

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN PERMATA (PENDAFTARAN MANDIRI  
AKTA TANAH) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
PERTANAHAN KOTA SEMARANG**

**(STUDI KASUS DI KECAMATAN SEMARANG SELATAN)**

Oleh :

Erni Ismawati, Hesti Lestari

**Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Public service is an activity that must be done by any government agency as a publik servant. Any effort were made to improve the quality of service. One of wich in land affairs ministry in Semarang city. Increase claims to ground handling services, make lands service agency in Semarang City, the effort to improve the quality of service. One of which is implement a service that based on web or PERMATA (independent registration of land deed), with the hope can improving quality of service in Land Office of Semarang. This study aimed to analyze the influence of the effective application of PERMATA on the quality of services in the Land Office of Semarang. Assessment of each variable is done by PPAT (Land Deed Officer) as the use of PERMATA. This study uses a quantitative method to determine the effectiveness of PERMATA effect on the quality of public services, which involves 27 PPAT in the District of South Semarang. Based on the results of research show that, there is influence between the effectiveness of PERMATA on the quality of public services in the Land Office of Semarang, where the degree of influence that is calculated by the formula shown Kendall Tau Z count > Z table, that is 4.257 > 1.96. In addition, test results of the coefficient of determination (KD) shows that the effectiveness of PERMATA effect of 21.3% on the quality of public services in the Land Office of Semarang. Based on these results the researchers concluded, that there is a positive influence between signifikan and effectiveness of PERMATA Implementation of the quality of public services. The recommendations given by the author that, should be increased maintenance of application, to reduce interference when the application is used, and need for training for officer to improve skill from the officer, when they use modern technologies.*

**Keyword: Efektiveness, PERMATA, Quality of Public Services**

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai di perbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik di suatu daerah itu baik atau berkualitas, maka dapat di katakan bahwa pelaksanaan otonomi daerah telah berhasil. Berlakunya otonomi daerah juga memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk mengelola daerahnya sendiri, sehingga dapat menciptakan dan mengembangkan inovasi-inovasi dalam kegiatan pelayanan publik. Inovasi tersebut dapat di terapkan dalam ketiga jenis pelayanan publik yaitu dalam pelayanan administratif, pelayanan barang, maupun pelayanan jasa. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015, tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementrian dan Lembaga Pemerintah Daerah, pada tahun 2016 mewajibkan setiap instansi pemerintahan untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik. Kompetisi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui inovasi pelayanan publik yang wajib di buat oleh setiap instansi pemerintahan.

Salah satu instansi pelayanan publik yang menerapkan inovasi yaitu Kantor Pertanahan Kota Semarang, yang menerapkan beberapa inovasi pelayanan publik, salah satunya yaitu PERMATA atau Pendaftaran Mandiri Akta Tanah. PERMATA merupakan salah satu wujud dari pelayanan berbasis teknologi, yang merupakan bagian dari kegiatan komputerisasi yang di terapkan oleh Badan Pertanahan Nasional. Tujuan sistem komputerisasi dalam pelayanan pertanahan

ini adalah untuk menciptakan tertib administrasi pertanahan, meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan, meningkatkan kualitas informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang, mempermudah pemeliharaan data pertanahan, menghemat *space/storage* untuk menyimpan arsip-arsip pertanahan dalam bentuk digital (*paperless*), meningkatkan kemampuan SDM di bidang komputer, melakukan standarisasi data dan sistem informasi dalam rangka mempermudah pertukaran informasi pertanahan, menciptakan suatu sistem informasi pertanahan yang handal, serta menyediakan pelayanan yang lebih cepat.

Penerapan PERMATA didasarkan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 8 Tahun 2012, Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, bahwa guna meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan mulai tahun 2013 penyiapan dan pembuatan blanko akta PPAT dilakukan oleh masing-masing PPAT, PPAT pengganti, PPAT sementara, ataupun PPAT khusus. Pelayanan PERMATA bertujuan untuk memfasilitasi PPAT wilayah kerja Kota Semarang, melalui aplikasi PPAT *online* yang sudah terintegrasi didalam aplikasi KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan).

