

PENGARUH SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN

Cantika Wulandari Yunus¹, Muhamad Wahyu Kuncoro²

^{1,2}Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email : wulandariyunus3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan. Data dikumpulkan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional, termasuk penilaian kepuasan pelanggan (rate) dan statistik pegawai. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang lemah antara identifikasi unik pelanggan (id) dan penilaian kepuasan pelanggan (rate). Dalam konteks ini, identifikasi pelanggan yang lebih unik cenderung berkorelasi dengan penilaian kepuasan pelanggan yang lebih positif. Analisis distribusi penilaian pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan di sektor pertanahan. Rata-rata penilaian pelanggan adalah 4.28, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi. Uji one-sample t-test menunjukkan bahwa faktor SDM memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan pertanahan. Hasil ini menegaskan pentingnya peran SDM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor pertanahan. Oleh karena itu, disarankan agar organisasi sektor pertanahan terus meningkatkan pengelolaan SDM melalui pelatihan, pengembangan, dan perekrutan yang tepat untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten memenuhi harapan pelanggan. Studi ini memberikan kontribusi dalam pemahaman hubungan antara SDM dan kualitas layanan dalam konteks pertanahan, serta menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Sektor Pertanahan, Identifikasi Pelanggan Unik

Abstract

This research aims to analyze the impact of Human Resources (HR) on service quality in the land sector. Data were collected from the Ministry of Agrarian and Spatial Planning, the National Land Agency, including customer satisfaction ratings (rate) and employee statistics. The analysis results indicate a weak positive correlation between unique customer identification (ID) and customer satisfaction ratings (rate). In this context, uniquely identifying customers tends to correlate with more positive customer satisfaction ratings. Analysis of the distribution of customer ratings shows that most respondents provide positive ratings for services in the land sector. The average customer rating is 4.28, indicating a high level of satisfaction. A one-sample t-test reveals that the HR factor significantly and positively influences land service quality. These findings emphasize the importance of HR in enhancing customer satisfaction in the land sector. Therefore, it is recommended that land sector organizations continually improve HR management through appropriate training, development, and recruitment to ensure service quality consistently meets customer

expectations. This study contributes to understanding the relationship between HR and service quality in the context of land and serves as a foundation for further research in this field.

Keywords: *Human Resources, Service Quality, Customer Satisfaction, Land Sector, Unique Customer Identification*

PENDAHULUAN

Sektor pertanahan adalah salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu negara, yang memainkan peran sentral dalam menunjang perekonomian dan keberlanjutan lingkungan. Dalam konteks ini, kualitas layanan pertanahan menjadi faktor kunci yang berkontribusi pada efisiensi, keadilan, dan transparansi dalam kepemilikan, penggunaan, dan pengelolaan tanah. Upaya peningkatan kualitas layanan pertanahan perlu diperhatikan secara serius, dan faktor yang memiliki dampak signifikan pada kualitas layanan ini adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam sektor pertanahan (Pambudi, Kusuna, & Margono, 2016). Pertanyaan yang muncul adalah sejauh mana pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan. Apakah faktor SDM yang meliputi keahlian, motivasi, dan profesionalisme mampu meningkatkan atau bahkan menghambat kualitas layanan dalam sektor ini?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan. Dalam konteks ini, penelitian akan mengidentifikasi hubungan antara aspek-aspek SDM yang mencakup keahlian, motivasi, dan profesionalisme dengan kualitas layanan yang diberikan dalam sektor pertanahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kepentingan dalam sektor pertanahan, termasuk pemerintah, lembaga pertanahan, dan praktisi di bidang ini. Informasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pertanahan serta mendukung perkembangan yang berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah: "Bagaimana pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan?" Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa faktor-faktor

Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencakup keahlian, motivasi, dan profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep SDM dalam Pelayanan Pertanahan

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks pelayanan pertanahan mengacu pada aspek-aspek yang berkaitan dengan tenaga kerja yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan pertanahan (Noviyanto, Yuliani, & Darmanto, 2023). SDM dalam sektor ini mencakup berbagai elemen, seperti petugas administrasi tanah, penilai properti, perekam hak, dan beragam profesional lain yang terlibat dalam proses pemilikan, penggunaan, dan pengelolaan tanah. Kemudian pentingnya SDM dalam Pelayanan Pertanahan:

