

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene

Siti Aminah¹, Andi Agustang², Andi Muhammad Idkhan³, Rifdan⁴

¹Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

²Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar.

³Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Negeri Makassar.

⁴Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

Article Info	Abstract
<p>Article history: Received 15 November 2021 Publish 19 November 2021</p>	<p>Kualitas pelayanan publik sangat diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep telah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Lebih lanjut, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Emphaty</i>).</p>
<p>Keywords: <i>Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor BPN.</i></p>	
<p><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p>	
	
<p><i>Corresponding Author:</i> Andi Agustang ²Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar. Email: andiagust63@gmail.com</p>	

1. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap Aparatur Pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik. Tuntutan dan aspirasi yang menyuarakan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. Tuntutan itu seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Tanah memiliki nilai penting dan strategis di dalam kehidupan manusia. Selain bernilai sosial, tanah juga memiliki nilai politik, ekonomi dan kultural. Realitas menunjukkan bahwa luas tanah pada suatu wilayah atau kepemilikan suku maupun individu tidak bertambah, namun kebutuhan terhadap tanah semakin meningkat seiring dengan pesatnya laju pertumbuhan penduduk dan pembangunan. Semakin meningkatnya kebutuhan terhadap tanah untuk berbagai kepentingan, tidak dapat dihindari semakin meningkat pula permasalahan pertanahan baik dari segi jumlah maupun dari segi tingkat kompleksitasnya. Secara umum, Bappenas dalam Kebijakan Pertanahan Nasional mengelompokkan permasalahan pertanahan atas tiga, yaitu berkaitan dengan: 1) ketimpangan penguasaan dan pemilik tanah, 2) semakin meningkatnya sengketa-sengketa

pertanahan dan 3) masih rendahnya jaminan kepastian hukum terhadap pemilikan dan penguasaan tanah.

Produktifitas kerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya target atau sesuatu yang telah disepakati. Produktifitas kerja merupakan hal yang penting untuk diperhatikan mengingat hal tersebut menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep, yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

Tujuan orang akan dapat tercapai apabila pihak manajemen dapat menggerakkan dan mengarahkan pegawai untuk bekerja menurut kemampuannya guna mencapai tujuan. Tujuan akan tercapai apabila pegawai mempunyai produktifitas kerja yang tinggi. Produktifitas kerja seseorang tidak muncul dengan sendiri tetapi dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam dirinya sendiri maupun faktor dari luar. Pemimpin dapat mendorong manusia sebagai tenaga kerja untuk dapat berkarya dan bekerjasama secara produktif. Produktifitas kerja yang tinggi merupakan hal yang sangat didambakan oleh para pemimpin, apalagi produktifitas ini ditujukan pada bagian produksi yang biasa disebut mempunyai peranan sentral dalam organisasi. Produktifitas kerja pegawai yang tinggi dapat dicapai dengan adanya sarana pendukung dalam menjalankan pekerjaan atau juga dipengaruhi oleh lingkungan tempat para pegawai bekerja. Sarana pendukung tersebut bisa berupa barang materil maupun dalam bentuk dorongan atau motivasi seperti yang telah dikemukakan di atas yang digunakan untuk membantu kelancaran kinerja para pegawai.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu [1]. Lebih lanjut, menurut [2] untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [3].

Produktifitas kerja pegawai yang tinggi dapat diperoleh, apabila setiap pegawai memiliki dorongan untuk mencari dan mendapatkan metode kerja, guna memperbaiki dan berusaha untuk meningkatkan kemampuan untuk meningkatkan produktifitas kerja pegawai ditempat organisasinya antara lain dengan memberikan suasana dan atau faktor-faktor yang dapat dijadikan rangsangan atau motivator produktifitas kerja. Menurut [4] birokrasi merupakan penyelenggara pemerintahan yang begitu penting dalam masyarakat modern, di mana kehadirannya tidak mungkin dapat terelakkan.

Menurut [5] sejak tahun 2010 hingga 2013 Badan Peratanahan Nasional (BPN) menempati posisi ke empat sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan melakukan dugaan tindakan maladministrasi secara berturut-turut. Hal tersebut mengisyaratkan agar penting bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk senantiasa melakukan upaya-upaya peningkatan pelayanan pertanahannya serangkaian strategi yang tepat pun dirasa perlu dilakukan di instansi pemerintah, salah satunya Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang merupakan satu-satunya institusi pemerintah penyelenggara fungsi pelayanan bidang pertanahan. Tuntutan terhadap pelaksanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) seluruh Indonesia pun dirasa semakin mendesak.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan pada kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi pustaka/ *library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan

suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku maupun artikel ilmiah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku tentang kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007: 95). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007: 95).

Adapun dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep adalah dilihat dari 5 dimensi menurut widodo (2001) :

a. Tangible

Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai mutu pelayanan yang berupa wujud atau tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Menurut [6] kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu. Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, dan professional.

Menurut Widodo (2001: 274) mengemukakan bukti langsung (*Tangibles*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Instansi yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image instansi [7].

b. Reliability

Kehandalan (*Reliability*), yaitu : Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan instansi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu [8]. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan

menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan instansi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*),

yaitu : sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera [6]. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera [9]. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*),

yaitu : kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa [10]. Perumembangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain

Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesedian karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dapat disimpulkan bahwa: kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Pangkep telah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Lebih lanjut, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu," J. Ilm. Magister Ilmu Adm., vol. 2, no. 2, pp. 56–65, 2017, [Online]. Available: <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>.
- [2] I. H. Dwimawanti, "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)," Dialogue, vol. 1, no. 1, pp. 109–116, 2004, [Online]. Available: <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>.
- [3] H. E. Saputro, "Kualitas Pelayanan Publik," J. Prof., vol. 3, no. 7, pp. 59–78, 2015.
- [4] H. Bonso and B. Ahmad, "Analisis Efektivitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor)," Mukadimah, vol. 5, no. 2622–1373, pp. 8–14, 2021,

- [Online]. Available: <http://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mkd>.
- [5] O. R. R. Wulandari and Meirinawati, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II,” *J. Mhs. Univ. Negeri Surabaya*, vol. 2, no. 2, pp. 35–43, 2012.
- [6] N. Hilda, “Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II,” *Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 2, no. 1, p. 10, 2014.
- [7] K. Edyanto, “Leadership Bupati Dalam Pembangunan Di Kabupaten Tambrau (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrau).,” *Sosio e-kons*, vol. 10, no. 2, pp. 143–149, 2018.
- [8] M. I. R. Tumoka, “Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong,” *Qalamuna, J. Pendidikan, Sos. dan Agama*, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2021, doi: 10.37680/qalamuna.v13i1.688.
- [9] A. Purwanto, M. Asbari, M. Prameswari, M. Ramdan, and S. Setiawan, “Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas,” *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 9, no. 01, pp. 19–27, 2020, doi: 10.33221/jikm.v9i01.473.
- [10] H. Akib, “Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana,” *Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2010.