Berdasarkan hasil dari kegiatan prasurvey yang dilakukan, dan hasil laporan pelaksanaan PERMATA, dapat diketahui bahwa sampai saat ini masih ditemui beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain jaringan induk/server sering mengalami gangguan atau error, yang menyebabkan terhentinya pelayanan online. Selain itu, traffic KKP web juga sering terganggu, karena adanya operator (petugas front office atau petugas back office) yang

kurang bertanggung jawab, dimana seharusnya mereka memvalidasi data pada jam kerja, tetapi malah menyalahgunakan penggunaan fasilitas internet untuk hal-hal pribadi, sehingga mengakibatkan keluaran dari kuantitas dan kualitas pekerjaan menjadi berkurang, dari rata-rata validasi yang harusnya dilakukan petugas setiap harinya yaitu 40-100 validitas perhari. PERMATA merupakan inovasi pelayanan di bidang teknologi sehingga membutuhkan sumber daya manusia atau petugas yang memiliki kecakapan yang memadai dalam bidang teknologi, namun pada Kantor Pertanahan Kota Semarang pemohon seringkali mengeluhkan para pegawai yang kurang cakap dalam menggunakan alat bantu teknologi. Hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan pegawai yang relative rendah, dimana dari 181 pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang, paling banyak pegawai memiliki pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebanyak 55 pegawai. PERMATA merupakan salah satu bentuk inovasi berbasis sistem informasi, yang sangat bergantung pada teknologi seperti komputer dan jaringan. Sayangnya, jumlah komputer sebagai sarana atau fasilitas pemohon hanya terdapat satu komputer, sehingga pemohon harus mengantri dan bergantian dalam menggunakan komputer. Selain komputer, mesin cetak atau printer yang ada juga kurang perawatan, dimana seringkali tinta dibiarkan habis dan tidak di isi, selain itu kertas yang digunakan untuk mencetak dokumen atau berkas juga seringkali habis dan tidak di isi kembali, sehingga pemohon harus membawa sendiri kertas yang di butuhkan untuk mencetak dokumen. Bukan hanya itu, ruangan dan tempat duduk pelayanan pun dirasa masih kurang memadai, dimana volume masyarakat dan PPAT yang datang tidak sebanding dengan kapasitas ruangan. Sehingga terkadang banyak pemohon yang menunggu diluar

ruangan. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadikan pelayanan yang diberikan menjadi terganggu, dan tentunya akan memberikan rasa yang kurang nyaman bagi penerima layanan, karena dengan permasalahan tersebut tentunya kualitas pelayanan juga akan menurun atau berkurang.

Kegiatan pelayanan Pendaftaran Tanah melalui inovasi PERMATA, diharapkan menjadikan pelayanan lebih cepat, sehingga dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan pendaftaran tanah, dengan kata lain penerapan PERMATA yang efektif akan memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, seperti yang diharapkan dalam penerapan PERMATA. Melihat latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai **Pengaruh Efektivitas Penerapan PERMATA, terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang.**

## **B. TUJUAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Efektivitas Penerapan PERMATA terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Semarang.

## **C. TEORI**

### **1. EFEKTIVITAS**

Efektifitas merupakan suatu istilah yang biasa digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi, apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah di tetapkan maka, dapat di katakan bahwa organisasi tersebut efektif. Efektifitas berasal dari kata “efek” yang artinya hubungan sebab akibat, efektifitas

dapat di pandang sebagai suatu sebab dari variable lain.

