

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEMAMPUAN SDM TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PENSERTIFIKATAN HAK ATAS TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG

Dudung Hadiwijaya, Rabitha Fazira
dudunghadiwijaya@rocketmail.com, rabithafazira@gmail.com

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Tangerang

Abstract

The purpose of the research is to examine the influence of the leadership and HR ability to the service effectiveness of the land property rights at Agrarian Office of Tangerang City. The result of the research indicate that the leadership and HR ability are together have significant effect toward service effectiveness. The result also indicates that the leadership have more dominant and significant effect than HR ability towards the service effectiveness of the land property rights at Agrarian Office of Tangerang City.

Keywords: *the leadership, HR ability, service effectiveness*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pensertifikatan tanah merupakan salah satu kegiatan pembangunan pertanahan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA) menetapkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Presiden, sedangkan Kantor Pertanahan mempunyai tugas antara lain melaksanakan sebagian tugas Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten/ Kota.

Masyarakat selama ini beranggapan bahwa sangat sulit memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi

publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Sangat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan biaya dan waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Desakan itu tidak hanya menyangkut kecepatan pelayanan saja, akan tetapi juga hal-hal lain seperti transparansi prosedur, biaya, waktu yang sudah semestinya dijelaskan masyarakat yang dalam hal ini berfungsi sebagai pelanggan. Tuntutan tersebut berlaku untuk semua jasa pelayanan termasuk pelayanan publik seperti Badan Pertanahan Nasional yang layanan utamanya adalah memberikan sertifikat hak atas tanah sebagai bukti kepemilikan tanah.

Pada hakekatnya Kantor Pertanahan Kota Tangerang telah berupaya melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan sebaik-baiknya, namun pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara optimal karena adanya berbagai kendala dan keterbatasan sarana dan prasarana kantor. Untuk itu Kantor

Pertanahan Kota Tangerang berusaha terus menerus melakukan perbaikan kinerja dengan cara memaksimalkan pelayanan prima baik melalui penyederhanaan sistem pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia maupun pembuatan kebijakan dan peraturan-peraturan. Pelayanan prima tersebut dalam pelaksanaannya di Kantor Pertanahan telah dituangkan dalam lampiran Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP).

Walaupun sudah diberlakukan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP), namun kenyataannya waktu penyelesaian tidak bias tepat sesuai dengan SPOPP yang distandarkan, sehingga pelayanan pensertifikatan hak atas tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Tangerang dianggap kurang efektif, dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1.

**Standard Prosedur Operasi
Pengaturan dan Pelayanan
Seksi/Sub.Bag Hak Tanah dan
Pendaftaran Tanah
Di lingkungan Badan Pertanahan
Nasional**

Jenis Kegiatan	Standard	Realita
1. Konversi melalui: - Penegasan hak	120 hari	160 hari

- Pengakuan hak	120 hari	160 hari
2. Peralihan hak	20 hari	22 hari
3. Roya	7 hari	7 hari
4. Hak Tanggungan	7 hari	7 hari
5. Perolehan hak	20 hari	25 hari
karena Waris	20 hari	30 hari
6. Pendaftaran SK	6 hari	10 hari
7. Pendaftaran	50 hari	60 hari
SKPT	20 hari	30 hari
8. Pendf. Sert.		
Hilang	35 hari	35 hari
9. Peningkatan &	120 hari	180 hari
penurunan hak		
10. Pemisahan &		
penggabungan		
Tanah yang		
bersertifikat		
11. Pemberian Hak		
Atas Tanah		

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Tangerang, 2014

Dari uraian tersebut di atas maka penulis berasumsi bahwa untuk mengefektifkan pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang, maka dugaan faktor-faktor yang berpengaruh adalah kepemimpinan dan kemampuan sumber daya manusia.

Pada dasarnya penelitian tentang efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan yang selama ini diberikan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan

masalah sebagai berikut: “Apakah faktor kepemimpinan dan kemampuan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang?”.

1.3. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: “Faktor kepemimpinan dan kemampuan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang”.

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kemampuan SDM terhadap efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang

2. METODE PENELITIAN

2.1. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

- Variabel Dependen (Y): Efektivitas Pelayanan.

Efektivitas Pelayanan merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Variabel Independen (X_1):

Kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang mempengaruhi perilaku orang lain untuk berpikir dan berperilaku dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan organisasi di dalam situasi tertentu.

c. Variabel Independen (X_2):

Kemampuan SDM.

Kemampuan SDM merupakan kondisi seorang pegawai yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja serta keminatan dalam melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya sehingga dapat melaksanakan tugas tepat dan benar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

2.2. Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran pengaruh kepemimpinan dan kemampuan SDM terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang melalui skala Likert digunakan dengan lima

tingkatan yang diberi skor sebagai berikut (Sugiyono, 2004:86):

- a) Sangat setuju diberi skor lima
- b) Setuju diberi skor empat
- c) Ragu-ragu diberi skor tiga
- d) Tidak setuju diberi skor dua
- e) Sangat tidak setuju diberi skor satu.

2.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini, terdiri dari semua elemen yang terkait yakni seluruh pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

b. Sampel

Adapun dalam penentuan sampel pada penelitian ini, responden yang diambil sejumlah 50 orang yang ditujukan pada Pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang yang tidak mempunyai jabatan struktural (tidak sebagai unsur pimpinan).

