

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el)

## *The Influence of Service Quality and Product Quality on User Satisfaction of Electronic Mortgage Services (HT-El)*

Angela Maria Noni<sup>1)</sup>, Azhar<sup>2)</sup> & Raniasa Putra<sup>2)</sup>\*

1)Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sriwijaya, Indonesia

2) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sriwijaya, Indonesia

Diterima: 28 Februari 2022; Direview: 28 Februari 2022; Disetujui: 15 Juli 2022

\*Corresponding Email: [angelamarianoni@gmail.com](mailto:angelamarianoni@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna layanan hak tanggungan elektronik (HT-el) di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Kotler dan Keller, dimana kepuasan pelanggan merupakan perbandingan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diharapkan pelanggan dengan yang diterimanya. Sementara untuk teori operasional menggunakan model E-GovQual oleh Papadomichelaki dan Mentzas, dan model kualitas produk oleh Kotler dan Armstrong. Data-data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el sebesar 48,7 persen, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el sebesar 63,3 persen, sementara itu kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 66,1 persen. Untuk itu perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan hak tanggungan elektronik (HT-el) khususnya pada daya dukung (*citizen support*) yang melibatkan pelaksana HT-el. Diharapkan dapat diadakannya kegiatan-kegiatan peningkatan keterampilan teknis dan pengembangan karakter pelaksana HT-el, yaitu pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Kepuasan Pengguna Layanan.

### Abstract

*This study aims to determine the effect of service quality and product quality on user satisfaction of electronic mortgage service (HT-el) users at the Land Office of Ogan Komering Ulu Regency. In order to approach this problem, Kotler and Keller's theoretical reference is used, where customer satisfaction is a comparison of service quality and product quality which is expected by customers with what they receive. Meanwhile, the operational theory uses the E-GovQual model by Papadomichelaki and Mentzas, and the product quality model by Kotler and Armstrong. The data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed quantitatively. This study concludes that service quality affects the satisfaction of HT-el service users by 48.7 percent, product quality affects the satisfaction of HT-el service users by 63.3 percent, henceforth service quality and product quality simultaneously have a positive and significant effect of 66.1 percent. For this reason, it is necessary to improve the quality of electronic mortgage (HT-el) services, especially on the support capacity (citizen support) involving HT-el implementers. It is recommended to the Land Office to enforce some activities which are related with improving the technical skills and developing the character of HT-el implementers, that is employees of the Land Office of Ogan Komering Ulu.*

**Keywords:** Service Quality; Product Quality; User Satisfaction.

**How to Cite:** Noni, A.M. Azhar & Putra, R., (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el), *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1) 360-370



## PENDAHULUAN

Pada era revolusi industri 4.0 dan society 5.0 yang serba digital ini, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Sudah selayaknya pelayanan konvensional bertransformasi menjadi pelayanan digital. Digitalisasi pelayanan juga bertujuan dengan menciptakan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Saat ini kebutuhan akan tanah sangat tinggi. Populasi meningkat, namun luas tanah tetap. Hal ini membuat harga tanah semakin meningkat. Sebagai aset tetap, tanah memiliki nilai ekonomis yang tinggi. Sebagian besar masyarakat yang memiliki tanah, menjadikannya jaminan untuk peminjaman dana di perbankan, koperasi, maupun lembaga pembiayaan lainnya. Jaminan terhadap tanah yang telah bersertifikat ini kemudian didaftarkan oleh Kreditor di Kantor Pertanahan dimana lokasi tanah tersebut berada untuk segera dicatatkan Hak Tanggungannya.

Pada tahun 2020 diterbitkanlah Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. Adanya layanan elektronik ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan pertanahan di Kementerian ATR/BPN. Namun sayangnya pada tahun 2020, justru jumlah permohonan hak tanggungan di Indonesia mengalami penurunan dari 5 tahun terakhir, menjadi 655.442 berkas, seperti yang tergambar dalam Grafik 1.1.



**Grafik 1. Jumlah Berkas Permohonan Hak Tanggungan di Indonesia (2016-2020)**

Selanjutnya berdasarkan laporan Ombudsman tahun 2019, Kementerian ATR/BPN menduduki peringkat ke-3 dengan 9% sebagai terlapor dalam kategori laporan masyarakat. Sementara di tahun 2020, meskipun Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) telah dilaksanakan, berdasarkan laporan Ombudsman 2020 Kementerian ATR/BPN tetap di peringkat ke-3 berdasarkan kategori laporan masyarakat dan bahkan persentasenya meningkat menjadi 10,07 %.