Menurut Makmur (2011: 7) dari segi kriteria efektifitas unsur-unsurnya antara lain:

- a. Ketepatan waktu. Waktu merupakan suatu hal yang sangat penting, dan tidak akan bisa datang kembali, waktu sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan dan kegagalan dari suatu organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya penggunaan waktu dengan semaksimal mungkin agar tercapai efektifitas.
- b. Ketepatan perhitungan biaya. Biaya merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan, biaya juga sangat mempengaruhi kelancaran dari kegiatan suatu organisasi, kurangnya jumlah pendanaan atau biaya dapat menghambat kegiatan organisasi, sehingga dapat menimbulkan ketidak efektifan.
- c. Ketepatan dalam pengukuran. Setiap kegiatan pasti memiliki ukuran, guna menentukan porsi pendukung yang akan digunakan, oleh kaena itu perlu adanya ketepatan dalam pengukuran agar tercipta efektifitas.
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pilihan pasti akan menimbulkan penyesalan di kemudian hari. Oleh karena itu perlu dilakukan pemilihan pilihan-pilihan yang tepat agar tercapai efektifitas.
- e. Ketepatan berfikir. Manusia dianugrahi otak oleh Tuhan untuk berfkir, sehingga harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Salah satunya yaitu dengan berfikir dengan tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dan ingin di capai.
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah, keberhasilan aktifitas organisasi juga tidak dapat lepas dari peranan kepemimpinan. Dimana pemimpin

tersebut memberikan perintah harus jelas dan mudah dipahami, sehingga dapat dilakukan dengan mudah.

- g. Ketepatan sasaran. Terdapat sasaran yang sifatnya untuk jangka pendek maupun jangka panjang, pemilihan sasaran dalam jangka waktu yang tepat akan mendukung teriptanya suatu efektifitas.
- h. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Tujuan yang ditetapkan dengan jelas akan mendukung kegiatan organisasi untuk mencapai efektifitas, karena dengan tujuan yang jelas, maka proses pencapaian tujuan akan terarah dan dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan tujuan yang hendak di capai.

Selanjutnya, Gibson et al (dalam Tika, 2006 : 129) berpendapat bahwa kriteria efektifitas organisasi terdiri dari lima unsur,yaitu:

- a. Produksi : sebagai kriteria dari efektifitas yang mengacu pada ukuran hasil keluaran utama organisasi. Adapun ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan lain sebagainya.
- b. Efisiensi : merupakan ukuran efektivitas yang mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka dalam organisasi, dimana efeisiensi ini merupakan perbandingan antara input dan output yang dihasilkan oleh organisasi.
- c. Kepuasan : merupakan suatu bentuk efektifitas yang mengacu pada keberhasilan dari organisasi, dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun pelanggannya.
- d. Keadaptasian : merupakan kemampuan dari organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal organisasi.

- e. Kelangsungan Hidup : kemampuan dari organisasi dalam melakukan pengembangan terhadap organisasinya, sehingga dapat tetap menjaga eksistensinya.

Menurut Emitai (Indrawijaya, 2010: 187), pendekatan pengukuran efektivitas terdiri dari empat kriteria, yaitu:

- a. Adaptasi, pada kriteria ini dipersoalkan kemampuan orang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.
- b. Integritas, pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
- c. Motivasi, dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai ketertarikan dan hubungan, antara pelaku organisasi dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- d. Produksi, yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah dan mutu keluaran organisasi, serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

## 2. KUALITAS PELAYANAN

Menurut Groetsh Davis (dalam Hardiansyah, 2011: 35), kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila menyediakan produk (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Zeitaml-Parasuraman-Berry (Pasalong, 2013: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di rasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima

dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut adalah:

- a. Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. Reliability, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsivess, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Emphaty, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

De Vreye (Sugiyanti 1999: 28-29) dalam Hardiansyah (2011: 50-51), mengemukakan tujuh dimensi yang harus diperhatikan dalam dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, yaitu:

- a. Harga Diri (Self-esteem)
- b. Memenuhi Harapan (Exeed expectation)
- c. Pembenahan (Recovery)
- d. Pandangan ke depan (Vision)
- e. Perbaikan (Improve)
- f. Perhatian (Care)
- g. Pemberdayaan (Empower)

Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Hardiansyah (2011: 48), membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain:

- a. Kesederhanaan, prosedur tata cara pelayanan yang dilakukan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

- b. Kejelasan dan kepastian, pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).
- c. Keamanan, yaitu hasil pelayanan harus memberika kenyamanan dan keamanan, serta kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, yaitu adanya keterbukaan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Efisiensi, yaitu (a) Persyaratan yang disesuaikan dengan produk pelayanan. (b) mencegah adanya pengulangan persyaratan dari instansi lain yang terkait.
- f. Ekonomis, peneanaan biaya secara wajar.
- g. Keadilan yang merata
- h. Ketepatan Waktu, pelayanan kepada masyarakat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan.
- i. Krteria Kuantitatif, meliputi jumlah warga yang meminta pelayanan, lamanya pelayanan, penggunaan teknologi komputer dalam melakukan pelayanan.