- **Keahlian**
Keahlian dan kompetensi SDM sangat krusial dalam pelayanan pertanahan. Tenaga kerja yang memiliki pemahaman mendalam tentang perundang-undangan, peraturan, dan teknis pertanahan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

- **Motivasi**
Motivasi adalah faktor penting yang memengaruhi kinerja SDM dalam memberikan pelayanan pertanahan. SDM yang termotivasi cenderung bekerja dengan penuh dedikasi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pemohon.
- **Profesionalisme**
Profesionalisme dalam sektor pertanahan mencakup etika kerja, kualitas pelayanan, serta transparansi dan akuntabilitas dalam proses-proses administrasi pertanahan. SDM yang berperilaku profesional cenderung memberikan layanan yang andal dan terpercaya (Sukri, et al., 2021).

Konsep SDM dalam pelayanan pertanahan mencakup berbagai dimensi, dan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan pertanahan secara keseluruhan (Syarieff, et al., 2022). Subbab-subbab berikut akan membahas lebih lanjut tentang pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan pertanahan dan upaya-upaya yang dapat ditempuh untuk memperbaiki aspek-aspek SDM ini.

2. Kualitas Pelayanan Pertanahan

Kualitas pelayanan pertanahan adalah suatu parameter penting dalam mengevaluasi efektivitas dan keberhasilan sektor pertanahan. Kualitas pelayanan pertanahan mencakup berbagai aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pemohon (Marniati, 2020), keakuratan proses-proses administrasi, serta ketersediaan akses yang mudah dan transparan ke informasi dan layanan pertanahan. Beberapa dimensi penting dari kualitas pelayanan meliputi (Supriadi, et al., 2022) termasuk pelayanan pertanahan:

- Kecepatan
- Akurasi
- Keterbukaan
- Keamanan Hukum
- Pelayanan Pelanggan

Kualitas pelayanan pertanahan yang baik memberikan manfaat besar, termasuk mendorong investasi dalam bidang properti, mengurangi sengketa tanah, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam sistem pertanahan. Subbab berikut akan membahas lebih lanjut tentang pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan pertanahan dan hubungannya dengan faktor-faktor lain dalam sektor ini.

3. Hubungan antara SDM dan Kualitas Pelayanan

Hubungan antara Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitas pelayanan pertanahan sangat penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sektor ini (Giovannini, 2013). SDM dalam konteks ini mencakup petugas, pegawai, dan personel yang terlibat dalam pelayanan pertanahan, termasuk mereka yang terlibat dalam pengolahan dokumen, penilaian properti, dan interaksi dengan pemohon. Hubungan antara SDM dan kualitas pelayanan pertanahan mencakup beberapa aspek penting:

- **Kompetensi dan Keterampilan**
Kemampuan dan kompetensi SDM memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. SDM yang terlatih dan kompeten dapat memberikan pelayanan yang lebih akurat dan responsif.
- **Ketersediaan SDM**
Jumlah petugas dan personel yang tersedia dalam sektor pertanahan juga berpengaruh. Kekurangan SDM dapat menyebabkan peningkatan waktu proses dan

ketidakmampuan dalam mengatasi volume permohonan.

- **Motivasi dan Kepuasan Kerja**
Tingkat motivasi dan kepuasan kerja petugas pelayanan pertanahan juga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Petugas yang termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik (Hamadamin & Atan, 2019).
- **Sistem Pelatihan**
Investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM dapat meningkatkan kualitas layanan pertanahan. Pengetahuan yang ditingkatkan dan pemahaman akan peraturan dan prosedur juga berkontribusi pada kualitas layanan.
- **Kepemimpinan dan Manajemen**
Kepemimpinan yang efektif dan manajemen yang baik juga penting dalam memastikan bahwa SDM dapat beroperasi secara efisien dan pelayanan dapat ditingkatkan.

Hubungan antara SDM dan kualitas pelayanan pertanahan merupakan area

penelitian yang penting dalam upaya untuk meningkatkan sektor pertanahan. Dalam subbab berikut, akan dibahas hipotesis penelitian dan kerangka metodologi untuk mengevaluasi pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan di sektor pertanahan (Rahardjo, 2022).