Pelayanan publik melalui e-government berbeda dengan pelayanan publik tradisional karena ketidakhadiran staf, dilakukan virtual dan pelayanan dilakukan oleh pelanggan secara mandiri (*self-service*). Beberapa studi menerapkan Model e-service quality. E-ServQual (Parasuraman et al., 1985) dalam adalah suatu model penilaian secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan elektronik yang dikembangkan dari metode Servqual.

Menurut Zeithaml dalam Karim et al., (2020), *E-Service Quality* memiliki lima dimensi yaitu: *Security*, keamanan data diri dan transaksi yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi pelayanan; *Communication*, kelancaran komunikasi antara organisasi dengan pengguna melalui aplikasi pelayanan; *Reliability*, kebenaran dan ketepatan informasi yang diberikan melalui aplikasi pelayanan; *Responsiveness*, kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada pengguna melalui aplikasi pelayanan; *Delivery*, tata cara dalam menyampaikan informasi dari organisasi kepada pengguna.

Selain model E-ServQual, ada juga model WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen dalam Karina dan Andhy, (2018) yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode WebQual 4.0 meliputi 3 dimensi, yaitu: *Usability*, adalah kualitas dari rancangan website, contohnya penampilan, kemudahan pengguna, navigasi, dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna; *Information Quality*, adalah kualitas dari isi website, contohnya akurasi dan keterkaitan informasi; *Service Interaction Quality*, adalah kualitas dari interaksi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan website.

Selain itu, model E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2016) terdiri dari 4 dimensi yaitu: *Efficiency* (Efisiensi), merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi ataupun kemudahan lainnya yang diterima oleh pengguna layanan; *Reliability* (Kehandalan), merupakan dimensi yang berkaitan dengan akurasi, aksesibilitas, dan ketersediaan e-Government; *Citizen Support* (Daya Dukung), merupakan dimensi dimana kemampuan pelaksana HT-El membantu pengguna layanan apabila terjadi masalah dalam pelayanan; *Trust* (Kepercayaan), merupakan dimensi yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap e-Government terhadap kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan selama proses secara online.

Hasil penelitian Hu et al., (2013) enam faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-commerce* adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas penyampaian layanan, dan harga. Menurut Purwidyasari dan Syafruddin, (2017), dalam penelitiannya menyatakan bahwa dari lima variabel yang diuji terhadap kepuasan pengguna layanan e-government, yaitu keamanan dan privasi, kepercayaan, aksesibilitas, kesadaran publik pelayanan, dan kualitas pelayanan publik, variabel yang mempengaruhi secara signifikan dan positif adalah kepercayaan, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, menurut Sitanggang et al., (2019), kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hal ini didukung pula oleh hasil penelitian Saputri et al., (2021) yang menyatakan bahwa kualitas produk, promosi, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lain pula menurut Andalusi, (2018) kualitas pelayanan dan kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh sebesar 42% terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Zhang dan Prybutok, dalam Pinho dan Macedo, (2008) mengadaptasi indikator kepuasan atas e-service pada umumnya dari penelitian yang meliputi keputusan pengguna, pemenuhan kebutuhan pengguna, pengalaman penggunaan, dan kepuasan penggunaan. Sementara itu Ting et al., (2016) kepuasan pengguna/pelanggan dari layanan elektronik atau yang lebih dikenal dengan *e-satisfaction*, digambarkan sebagai kepuasan dari pelanggan yang berasal dari pengalaman pembelian nyata sebelumnya dengan perdagangan elektronik tertentu perusahaan. E-government sekarang menjadi aspek tata kelola yang menonjol secara signifikan, dan tingkat harapan warga mengenai layanan, penyediaan informasi, interaksi dengan pejabat pemerintah, dan akses sangat diharapkan untuk berkontribusi pada hasil penting seperti kepercayaan kepada pemerintah. Keputusan bijak, pengalaman pelayanan, kepuasan keseluruhan, kepuasan dalam layanan transaksi online, kenikmatan, kinerja situs web dan produk yang disediakan oleh situs web adalah hal yang sangat direkomendasikan untuk digunakan untuk mengukur *e-satisfaction*.