#### **D. HIPOTESIS**

Ha: Terdapat pengaruh antara efektivitas penerapan PERMATA terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara efektivitas penerapan PERMATA terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang

#### **E. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif-eksplanatori, dimana sampelnya adalah Pejabat Pembuat Akta Tanah yang diambil dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*/ acak dan dihitung dengan rumus slovin, yang berjumlah 27 orang. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket (kuesioner), observasi, dan studi pustaka. Setelah data terkumpul

kemudian data diolah melalui tahapan *editing, coding, dan tabulating*. Pengujian instrument yang digunakan dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dengan bantuan SPSS 22. Didalam melakukan analisis data digunakan Korrelasi Kendall Tau, Konkordasi Kendal, dan Koefisien Determinasi.

### **PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

##### **1. REKAPITULASI VARIABEL EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN**

Berdasarkan jawaban dari 27 responden daari kuesioner yang telah di bagikaaan dapat diketahui tanggapan responden mengenai bagaimana tingkat variabel-variabel yang diteliti. Adapun gambaran jawaban dari responden terhadap masing-masing variabel yang diteliti sebagai berikut:

##### **1.1 Variabel Efektivitas**

Berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesiner yang telah dibagikan, menunjukkan bahwa variabel efektivitas penerapan PERMATA memiliki indeks tertinggi yaitu 40,7% yang menunjukkan diperoleh dari mayoritas jawaban responden yaitu 11 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas dengan indikator adaptasi, ketepatan waktu, ketepatan biaya, dan kepuasan berada dalam kategori tinggi.

##### **1.2 Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah dibagikan, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki indeks tertinggi yaitu 48,1% yang diperoleh dari jawaban mayoritas responden yaitu 13 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualtas pelayanan dengan indikator *exceed*

*expectation, tangible, assurance, transparency* berada dalam kategori tinggi.

## 2. ANALISIS TABULASI SILANG

**Tabel silang**

			Efektivitas Penerapan PERMATA (X)				Total
			Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Tidak Baik	Count	4	0	0	1	5
	Baik	% of Total	14,8%	0,0%	0,0%	3,7%	18,5%
	Kurang Baik	Count	1	3	1	0	5
	Baik	% of Total	3,7%	11,1%	3,7%	0,0%	18,5%
	Baik	Count	1	1	9	2	13
		% of Total	3,7%	3,7%	33,3%	7,4%	48,1%
	Sangat Baik	Count	0	1	1	2	4
		% of Total	0,0%	3,7%	3,7%	7,4%	14,8%
Total		Count	6	5	11	5	27
		% of Total	22,2%	18,5%	40,7%	18,5%	100,0%

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 3.49 diatas dapat dilihat terdapat hubungan antara variabel efektivitas penerapan PERMATA dengan kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh responden, sebagai berikut:

1. Efektivitas penerapan PERMATA yang baik cenderung akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang baik pula, dengan prosentase sebesar 33,3 % sebanyak 9 responden.
2. Efektivitas penerapan PERMATA yang sangat baik cenderung akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang sangat baik

pula, dengan prosentase sebesar 7,4% sebanyak 2 responden.

3. Efektivitas penerapan PERMATA yang tidak baik, cenderung akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang tidak baik pula, dengan prosentase 14,8 % sebanyak 4 responden.
4. Efektivitas penerapan PERMATA yang kurang baik, cenderung akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang kurang baik pula, dengan prosentase 11,1% sebanyak 3 responden.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan antara variabel efektivitas penerapan PERMATA dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang, dimana semakin baik efektivitas penerapan PERMATA, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Begitupula sebaliknya, semakin tidak baik efektivitas penerapan PERMATA, maka semakin tidak baik pula kualitas pelayanan yang di berikan.