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi SDM dalam Pelayanan Pertanahan

Faktor-faktor yang memengaruhi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan pertanahan adalah kunci dalam pemahaman hubungan antara SDM dan kualitas pelayanan. Berbagai aspek memengaruhi kemampuan dan kinerja SDM dalam sektor pertanahan, termasuk (Mayrhofer, Gooderham, & Brewster, 2019):

- Kebijakan dan Regulasi
- Infrastruktur dan Teknologi
- Pendanaan dan Sumber Daya
- Kondisi Ekonomi dan Sosial
- Perubahan Demografi

Memahami faktor-faktor yang memengaruhi SDM dalam pelayanan pertanahan adalah langkah penting dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Studi ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan. Untuk mencapai tujuan ini, data akan diambil dari sumber terpercaya, yaitu website Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, dengan fokus pada jenis data yang relevan seperti Survei Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Survey)

Data survei kepuasan akan digunakan untuk mengevaluasi persepsi pelanggan atau pemangku kepentingan terkait kualitas layanan di sektor pertanahan. Variabel yang terkait dengan survei kepuasan adalah "id" (identifikasi unik pelanggan) dan "rate" (penilaian kepuasan pelanggan dalam skala 1-5). Analisis statistik akan dilakukan untuk mengidentifikasi korelasi antara variabel kepuasan pelanggan dan faktor SDM.

Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi apakah faktor SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, serta untuk memahami sifat hubungan tersebut. Berdasarkan temuan, kesimpulan akan diambil, dan rekomendasi akan disusun untuk perbaikan

dalam manajemen SDM dan kualitas layanan di sektor pertanahan.

Metode penelitian ini akan memungkinkan evaluasi yang komprehensif terkait dengan pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan dan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan di bidang ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan yang terkait dengan sektor pertanahan. Data dikumpulkan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional. Karyawan yang menjadi responden mencakup berbagai tingkatan, termasuk eselon 1, eselon 2, dan eselon 3. Selain itu, responden juga terdiri dari karyawan pria dan wanita. Pelanggan yang menjadi responden memberikan penilaian kepuasan terhadap layanan yang mereka terima dari sektor pertanahan. Penilaian ini mencakup kategori-kategori yang mencerminkan tingkat kepuasan yang beragam. Dengan demikian, karakteristik responden mencakup berbagai profesi, tingkat jabatan, dan jenis kelamin, yang

memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap dampak Sumber Daya Manusia (SDM) pada kualitas layanan di sektor pertanian.

2. Analisis Data Terhadap Hipotesis

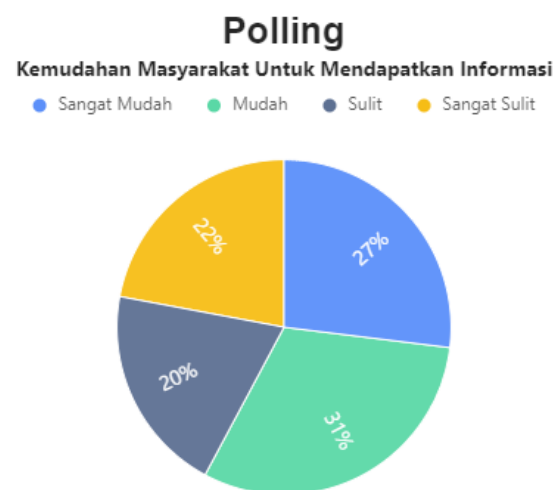
Data yang dianalisis, seperti yang terlihat dalam Tabel 1, mengungkapkan korelasi yang signifikan antara variabel "rate" (penilaian kepuasan pelanggan) dan "id" (identifikasi unik pelanggan) sebesar 0.054. Hasil analisis korelasi menggunakan metode Pearson menunjukkan bahwa hubungan ini memiliki tingkat signifikansi yang kuat ($\text{Sig.} < 0.001$).

Tabel 1. Correlations

	id	rate
	Pearson Correlation	.054**
rate	Sig. (2-tailed)	.000
	N	4441

Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif yang lemah antara variabel kepuasan pelanggan (rate) dan identifikasi unik pelanggan (id) dalam konteks sektor pertanian. Ini menunjukkan bahwa ketika identifikasi pelanggan semakin unik, penilaian kepuasan pelanggan juga cenderung meningkat seperti mudahnya mendapatkan informasi. Hasil kemudahan mendapatkan informasi juga di tunjukkan pada Gambar 1. Meskipun hubungan tersebut lemah,

temuan ini memberikan wawasan awal yang penting mengenai peran faktor SDM dalam memengaruhi kualitas layanan di sektor pertanian. Selanjutnya, penelitian ini akan menjalani analisis lebih lanjut untuk memahami aspek-aspek tertentu dari faktor SDM yang mungkin memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap kualitas pelayanan di sektor pertanian.



