.0	12.0
	42.00	4	4.0	4.0	16.0
	43.00	3	3.0	3.0	19.0
	44.00	2	2.0	2.0	21.0
	45.00	6	6.0	6.0	27.0
	46.00	5	5.0	5.0	32.0
	47.00	6	6.0	6.0	38.0
	48.00	6	6.0	6.0	44.0
	49.00	9	9.0	9.0	53.0
	50.00	9	9.0	9.0	62.0
	51.00	4	4.0	4.0	66.0
	52.00	5	5.0	5.0	71.0
	53.00	4	4.0	4.0	75.0
	54.00	3	3.0	3.0	78.0
	55.00	7	7.0	7.0	85.0
	57.00	2	2.0	2.0	87.0
	58.00	1	1.0	1.0	88.0
	59.00	2	2.0	2.0	90.0
	60.00	4	4.0	4.0	94.0
	61.00	3	3.0	3.0	97.0
	62.00	1	1.0	1.0	98.0
	63.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran IV.3

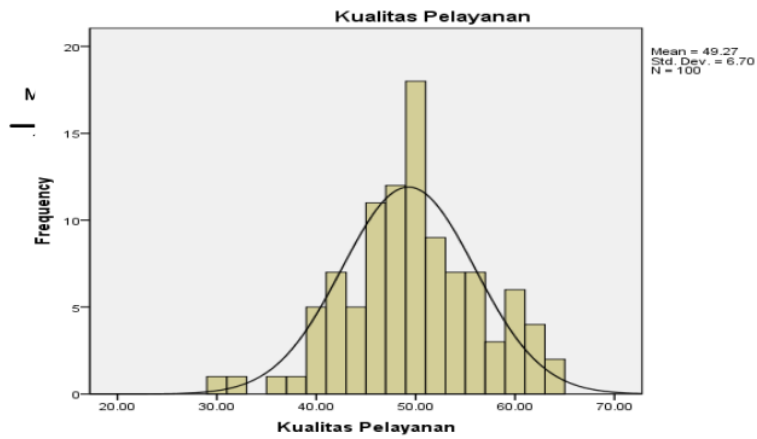
Histogram Variabel Y



Histogram Variabel X1



Histogram Variabel X2



Lampiran 4.3

Uji Homogenitas Variabel Y dan X1

Test of Homogeneity of Variances  
Kepuasan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.669	21	72	.057

Uji Homogenitas Variabel Y dan X2

Test of Homogeneity of Variances  
Kepuasan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.437	20	72	.134

Lampiran 4.4

Uji Korelasi Variabel X1 dan Y

Correlations

		Kepuasan	Implementasi Kebijakan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.324**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	100	100
Implementasi Kebijakan	Pearson Correlation	.324**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Koefisien Regresi dan Linier X1 dan Y

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed
1	Implementasi Kebijakan <sup>a</sup>	

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324 <sup>a</sup>	.105	.096

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	524.193	1	524.193	11.492	.001 <sup>a</sup>
	Residual	4470.317	98	45.615		
	Total	4994.510	99			

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.227	4.285		7.055	.000
	Implementasi Kebijakan	.318	.094	.324	3.390	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

## ANOVA Table

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemohon * Implementasi Kebijakan	524.193	1	524.193	14.258	.000
Linearity	524.193	1	524.193	14.258	.000
Deviation from Linearity	1823.199	26	70.123	1.907	.017
Within Groups	2647.117	72	36.766		
Total	4994.510	99			

## Uji Korelasi Partial X1, Y dan X2 sebagai Pengontrol

## Correlations

Control Variables					
-none- <sup>a</sup>	Kepuasan	Correlation	1.000	.324	.425
		Significance (2-tailed)	.	.001	.000
		df	0	98	98
Implementasi Kebijakan	Kepuasan	Correlation	.324	1.000	.192
		Significance (2-tailed)	.001	.	.055
		df	98	0	98

		Kualitas Pelayanan	Correlation	.425	.192	1.000
			Significance (2-tailed)	.000	.055	.
			df	98	98	0
Kualitas Pelayanan	Kepuasan		Correlation	1.000	.273	
			Significance (2-tailed)	.	.006	
			df	0	97	
	Implementasi Kebijakan		Correlation	.273	1.000	
			Significance (2-tailed)	.006	.	
			df	97	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.