## 3. ANALISIS KORELASI KENDALL

Analisis korelasi kendall digunakan untuk melihat hubunan dan menguji hipotesisi antara variabel efektivitas dengan variabel kualitas pelayanan. Berikut tabel hasil uji korelasi kendall:

Tabel 7.3  
Analisis Korelasi Kendall variabel  
efektifitas (X) terhadap variabel kualitas  
pelayanan (Y)

		Efektifitas	Kualitas Pelayanan
Efektifitas	Correlation Coefficient	1.000	.582**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
Kendall's tau_b	N	27	27
	Correlation Coefficient	.582**	1.000
Kualitas Pelayanan	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	27	27

Sumber : diolah dari data primer, 2017

Berdasarkan data pada table tersebut dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara kedua variabel, yang ditunjukkan dengan nilai *correlation coefisien* sebesar 0,582 yang berarti memiliki pengaruh sedang. Kemudian untuk melihat signifikansi pengaruhnya akan dihitung dengan menggunakan uji Z. berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji Z, diperoleh nilai hitung sebesar 4,257, dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai Z tabel yaitu sebesar 1,96 (dengan taraf signifikansi 5%). Berdasarkan hasil uji Z tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara efektivitas penerapan PERMATA terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang, yang di buktikan dengan Z hitung (4,257) > Z tabel (1,96), dengan demikian hipotesisi yang menyatakan adanya pengaruh antara

efektivitas penerapan PERMATA terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima.

#### 4. ANALISIS KONKORDASI KENDALL

Analisis hubungan antara efektivitas (X) dengan kualitas pelayanan (Y). Konkordasi Kendall W dihitung dengan bantuan SPSS. Berikut hasil perhitungan dengan menggunakan konkordasi Kendall.

Tabel 7.4  
Hasil uji Konkordansi Kendall Antara  
Efektifitas (X) dengan Kualitas Pelayanan  
(Y)

##### Test Statistics

N	27
Kendall's W <sup>a</sup>	.462
Chi-Square	12.462
Df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai W = 0,462, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa antara efektivitas dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan. Kemudian nilai W tersebut dimasukkan kedalam rumus Koefisien Determinasi (KD) untuk melihat besarnya prosentase pengaruh antara efektivitas dengan kualitas pelayanan, adapun rumus KD yaitu;

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= W^2 \cdot 100\% \\
 &= (0.462)^2 \cdot 100\% \\
 &= 0.21344 \cdot 100\% \\
 &= 21.3\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa efektifitas penerapan PERMATA di Kantor Pertanahan Kota Semarang dapat memberikan pengaruh sebesar 21,3% terhadap kualitas pelayanan, dan 78,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain, selain efektifitas dan kualitas pelayanan. Adapun variabel lain tersebut antara lain kepemimpinan, motivasi, kinerja pegawai, kedisiplinan, pengawasan, iklim komunikasi organisasi, dan lain sebagainya.

## **B. PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Efektivitas Penerapan PERMATA terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif anantara efektifitas penerapan PERMATA terhadap kualitas pelayanan publik, yang dilihat dari hasil perhitungan nilai Z hitung yang nilainya lebih besar dari nilai Z tabel, yaitu  $4,257 > 1,96$ . Pengaruh ini masuk dalam kategori sedang yang dibuktikan dengan hasil tabel Korelasi Kendall yang menunjukkan nilai *coefisien correlastion* 0,582, yang berada pada jenjang 0,4 - 0,6 yang masuk dalam kategori sedang. Dimana, ketika efektifitas rendah maka akan berpengaruh pada rendahnya tingkat kualitas pelayanan, seperti yang di samapikan oleh Woodward dalam Haridiansya (2011: 52), apabila efektifitas organisasi rendah, itu berarti pencapaian tujuan akan semakin kecil kemungkinannya. Hal ini berdampak pada menurunnya tingkat kualitas pelayanan publik, mengingat efektifitas termasuk kedalam dimensi penting dalam pengukuran kualitas pelayanan. Efektivitas penerapan PERMATA akan mendorong tingkat kualitas pelayanan yang ada di Kanor Pertanahn Kota Semarang menjadi lebih baik. Penjelasan ini sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah diajukan diatas, mengenai pengaruh antara efektifitas dengan kualitas pelayanan.