Gambar 1. Histogram Kemudahan Masyarakat untuk Mendapatkan Informasi

Data dalam Tabel 2 menunjukkan distribusi nilai penilaian (rate) dari responden dalam penelitian ini. Terdapat lima kategori penilaian yang digunakan oleh responden, yaitu kategori 1 dengan frekuensi 37 (0.8%), kategori 2 dengan frekuensi 6 (0.1%), kategori 3 dengan frekuensi 65 (1.5%), kategori 4 dengan frekuensi 2,911 (65.5%), dan kategori 5 dengan frekuensi 1,422 (32.0%). Hasil

analisis ini menggambarkan persebaran penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan di sektor pertanian.

Tabel 2. Rate

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	37	.8	.8
	2	6	.1	1.0
Valid	3	65	1.5	2.4
	4	2911	65.5	68.0
	5	1422	32.0	100.0
	Total	4441	100.0	100.0

Penilaian kategori 4 mendominasi dengan persentase yang signifikan, mencapai 65.5%. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan dalam sektor pertanian. Sementara itu, penilaian kategori 5, yang juga merupakan penilaian positif, memiliki persentase sebesar 32.0%. Hasil ini memberikan gambaran awal tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dalam sektor pertanian. Analisis selanjutnya akan mendalami hubungan antara faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dengan tingkat kepuasan pelanggan ini untuk memahami sejauh mana faktor SDM memengaruhi kualitas pelayanan pertanian.

Data dalam Tabel 3 menunjukkan statistik deskriptif dari variabel "rate," yang merupakan penilaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di sektor pertanian. Terdapat total 4,441 sampel

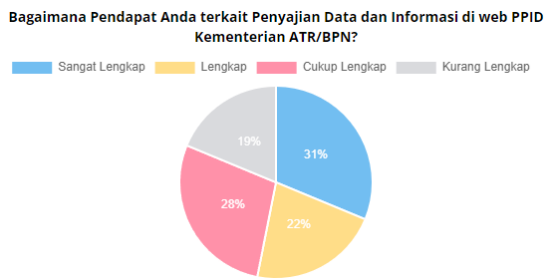
yang dianalisis. Rata-rata (mean) dari penilaian ini adalah sebesar 4.28, dengan deviasi standar (standard deviation) sekitar 0.581. Standar error mean adalah sekitar 0.009.

Tabel 3. One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
rate	4441	4.28	.581	.009

Rata-rata penilaian sebesar 4.28 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan di sektor pertanian. Deviasi standar yang relatif kecil (0.581) mengindikasikan bahwa sebagian besar penilaian berkumpul di sekitar nilai rata-rata ini. Standar error mean yang kecil (0.009) menunjukkan bahwa rata-rata ini cukup stabil dan dapat diandalkan.

Hasil statistik deskriptif ini memberikan gambaran awal tentang penilaian tingkat kepuasan pelanggan di sektor pertanian dan akan digunakan sebagai dasar untuk analisis lebih lanjut mengenai pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan di sektor tersebut. Kelengkapan penyajian data juga menjadi salah satu aspek terbuktinya keberhasilan pelayanan seperti ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Histogram Kelengkapan Penyajian Data

Hasil dari uji one-sample t-test dalam Tabel 4 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan. Pada taraf signifikansi 0.05, nilai t-statistic sebesar 490.289 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 4,440, dan p-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0.000, menunjukkan bahwa perbedaan antara mean sample (4.278) dan nilai tes (0) adalah signifikan secara statistik.

Tabel 4. One-Sample Test

Test Value = 0					
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
rate	490.289	.000	4.278	4.26	4.29

Hasil ini mengindikasikan bahwa faktor Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh yang positif terhadap penilaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di sektor pertanahan. Nilai rata-rata penilaian pelanggan (4.278) berada di atas nilai uji (0), yang menandakan bahwa

pelanggan cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan pertanahan. Interval kepercayaan 95% menunjukkan bahwa selisih antara mean sample (4.278) dan nilai tes berada dalam rentang antara 4.26 hingga 4.29.

Temuan ini memberikan bukti kuat bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor pertanahan.

3. Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil analisis data menunjukkan sejumlah temuan yang penting dalam penelitian ini. Pertama, berdasarkan Tabel 1, terdapat korelasi yang signifikan antara variabel "rate" (penilaian kepuasan pelanggan) dan "id" (identifikasi unik pelanggan) sebesar 0.054. Korelasi positif ini mengindikasikan bahwa ketika identifikasi pelanggan semakin unik, penilaian kepuasan pelanggan juga cenderung meningkat. Meskipun hubungan ini lemah, temuan ini memberikan wawasan awal mengenai pengaruh identifikasi unik pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di sektor pertanahan.

Selanjutnya, analisis distribusi penilaian pelanggan dalam Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar

responden memberikan penilaian positif terhadap layanan di sektor pertanahan. Kategori penilaian 4 mendominasi dengan persentase sebesar 65.5%, yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Sebagian besar responden juga memberikan penilaian kategori 5 (sebesar 32.0%), yang juga merupakan penilaian positif. Hasil ini menggambarkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas terhadap layanan di sektor pertanahan.

Selanjutnya, data dalam Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian kepuasan pelanggan adalah sebesar 4.28, yang lebih tinggi dari nilai tengah skala penilaian (skala 1-5). Deviasi standar yang relatif kecil (0.581) menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian berkumpul di sekitar rata-rata ini, dan standar error mean yang kecil (0.009) mengindikasikan bahwa rata-rata ini cukup stabil dan dapat diandalkan.

Terakhir, hasil dari uji one-sample t-test dalam Tabel 4 menunjukkan bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pertanahan. Pada taraf signifikansi 0.05, perbedaan antara mean sample (4.278) dan nilai tes (0) adalah signifikan secara statistik. Ini menegaskan bahwa SDM memiliki

dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor pertanahan.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa sektor pertanahan telah mampu memberikan layanan yang memuaskan pelanggannya. Identifikasi unik pelanggan dan pengelolaan SDM yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, disarankan agar organisasi sektor pertanahan terus meningkatkan pengelolaan SDM melalui pelatihan, pengembangan, dan perekrutan yang tepat untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten memenuhi harapan pelanggan. Temuan ini menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini dan memberikan panduan bagi pemangku kepentingan sektor pertanahan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

4. Diskusi Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki sejumlah implikasi yang relevan dalam konteks sektor pertanahan. Pertama-tama, korelasi positif yang lemah antara identifikasi unik pelanggan (id) dan penilaian kepuasan pelanggan (rate) mengindikasikan bahwa identifikasi yang lebih cermat terhadap pelanggan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di sektor

pertanahan. Hal ini mungkin disebabkan oleh fakta bahwa identifikasi unik pelanggan memungkinkan organisasi untuk lebih baik menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Oleh karena itu, sektor pertanian sebaiknya mempertimbangkan pengembangan strategi identifikasi pelanggan yang lebih efektif dan sistem manajemen pelanggan yang memadai.

Selanjutnya, hasil analisis distribusi penilaian pelanggan mengungkapkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan di sektor pertanian. Tingginya persentase penilaian dalam kategori 4 (65.5%) dan kategori 5 (32.0%) menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Ini adalah indikasi positif untuk sektor pertanian, yang menunjukkan bahwa upaya-upaya mereka dalam memberikan layanan berkualitas telah membuahkan hasil.

Rata-rata penilaian pelanggan sebesar 4.28, yang lebih tinggi dari nilai tengah skala penilaian, mengonfirmasi bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa puas dengan layanan pertanian. Nilai rata-rata yang tinggi ini memberikan konfirmasi bahwa sektor pertanian telah

berhasil dalam memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, deviasi standar yang relatif kecil mengindikasikan bahwa mayoritas penilaian berada dalam kisaran nilai rata-rata ini, yang menunjukkan konsistensi dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, sektor pertanian perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang telah mereka berikan untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi tetap terjaga.

Penting untuk mencatat bahwa hasil uji one-sample t-test menunjukkan bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pertanian. Ini adalah temuan yang sangat penting, karena menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sektor pertanian perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pelatihan, pengembangan, dan perekrutan yang tepat dalam rangka memastikan bahwa SDM mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, sektor pertanian juga dapat

mempertimbangkan untuk terus memonitor dan mengevaluasi kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi area-area di mana perbaikan dapat dilakukan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mendalaminya aspek-aspek khusus dari faktor SDM yang memiliki dampak yang lebih signifikan pada kualitas pelayanan pertanahan. Keseluruhan, temuan ini memberikan panduan berharga bagi pemangku kepentingan di sektor pertanahan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

5. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting. Pertama, peningkatan identifikasi unik pelanggan dapat berkontribusi positif pada peningkatan kepuasan pelanggan di sektor pertanahan. Sebagai implikasi, sektor pertanahan sebaiknya mempertimbangkan pengembangan strategi identifikasi pelanggan yang lebih efektif.