Berbeda dengan e-service umumnya, Welch et al., (2005) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap e-government lebih dari sekedar penggunaan situs web hal ini dikarenakan oleh tingkat kompetensi dan upaya yang dirasakan mengenai hal tersebut faktor-faktor seperti kenyamanan dan efektivitas layanan, kualitas dan kuantitas informasi, kemudahan akses, dan komunikasi interaktif. Secara sederhana, Welch menetapkan faktor-faktor yang mempengaruhi e-government satisfaction, yaitu: **Transaksi**, Kategori transaksi terdiri dari kenyamanan yang dirasakan, kualitas transaksi, privasi transaksi, efisiensi transaksi, dan keamanan transaksi online dengan pemerintah. Transaksi berulang dengan pemerintah dapat berkontribusi untuk memproses kepercayaan terhadap pemerintah; **Transparansi**, Kategori ini memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada warga tentang proses administrasi, keputusan, kegiatan, keluaran, dan hasil, dua hal-hal, yang relevan sehingga tercipta kepercayaan terhadap pemerintah; **Interaktivitas**, Interaktivitas adalah salah satu cara untuk menggambarkan

kesediaan atau kemampuan suatu instansi untuk tanggap terhadap warga negara. Kategori ini terdiri dari komunikasi elektronik, dan respon terhadap masalah pengguna e-government.

Pada studi ini, peneliti mengintegrasikan model pengukuran kualitas pelayanan e-GovQual oleh Papadomichelaki dan Mentzas, (2016) dan kualitas produk oleh Kotler dan Armstrong, (2008) dengan *grand theory* kepuasan pelanggan oleh Kotler dan Keller, (2016) Dengan pengintegrasian teori dan model ini diharapkan dapat mencapai tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el, pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el, dan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana Peneliti akan menggunakan metode untuk menguji teori-teori untuk meneliti hubungan antar variabel Creswell, (2016). Peneliti juga menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang disebarkan merupakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penentuan jumlah sampel berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga dari jumlah populasi sebanyak 72 orang, maka didapat sampel sebanyak 59 responden.

Jawaban dari responden akan ditransformasi menjadi nilai interval dengan bantuan *Measurement Succesive Interval* (MSI) kemudian baru dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi. Selain itu, teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, lalu uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Setelah melakukan pengumpulan data dan menganalisis hasil kuesioner, maka dapat dilihat jawaban deskriptif responden. Hal ini dimaksudkan untuk menganalisis masing-masing indikator pengukuran variabel. Persepsi responden mengenai kualitas pelayanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu rata-rata variabel kualitas pelayanan adalah 3,47 dan termasuk kategori baik. Nilai rata-rata tertinggi pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah pada item pernyataan mengenai Kepercayaan (*Trust*) sebesar 3,80, hal ini menunjukkan bahwa responden percaya bahwa data yang telah diunggah hanya untuk layanan HT-el saja. Sementara itu, dimensi yang memiliki kategori Sedang adalah dimensi Daya Dukung (*Citizen Support*).

Persepsi responden variabel kualitas produk dinilai baik oleh para responden. Pada dimensi *Level (Performance Quality)*, keseluruhan indikator yang meliputi kenyamanan penggunaan produk, daya tahan produk, desain produk, dan kualitas bahan dari produk HT-el dinilai baik oleh para pengguna layanan HT-el. Rata-rata nilai tertinggi ada pada indikator Desain Produk HT-el. Sementara itu dimensi *Consistency (Conformance Quality)* juga dinilai baik oleh responden. hal ini tentunya menunjukkan, bahwa tidak terdapat kekeliruan/cacat produk yang diterima oleh responden, dan produk HT-el yang diterima telah sesuai dengan ketentuan.

Sementara itu pada deskripsi variabel kepuasan pengguna HT-el, terdapat gap antara apa yang diekspektasikan oleh pengguna layanan HT-el dengan apa yang telah diterima, baik pada kualitas pelayanan maupun pada kualitas produk. Walaupun mendapat nilai baik berdasarkan nilai intervalnya, namun apabila merujuk pada teori kepuasan oleh kotler dan keller, ataupun Oliver dan Zeithaml, pengguna layanan HT-el belum dapat dikatakan telah puas atas kualitas pelayanan dan kualitas produk. Hal ini juga sejalan dengan penilaian kualitas pelayanan HT-el mengenai daya dukung (*citizen support*) dimana masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.



### Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		59
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.06501761
	Most Extreme Differences	Absolute
Positive		.104
Negative		-.088
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1. (Constant)	7.594	5.218			
Total Var X1	.138	.065	.244	.457	2.189
Total Var X2	.729	.136	.616	.457	2.189

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.552	.924		8.169	.000
1. Variabel X1	.023	.039	.109	.596	.553
Variabel X2	.008	.079	.018	.097	.923

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Metode uji autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Uji Durbin-Watson (Uji DW). Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1.	.813 <sup>a</sup>	.661	.649	8,062351	1,722

a. Predictors: (Constant), totalx2, totalx1  
 b. Dependent Variable: totally

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis masing-masing variabel dijelaskan dalam Tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.594	5.218		1.455	.151
1. Total Var X1	.138	.065	.244	2.120	.038
Total Var X2	.729	.136	.616	5.348	.000

a. Dependent Variable: Total Var Y

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Berdasarkan Tabel 5 di atas maka didapat persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 7,594 + 0,138X_1 + 0,729X_2$$

Interpretasi dari persamaan regresi berganda mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna hak tanggungan elektronik (Y), dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 7,594 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) dianggap tidak ada (nol) maka kepuasan pengguna hak tanggungan elektronik (Y) sebesar 7,594.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,138. Artinya, apabila terdapat peningkatan variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap maka kepuasan pengguna hak tanggungan elektronik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,138.
3. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X2) sebesar 0,729. Artinya, apabila terdapat peningkatan variabel kualitas produk (X2) sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap maka kepuasan pengguna hak tanggungan elektronik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,729.

### Hasil Uji Hipotesis

Pada uji T, dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el. Hasil uji T dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6. Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.594	5.218		1.455	.151
1. Total Var X1	.138	.065	.244	2.120	.038
2. Total Var X2	.729	.136	.616	5.348	.000

a. Dependent Variable: Total Var Y

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Berdasarkan Tabel 6, dengan nilai signifikansi  $<0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  baik variabel kualitas pelayanan (X1) maupun variabel kualitas produk (X2), maka hipotesis H1 dan H2 diterima. Hipotesis H1 yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el. Hipotesis H2 yaitu kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el.

Sementara itu pada uji F, dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el. Hasil uji T dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	7086.527	2	3543.263	54.518	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3639.561	56	64.992		
	Total	10726.088	58			

a. Dependent Variable: Total Var Y  
b. Predictors: (Constant), Total Var X2, Total Var X1

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Berdasarkan Tabel 7, dengan nilai signifikansi  $<0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{Tabel}$ , maka hipotesis H3 diterima. Hipotesis H3 yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Ht-el. Selanjutnya untuk mengetahui besaran proporsi pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk, maka dapat dilihat pada hasil uji koefisien determinasi (*R Square*). Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 8 Berikut ini.

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	.813 <sup>a</sup>	.661	.649	8.06177

a. Predictors: (Constant), Total Var X2, Total Var X1  
b. Dependent Variable: Total Var Y

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2021.

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa proposi pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh sebesar 66,1 % sisanya sebanyak 33,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 26.0 dengan Uji-t diketahui nilai signifikansi (sig) variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 0,038 dan untuk thitung sebesar 2,120. Karena nilai sig  $0.038 < 0,05$  dan thitung  $2,120 > t_{Tabel}$  2,120, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dengan nilai koefisien determinan R (R Square) sebesar 0,487, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 48,7 persen terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el. Sisanya sebanyak 59,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sementara itu, dilihat dari deskripsi statistik jawaban responden tentang dimensi variabel kualitas pelayanan hak tanggungan elektronik, penyelesaian pekerjaan sesuai dengan SOP ini menjadi salah satu indikator yang memiliki nilai tinggi pada indikator ketepatan pada dimensi Keandalan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan HT-el. Kewajiban pembuatan standar pelayanan pada setiap instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik termaktum pada pasal 22 (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Sebagai instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu wajib menaati Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN RI. Penyelesaian waktu layanan HT-el adalah 7 hari kerja kerja terhitung setelah pembayaran Surat Perintah Setor.

Dimensi daya dukung (*citizen support*) mendapatkan nilai yang sedang. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2016), dimensi daya dukung (*citizen support*) merupakan salah satu cara dari pemerintah dalam menyediakan layanan elektronik untuk membantu masyarakat saat adanya keluhan, pertanyaan mengenai informasi, dan kendala dalam menggunakan layanan e-government. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan



Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara, untuk menuju pemerintahan berkelas dunia (*world class government*) maka perlu adanya penerapan dari nilai-nilai dasar dari seorang ASN yang berAKHLAK. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi daya dukung, tidak hanya akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el saja, namun dengan karakter yang memiliki *core values* ASN berAKHLAK, tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan layanan publik lainnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Diharapkan dapat diadakannya kegiatan-kegiatan diadakan peningkatan kompetensi dan pengembangan karakter pelaksana HT-el, yaitu pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Para pelaksana HT-el sangat diharapkan dapat berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, kompeten dalam bidangnya dan penyampaian informasi, bertanggung jawab, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi yang semakin maju.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 26.0 dengan Uji-t diketahui nilai signifikansi (sig.) variabel kualitas produk (X2) adalah sebesar 0,000 dan untuk thitung sebesar 5,348. Karena nilai sig  $0.000 < 0,05$  dan thitung  $5,348 > t_{Tabel} 2,120$ , maka terbukti bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dengan nilai koefisien determinan R (R Square) sebesar 0,633, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 63,3 persen terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el. Sisanya sebanyak 36,7 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dimensi *level (performance quality)* mayoritas responden menjawab baik. Indikator yang pertama adalah kenyamanan penggunaan produk. Perubahan bentuk produk Hak Tanggungan yang sebelum diberlakukannya Peraturan Menteri Negara Agraria/ Badan Pertanahan Negara Nomor 5 Tahun 2020 berwujud seperti buku. Blangko HT-el yang dicetak dengan nomor seri oleh PERURI, akan digabung dengan Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT). Perbedaan bentuk antara berbentuk buku dan yang terkini, produk HT-el dapat didownload, disimpan dalam bentuk *softfile*, pada sistem layanan dan untuk produk fisik yang dicetak diatas kertas selebar. Indikator desain produk pada dimensi *level (Performance Quality)*, yang meliputi Tata letak yang baik, ukuran tulisan yang tepat, dan fitur maupun logo dan QR code mendapat nilai yang baik dan paling tinggi di variabel Level (Performance Quality). Penggunaan QR Code pada produk Hak Tanggungan Elektronik sebagai tanda tangan elektronik ini dimaksudkan untuk mempersingkat waktu dan birokrasi.

Menurut Kotler dan Keller, (2016) bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan dan kualitas produk. Adanya pertemuan antara ekspektasi dan performa yang diterima pelanggan, membentuk kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan terkemuka, mempertahankan kepuasan para pelanggan adalah hal yang penting. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang nantinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Pelanggan yang puas tidak hanya akan melakukan transaksi ulang, namun mereka menjadi "pelanggan pewarta" yang memberitahu orang lain tentang pengalaman baik mereka.

Sementara itu menurut Indrajit, (2016) dalam e-government pemberian produk dan pelayanan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction oriented*). Karena berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka produk maupun pelayanan yang diberikan harus dapat fleksibel. E-government harus dapat menjawab kebutuhan masyarakat 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, dari mana saja dan kapan saja. Mengadaptasi teori Kotler & Keller, (2016) maka pengukuran variabel kepuasan pelanggan adalah bagaimana ekspektasi dan performa yang dirasakan pengguna HT-el melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh signifikan dan positif secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan hak tanggungan elektronik (HT-el) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu sebesar 66,1 % sedangkan sisanya yaitu 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini sejalan dengan

penelitian dari Saputri, (2021) adanya pengaruh dari kualitas produk, promosi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan paket data Telkomsel di Wonogiri.

Sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya pada deskripsi jawaban responden, terdapat gap antara nilai ekspektasi dengan performa yang diterima oleh responden pengguna layanan HT-el. Pada indikator kualitas pelayanan dan kualitas produk, dapat dilihat tingginya ekspektasi dari responden atas kualitas pelayanan dan produk yang akan mereka terima. Nilai tertinggi pada harapan responden akan pemberian solusi oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu sebesar 4,24 dengan kategori Sangat Baik. Namun nilai terendah, walaupun masuk dalam kelas interval kategori baik, justru pada variabel kepuasan pelanggan adalah 3,63, pada indikator performa yang diterima pada dimensi kualitas pelayanan. Selisih nilai negatif menunjukkan pengguna layanan HT-el belum puas atas pelayanan HT-el.

Pada dimensi kualitas produk, ekspektasi responden tertinggi pada item pernyataan “tidak terdapat cacat/kesalahan pada produk yang diterima” sebesar 4,19. Hal ini juga diikuti oleh performa yang diterima oleh responden. pada item pernyataan “saya puas terhadap produk yang diterima tidak terdapat cacat/kesalahan” nilainya sebesar 3,95, tertinggi di indikatornya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa salah satu komponen dari standar pelayanan publik adalah kompetensi pelaksana dan kualitas produk. Walaupun masih dalam kategori baik, namun peningkatan kemampuan, empati, dan responsivitas pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu perlu untuk ditingkatkan. Begitu pun juga dengan kualitas produk hak tanggungan elektronik perlu untuk tetap dijaga bahkan ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna layanan HT-el.