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang telah diperoleh, dari hasil penelitian di Kantor Pertanahan Kota Semarang, maka dapat diambil kesimpulan, bahwa efektifitas penerapan PERMATA pada Kantor Pertanahan Kota Semarang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil hitung koefisien determinasi yang menunjukkan, bahwa efektifitas penerapan PERMATA berpengaruh sebesar 21,3% terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis alternatif (Ha) dapat diterima dan Hipotesis nol (Ho) ditolak, dibuktikan dengan hasil perhitungan koefisien korelasi kendall yang memiliki nilai sebesar 0.582 yang artinya memiliki pengaruh positif sedang, kemudian dibuktikan pula dengan nilai Z hitung yaitu sebesar 4,257 yang lebih besar dari nilai Z tabel yaitu sebesar 1,96, yang artinya memiliki pengaruh signifikan, dengan demikian hipotesis yang diajukan terkait adanya pengaruh antara variabel efektifitas penerapan PERMATA terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang dapat di terima.

### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang, adapun saran yang diberikan yaitu:

1. Kantor Pertanahan Kota Semarang hendaknya melakukan peningkatan pemeliharaan terhadap sistem aplikasi PERMATA secara berkelanjutan misalnya 2 minggu sekali, sehingga tingkat gangguan/error pada aplikasi PERMATA dapat minimalisir atau

dihindari, dengan demikian aplikasi dapat diakses dan digunakan dengan lancar dan lebih cepat sehingga dapat mempercepat proses pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada pengguna sistem aplikasi serta dapat digunakan setiap kali dibutuhkan, tanpa kekhawatiran akan mengalami gangguan/error. Kemudian, perlu adanya pemisahan loket antara layanan online dengan layanan manual, dengan demikian tidak terjadi penumpukan berkas yang menyebabkan pelayanan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, dengan demikian masyarakat akan merasa puas

2. Kelengkapan informasi dalam aplikasi hendaknya juga ditingkatkan, sehingga pengguna lebih mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Selain informasi itu menu panduan yang ada dalam aplikasi PERMATA hendaknya lebih diperlengkap, guna memudahkan pemohon ketika menggunakan sistem aplikasi PERMATA.
3. Kantor Pertanahan Kota Semarang hendaknya lebih meningkatkan pelatihan-pelatihan bagi pegawai khususnya dalam hal penggunaan teknologi, sehingga kecakapan pegawai dalam menggunakan teknologi dapat ditingkatkan, khususnya bagi pegawai lama dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah.
4. Petugas di Kantor Pertanahan Kota Semarang, hendaknya dapat memberikan kenyamanan kepada pemohon dengan bersikap baik kepada pemohon, terutama ketika mendengarkan dan menanggapi keluhan dari pemohon.
5. Kantor Pertanahan Kota Semarang hendaknya menambah saran penyampaian keluhan untuk pemohon, misalnya penyampaian keluhan secara online. Sehingga keluhan pemohon dapat tersampaikan dengan mudah dan dapat dijadikan masukan bagi Kantor

Pertanahan Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### C. DAFTAR PUSTAKA

#### BUKU

Bodnar, George H. and William S. Hopwood. 2006. **Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Ke Sembilan, Terjemahan Amir Abadi Jusuf, Rudi M. Tambunan**. Yogyakarta: ANDI

Bungin, Burhan. 2013. **Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya**. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ghozali, Imam. 2007. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS**. Cetakan Empat. Semarang: Universitas Diponegoro.