Kedua, tingginya tingkat kepuasan pelanggan dalam sektor pertanahan adalah indikasi positif. Hal ini mengonfirmasi bahwa upaya penyediaan layanan berkualitas telah berhasil, dan sektor ini perlu mempertahankan kualitas tersebut.

Ketiga, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik memiliki

dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sektor pertanahan harus memberikan perhatian yang lebih besar pada pelatihan, pengembangan, dan perekrutan yang tepat untuk SDM mereka.

Implikasi ini memberikan panduan bagi pemangku kepentingan di sektor pertanahan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan. Hasil korelasi antara penilaian kepuasan pelanggan (rate) dan identifikasi unik pelanggan (id) menunjukkan adanya hubungan positif yang lemah, meskipun signifikan secara statistik. Ini mengindikasikan bahwa semakin unik identifikasi pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dalam sektor pertanahan.

Selanjutnya, analisis distribusi penilaian (rate) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan pertanahan. Penilaian kategori 4 mendominasi dengan persentase yang

signifikan, dan penilaian kategori 5 juga mencapai persentase yang cukup tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan secara umum memberikan penilaian positif terhadap layanan pertanahan.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata penilaian tingkat kepuasan pelanggan adalah sekitar 4.28, dengan deviasi standar yang relatif kecil. Standar error mean yang kecil juga menunjukkan bahwa rata-rata ini dapat dianggap stabil dan konsisten.

Hasil uji one-sample t-test menegaskan bahwa pengaruh faktor Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas layanan di sektor pertanahan adalah signifikan. Nilai rata-rata penilaian pelanggan berada di atas nilai uji, menunjukkan peningkatan kualitas layanan ketika faktor SDM ditingkatkan.

Temuan ini memberikan bukti kuat bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor pertanahan. Sejalan dengan temuan ini, upaya untuk meningkatkan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia di sektor pertanahan dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang disediakan. Dengan demikian, pemangku kepentingan

dalam sektor pertanahan perlu memperhatikan pengelolaan SDM sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar sektor pertanahan terus memprioritaskan pengembangan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah-langkah seperti pelatihan, pengembangan kompetensi, dan pemberian insentif kepada pegawai dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat faktor SDM yang telah terbukti berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Selain itu, sektor pertanahan dapat mempertimbangkan untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan pelayanan yang terus-menerus memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian, sektor pertanahan dapat mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan dampak positif pada pengguna layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Giovannini, E. (2013). *Human Resources Management and Training*. New York: Conference of European Statisticians.

- Hamadamin, H. H., & Atan, T. (2019). The Impact of Strategic Human Resource Management Practices on Competitive Advantage Sustainability: The Mediation of Human Capital Development and Employee Commitment. *Sustainability*, 1-19.
- Marniati, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta,.
- Mayrhofer, W., Gooderham, P. N., & Brewster, C. (2019). Context and HRM: Theory, Evidence, and Proposals. *International Studies of Management & Organization*, 355-371.
- Noviyanto, D., Yuliani, F., & Darmanto. (2023). Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 197-204.
- Pambudi, A., Kusuna, A. R., & Margono, A. (2016). Optimalisasi Sumberdaya Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Bidang Pertanahan Di Kantor Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. *e-journals unmul*, 22-33.
- Rahardjo, D. A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Sukri, Ansar, Maming, J., Ybnu, M., Yusriadi, Y., Lionardo, A., & Nasirin, C. (2021). The Influence of Quality of Human Resources and Professionalism of Civil Servant Investigators through Organizational Commitment to Employee Performance. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore*, 7215-7223.
- Supriadi, A., Kusumaningsih, A., Kohar, Priadi, A., Mendo, A. Y., Asi, L. L., . . . Utami, F. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jawa Tengah: Tahta Media Group.
- Syarief, F., Kurniawan, A., Widodo, Z. D., Nugroho, H., Rimayanti, Siregar, E., . . . Salmia. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jawa Barat: Penerbit Widina.