### Implikasi Praktis

Apabila dikaitkan dengan latar belakang penelitian ini, maka sangat mungkin dikarenakan kurangnya kepuasan pengguna HT-el terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk hak tanggungan elektronik (HT-el). Perbaikan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk HT-el sangat diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna layanan HT-el. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang nantinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Pelanggan yang puas tidak hanya akan melakukan transaksi ulang, namun mereka menjadi “pelanggan pewarta” yang memberitahu orang lain tentang pengalaman baik mereka. Bahkan menurut Welch et al., (2005) kepuasan pengguna e-government mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna layanan HT-el harus dapat ditingkatkan agar dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, melakukan transaksi kembali, dan menciptakan citra positif di masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini, sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Kotler dan Keller, (2016) bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan dan kualitas produk.

### Implikasi Teoritis

Belum adanya teori kepuasan pelanggan yang berbasis *e-service*, sehingga peneliti menggunakan model pengukuran kualitas pelayanan e-GovQual sebagai dimensi dalam variabel kualitas pelayannya. Pada studi ini, peneliti mengintegrasikan model pengukuran kualitas pelayanan e-GovQual oleh Papadomichelaki dan Mentzas, (2016) dan kualitas produk oleh Kotler dan Armstrong, (2008) dengan *grand theory* kepuasan pelanggan oleh Kotler & Keller, (2016).

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah disajikan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna layanan HT-el dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Secara parsial, kualitas produk memiliki pengaruh lebih besar dibanding dengan kualitas pelayanan. Adapun rincian dari hasil pengujian hipotesis berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu; Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu; Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Adanya kesenjangan/gap skor yang bernilai negatif antara ekspektasi dengan performa yang diterima oleh pengguna layanan HT-el, baik pada kualitas pelayanan dan kualitas produk, mengindikasikan masih belum tercapainya kepuasan pengguna layanan HT-el terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kualitas pelayanan dan kualitas produk hak tanggungan elektronik (HT-el) perlu ditingkatkan lagi, khususnya pada daya dukung (*citizen support*) yang melibatkan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam hal pengetahuan teknis pelaksana HT-el, kemampuan menyampaikan layanan, dan resposivitas menjawab pertanyaan maupun kendala yang dihadapi pengguna layanan saat menggunakan layanan HT-el. Selain itu, perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Penelitian ini menganalisis dua variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el). Peneliti selanjutnya dapat menambah variable lain yang tidak diteliti pada penelitian ini guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan *e-government*. Selain itu, desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggabungkan metode campuran (*mixed method*). Dengan metode campuran, diharapkan peneliti selanjutnya lebih dapat menganalisis secara mendalam dan menghasilkan penelitian yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Carlos Pinho, J., & Macedo, I. M. (2008). Examining the antecedents and consequences of online satisfaction within the public sector: The case of taxation services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(3), 177–193. <https://doi.org/10.1108/17506160810902185>
- Cresswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (4th ed.)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hu, G., Pan, W., Lin, H., Kang, K., & Best, M. L. (2013). Study on the Framework of e-Government Services Capability: An Empirical Investigation. *Social Science Computer Review*, 00(0), 1–18. <https://doi.org/10.1177/0894439313501614>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Karim, N., Rohayati, W., & Hendriyadi. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Karina, Y. T., & Andhy, K. W. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website SIMANTA PKN Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan WebQual 4.0 dan Analisis IPA. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 11–16.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran (12th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education Limited.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2016). Analysing e-government service quality in. *Electronic Government: An International Journal*, 8(4), 290–308. <https://doi.org/10.1504/EG.2011.042808>
- Purwidyasari, A., & Syafruddin, M. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan E-Government Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(4), 23–31.
- Saputri, S. D., Mursito, B., & Istiatin. (2021). Product Quality, Promotion, and Service to Customer Satisfaction Telkomsel Internet Data Card At Wonogiri. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(2), 2013–2015.
- Sitanggang, J. M., Sinulingga, S., & Fachruddin, K. A. (2019). Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra, Indonesia. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 2(3), 26–37.
- Ting, O. S., Ariff, M. S. M., Zakuan, N., Sulaiman, Z., & Saman, M. Z. M. (2016). E-Service Quality, E-Satisfaction



**Angela Maria Noni, Azhar, & Raniasa Putra**, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-EL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence form Malaysia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 131(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/131/1/012012>

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371–391. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara.