2.4. Metode Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah metode penganalisaan yang dilakukan dengan cara menentukan data, mengumpulkan data, dan menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan gambaran masalah yang dihadapi.

b. Analisis Kuantitatif

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen (kepemimpinan dan kemampuan SDM) terhadap variabel dependen (efektivitas pelayanan).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Efektivitas pelayanan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Kepemimpinan

X_2 = Kemampuan SDM

e = Standar error

2. Uji Serempak (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh kepemimpinan (X_1) dan kemampuan SDM (X_2) sebagai variabel bebas, terhadap efektivitas pelayanan (Y) sebagai variabel terikat.

Pengambilan keputusannya dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Bila F_{hitung} lebih besar

dari nilai F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam model mempengaruhi variabel terikat.

Model hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0: b_1=b_2=0$ artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_0: b_1 \neq b_2 \neq 0$ artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan, yaitu: H_0 diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

3. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Yaitu sebagai uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan bagaimana pengaruh dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Bentuk pengujiannya adalah:

$H_0: b_1 = 0$

Artinya, suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_0: b_1 \neq 0$

Artinya, suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian kontribusi pengaruh dari variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel tidak bebas (Y), dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2) dimana $0 < R^2 < 1$. Hal ini menunjukkan jika R^2 semakin dekat dengan 1, maka pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel tidak bebas (Y) semakin kuat. Sebaliknya jika R^2 semakin dekat pada 0 maka pengaruh variabel bebas (X_1, X_1) terhadap variabel tidak bebas (Y) semakin lemah.

Model	Adjusted R Square
1	.941

a. Predictors: (Constant), Kemampuan_SDM, Kepemimpinan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) atau Goodness of Fit Test, yaitu untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kepemimpinan (X_1) dan kemampuan SDM (X_2) terhadap variabel terikat yaitu efektivitas pelayanan (Y). Nilainya adalah 0 – 1. Semakin mendekati nol berarti model tidak baik atau variasi model dalam menjelaskan dengan sangat terbatas, sebaliknya semakin mendekati satu maka suatu model akan semakin baik.

Tabel 2. Pengujian Goodness of Fit Model Summary(b)

Tabel 2 menunjukkan angka Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,941 berarti variabel independen yaitu kepemimpinan (X_1) dan kemampuan SDM (X_2) mampu menjelaskan sebesar 94,1% efektivitas pelayanan (Y).

b. Uji Secara Serempak/simultan (Uji F) atau ANOVA

Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 3. Uji Regresi Secara Bersama-sama (Uji-F) ANOVA(b)

Model	F	Sig.
1 Regression	390.749	.000 ^a
Residual		
Total		

a. Predictors: (Constant), Kemampuan_SDM, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Efektivitas_Pelayanan

Tabel 3 memperlihatkan nilai F_{hitung} adalah 390,749 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,195. Oleh karena pada kedua perhitungan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yaitu kepemimpinan dan kemampuan SDM secara bersama-sama adalah signifikan terhadap efektivitas pelayanan.

c. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat secara individu.

Tabel 4. Uji Regresi secara Parsial (Uji-t) Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	-1.442	.289
Kepemimpinan	.704	.109
Kemampuan_SDM	.663	.142

a. Dependent Variable: Efektivitas_Pelayanan

Berdasarkan hasil uji-t maka diperoleh persamaan regresi:

$$Y = -1,442 + 0,704 X_1 + 0,663 X_2$$

Hasil penelitian pada Tabel 4 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Variabel kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan, hal ini terlihat dari nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} ($6,476 > t_{tabel}$ ($2,012$)) artinya jika ditingkatkan variabel kepemimpinan sebesar satu satuan maka efektivitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,704. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepemimpinan maka efektivitas pelayanan akan lebih tinggi pula pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang.
2. Variabel kemampuan SDM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas

pelayanan, hal ini terlihat dari nilai signifikan $(0,000) < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,683) > t_{tabel} (2,012)$ artinya jika ditingkatkan variabel kemampuan SDM sebesar satu satuan maka efektivitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,663.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuktikan bahwa variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Bahkan berdasarkan penelitian ini, variabel kepemimpinan lebih dominan dibanding variabel kemampuan SDM. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kepemimpinan dan kemampuan SDM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang. Kepemimpinan dan kemampuan

SDM pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dinilai sangat baik sehingga efektivitas pelayanan juga tercapai dengan baik.

2. Berdasarkan uji-t bahwa variabel kepemimpinan adalah variabel yang paling dominan terhadap efektivitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan sesuai dengan kemampuan SDM pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang sehingga tercipta suatu efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah.
3. Berdasarkan Koefisien Determinasi diketahui bahwa variabel kepemimpinan dan kemampuan SDM secara signifikan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah

5. SARAN

Dari hasil penelitian yang didapat, demi terwujudnya efektifitas pelayanan sertifikat hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang maka perlu adanya peningkatan sebagai berikut:

1. Cara melaksanakan koordinasi antar petugas atau pegawai dan kejelasan dalam memberikan perintah terhadap bawahan sehingga ada peningkatan efektifitas pelayanan.

2. Meningkatkan kemampuan SDM melalui pendidikan baik yang di dalam ruang lingkup kantor maupun yang di luar, sehingga pegawai mempunyai kemampuan yang lebih tinggi dalam melayani persertifikatan hak atas tanah.

Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Soetopo, 2009, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan-peraturan :

Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, ditugaskan untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan pertama, Rineka Cipta, Jakarta.

Fitzsimmons, James A., Mona AF., 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, London.

Gomes, Faustono Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan ke IV, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Karjadi, M. 2009. *Kepemimpinan (Leadership)*, PT. Karya Nusantara, Bandung

Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki, 2008. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.

Mathis, Robert L & John H. Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, jilid 2, Salemba Empat, Jakarta.

Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di*