Handoko, T. Hani. 2011. **Manajemen**. Edisi Kedua. Yogyakarta. BPFE.

Hardiansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.

Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. **Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi**. Bandung: PT. Refika Aditama

Keban, Yermias T. 2008. **Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan isu**. Yogyakarta. Gava Media

Mahsun, Muhamad. 2006. **Pengukuran Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Makmur. 2011. **Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan**. Bandung: Refika Aditama

Makmur, Syarif. 2008. **Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi Kajian Penyelenggaraan Pemerintahan Desa**. Jakarta: Rajawali Press

Moekijat. 2006. **Pengantar Sistem Informasi Manajemen**. Bandung: Mandar Maju.

Pasolong, Harbani. 2013. **Teori Administrasi Publik**. Bandung. Alfabeta.

Prasetyo, Bambang. Lina Miftahul Jannah. 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi**. Cet ke-8. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Prastowo, Andi. 2011. **Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian**. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Purwanto, E.A. Dyah Ratih S. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif untuk Masalah Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial**. Yogyakarta. Gava Media.

Raymond, McLeod. 2008. **Sistem Informasi Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. 2013. **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)**. Bandung. PT Refika Adi Tama.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.

. 2014. **Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soetopo, Hendyat. 2012. **Perilaku Organisasi Teori dan Praktik**. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono, 2009. **Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D**. Bandung. Alfabeta.

Sutabri, Tata. 2011. **Sistem Informasi Manajemen**. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Syafiie, Inu Kencana .2006. **Ilmu Administrasi Publik**. 2006. Jakarta. Rineka Cipta

Toha, Miftah . 2010. **Ilmu Administrasi Publik Kontemporer**. Jakarta: Kencana.

Tika, Moh Pabundi. 2006. **Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan**. Jakarta: PT Bumi Aksara

**Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**. 2010. Jakarta: Averroes Press

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1) Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negeri Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Bentuk Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

### **Internet**

<http://journal.amikom.ac.id/index.php/SN/article/viewArticle/2084> di akses pada 6/10/2015 , Pukul 06:39 “Peranan Teknologi Informasi dalam Prningkatan Pelayanan di Sektor Publik”

<http://www.google.co.id/web.iaincirebon.ac.idPelayanan%2520Publik.pdf> di akses pada 06/10/2015 pukul 06:39 “Inovasi –Inovasi Pelayanan Publik untuk Pengembangan Ekonomi Lokal”

<http://www.google.co.id/repository.unhas.ac.id> di akses pada 9/10/2015 pukul 20:57 “Skripsi Efektifitas Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kota Makssar”

<http://www.google.co.idFeprints.undip.ac.id> di akses pada 9/10/2015 Pukul 21:01 WIB “Kinerja Aparatur Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang”

<http://www.google.co.id/administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id> di akses pada 27/9/2015 Pukul 15:59 “ Pelaksanaan Program Larasita dalam Penertiban Administrasi Pertanahan”

<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/3846-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-2016-wajib-diikuti-seluruh-instansi> di akses pada 18/10/2015 pada pukul 19:45

<http://www.radarpekalongan.com/45724/55-persen-bidang-tanah-belum-bersertifikat/> di akses pada 18/10/2015 pukul 21.01

[http://bappeda.kendalkab.go.id/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=132:kajian-potensin-ekonomi-kendal&id=12:hasil-kajian-dan-penelitian&Itemid=63](http://bappeda.kendalkab.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=132:kajian-potensin-ekonomi-kendal&id=12:hasil-kajian-dan-penelitian&Itemid=63) di akses pada 18/10/2015 pukul 21:49

<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1598> di akses pada 23/11/2015 Pukul 08:35 “ Efektifitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Timur”.

<http://repository.fisip-untirta.ac.id/373/1/ANE> di akses pada 27/05/2016/ Pukul 7:00 “ EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM KOMPUTERISASI TENAGA KERJA LUAR NEGERI DI BADAN NASIONAL PENEMPATAN.pdf”

<http://www.notarisdanppat.com/tugas-dan-wewenang-notaris-dan-ppat/> diakses pada 18/05/2017 pukul 22:04 WIB