Lampiran 4.4

Uji Korelasi Variabel X2 dan Y

Correlations						
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method	Kepuasan	Kualitas Pelayanan	
1	Kepuasan		Pearson Correlation	1	.425**	.000
			Sig. (2-tailed)			
			N	100	100	
Model	Kualitas Pelayanan		Pearson Correlation	.425**	1	
1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	.000	
			N	6.46112	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Koefisien Regresi dan Linier X2 dan Y

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed
1	Kualitas Pelayanan <sup>a</sup>	

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 <sup>a</sup>	.181	.173	

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	903.401	1	903.401	21.640	.000 <sup>a</sup>
	Residual	4091.109	98	41.746		
	Total	4994.510	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.355	4.819		4.639	.000
	Kualitas Pelayanan	.451	.097	.425	4.652	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemohon * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1953.470	27	72.351	1.713	.037
		Linearity	903.401	1	903.401	21.389	.000
		Deviation from Linearity	1050.069	26	40.387	.956	.534
Within Groups			3041.040	72	42.237		
Total			4994.510	99			

Lampiran 4.4

Model Variables Variables  
 Uji Korelasi Partial X2 dan X1 sebagai Pengontrol  
 1 Enter

**Correlations**

Control Variables			Kepuasan	Kualitas Pelayanan	Implementasi Kebijakan
-none <sup>a</sup>	Kepuasan	Correlation	1.000	.425	.324
		Significance (2-tailed)	.	.000	.001
		df	0	98	98
Model 1	Kualitas Pelayanan	Adjusted R Square	.425	1.000	.192
		Correlation of the Estimate	.000	.	.055
		Significance (2-tailed)	6.24881		
	Implementasi Kebijakan	Correlation	.324	.192	1.000
		Significance (2-tailed)	.001	.055	.
		df	98	98	0
Implementasi Kebijakan	Kepuasan	Correlation	1.000	.391	
		Significance (2-tailed)	.	.000	
		df	0	97	
	Kualitas Pelayanan	Correlation	.391	1.000	
		Significance (2-tailed)	.000	.	
		df	97	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.

Lampiran 4.4

Uji Koefisien Korelasi dan Regresi X1, X2 dan Y

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Variables Entered	Variables Removed
Kualitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan <sup>a</sup>	

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 <sup>a</sup>	.242	.226	

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1207.502	2	603.751	15.464	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3787.008	97	39.041		
	Total	4994.510	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.749	5.588		2.461	.016
	Implementasi Kebijakan	.247	.088	.251	2.791	.006
	Kualitas Pelayanan	.400	.096	.377	4.184	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.492 <sup>a</sup>	.242	.226	6.24831	.242	15.464	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kepuasan

### Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Revisi. Bandung: Alfabeta
- Akib, Haedar. 2010. "Implemetasi 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: RinekaCipta,
- Dharma, Agus. 2004. *Perilaku Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus&Bevaola. 2006. *Ringkasan Kebijakan(Policy Brief)*. Centre Population and Policy Studies. Yigyakarta: 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
- Nugroho, Riant. 2004. *Public Policy; Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant. 2016. *Kebijakan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- 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: KencanaPranada 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 Admınistrator*. No 5 & 6 tahun IV.
- Wahab, Solichin Abdul. 2001. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulai ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

### Dokumen

Power PoArsip Negara Republik Indonesia. 2018. Dokumen Nilai Pengawasan Kearsipan dari Arsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*

Arsip Negara Republik Indonesia. 2020 Dokumen Nilai PengawasanKearsipandariArsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*

Arsip Negara Republik Indonesia. 2021 Dokumen Nilai PengawasanKearsipandariArsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*

Arsip Negara Republik Indonesia. 2022 Dokumen Nilai PengawasanKearsipandariArsip Nasional Republik Indonesia pada *PowerPoint*

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/<sup>4</sup>Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017

# Tesis Revisi Ade Silviani MAKP

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**28%**

SIMILARITY INDEX

**28%**

INTERNET SOURCES

**10%**

PUBLICATIONS

**14%**

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

6%

★ [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off