

TANGGAPAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA DEPOK

Mawarta Onida dan Anwar Mustofa
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
mawaronida@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang meneliti tentang bagaimana tanggapan masyarakat Depok tentang pelayanan public dalam bidang pertanahan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Kota Depok. Pelayanan yang diberikan oleh BPN antara lain adalah bagaimana mengurus surat sertifikat tanah. Aspek aspek pelayanan public yang diteliti meliputi: prosedur pelayanan, prosedur pelayanan, biaya yang dikeluarkan, kenyamanan tempat, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan. Instrument yang digunakan adalah: lembar angket dan wawancara serta observasi lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas mendapat nilai 69 (kurang baik, Waktu pelayanan yang diberikan mendapat nilai 63 (kurang baik) Produk pelayanan yang diberikan mendapat nilai 65 (kurang baik) Sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor BPN mendapat nilai 75(kurang baik) Kompetensi petugas pelayanan mendapat nilai 54(kurang baik) total nilai yang seharusnya 160

kata kunci: BPN, pelayanan publik, tanggapan masyarakat, Depok, kepuasan

Abstract

This study is a research field that examines how Depok community feedback about public services in the area of land granted by the Land Agency Depok City.. Services provided by BPN, among others, is how to take care of the land certificate letter. The aspect observed are how the infrastructure, the cost, the lounge, facility and infrastructure, hospitality and the competence of the employee. The used instrument are: the questionnaire, the interview and the field observation. Instruments used were: questionnaire and interview. The result shows that the service given by BPN regarding to completion time spending, procedure, infrastructure, facility, hospitality and competence still on the poor condition. It is 65 of 160

keywords: state land board, public services, opinion, Depok region, satisfaction

PENDAHULUAN

Terwujudnya pelayanan public(masyarakat) yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur

Negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana euphoria reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik

merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Dalam hubungan ini, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bentuk pedoman, surat edaran dan langkah-langkah kegiatan termasuk peninjauan langsung ke lapangan untuk melihat praktek penyelenggaraan pelayanan sekaligus memberikan koreksi perbaikan. Pemerintah telah menetapkan Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2007 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men.PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Penyempurnaan ini dimaksudkan untuk lebih memperjelas, memperluas dan menyesuaikan dengan tuntutan dan praktek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini.

Dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik, berbagai kebijakan dan langkah kegiatan lainnya juga telah dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, antara lain menyiapkan RUU tentang Pelayanan Publik, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, serta Edaran tentang Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik. Berbagai bentuk kegiatan yang telah dan terus dikembangkan antara lain kerjasama dalam peningkatan pengawasan dan pelayanan publik, penilaian dan pemberian penghargaan kepada unit kerja/kantor pelayanan yang berprestasi dengan melibatkan LSM, Perguruan Tinggi dan Media Massa, Pencanaan Bulan Layanan Publik (September 2003) dan Tahun Layanan Publik (Tahun 2004) serta

koordinasi dengan instansi terkait dalam penyusunan berbagai standar pelayanan.

Perumusan Permasalahan

Bagaimana standard pelayanan bidang pertanahan yang ditetapkan oleh Badan Pertanahan kota Depok? Apakah prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan standard pelayanan publik yang ditetapkan dalam Kep Men Pan N0 63 tahun 2007? Bagaimana tanggapan masyarakat pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan kota Depok?

a. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Adanya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Terdapat rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
- c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public;

3. Kepastian Waktu

Adanya informasi tentang pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan masa aman dan kepastian hukum.

6. **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan publik.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

(Sumber : *Kep Men Pan NO 63, 2007*)

Standard pelayanan public yang harus diberikan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sekurang – kurangnya meliputi 6 unsur. Yaitu:

1. **Prosedur Pelayanan**

Harus adanya flowchart prosedur pelayanan yang dibakukan bagi

pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Adanya informasi waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. **Biaya Pelayanan**

Harus dicantumkan biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

5. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana harus memadai dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Hasil Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tanggapan masyarakat Depok terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus berbagai hal terkait dengan pertanahan
2. Hasil penelitian ini berguna untuk menjadi masukan bagi Badan Pertanahan kota Depok dalam membenahi kinerja organisasi melalui tanggapan dan opini dari masyarakat Depok dalam hasil

penelitian yang telah dilakukan oleh tim dosen perguruan tinggi

3. Laporan hasil penelitian ini kelak akan diberikan 1 eksemplar kepada Kepala Badan pertanahan kota Depok sebagai pembuktian

METODE PENELITIAN

Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berjudul tanggapan masyarakat terhadap pelayanan bidang pertanahan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Depok ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersumber dari data sekunder atau data pustaka.

Untuk mendukung data tersebut dilakukan wawancara dengan pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini yaitu warga masyarakat yang sedang berada di BPN dan sedang berurusan dengan Badan Pertanahan Depok (on the spot).

Penelitian ini sebagai penelitian kualitatif perlu memasukkan kriteria dalam asumsi

- Ontologi (apa yang diteliti) yaitu tentang variabel apa yang diteliti
 - Epistemologi (bagaimana) yaitu dengan mengadakan studi pustaka dan wawancara. Hasilnya akan disampaikan dalam bentuk deskriptif analitik
 - Aksiologi (manfaat), yaitu memberi masukan kepada pemda Depok untuk lebih peduli terhadap pelayanan masyarakat
1. Lokasi penelitian : Kantor Badan Pertanahan Kota Depok, alamat: Sub Perkantoran Kota Depok. Jln: Boulevard Sektor Anggrek. Kota kembang Depok No 150.

2. Durasi penelitian : 5 bulan

3. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian ini ialah pendekatan kostruksi naturalisme atau pendekatan imperatif terhadap data yang diperoleh melalui pengumpulan data pustaka, wawancara dan pengisian angket

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data pustaka, wawancara dan pengisian angket yang kemudian dirangkum dalam deskriptif analisis. Sasaran pengumpulan data ditarik hanya dari satu variabel yaitu variabel standard pelayanan publik dalam dimensi sebagai berikut:

- variabel pelayanan publik yang memuat 5 aspek, yaitu:

- prosedur pelayanan
- waktu penyelesaian
- biaya pelayanan
- produk pelayanan
- sarana dan prasarana

- variabel kompetensi petugas pelayanan, terdiri dari :

1. Knowledge
2. Skill dan
3. Attitude

Indikator penelitian kemudian diturunkan ke dalam instrument penelitian sebagai pedoman dalam pengumpulan data, baik melalui pengamatan, wawancara dan distribusi angket :

- Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi dengan memperhatikan standard pelayanan publik apa saja yang tersedia di kantor Badan Pertanahan Kota Depok?
- Wawancara dilaksanakan dengan mewawancarai masyarakat yang

sedang berurusan di Badan Pertanahan Depok. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur

- Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang dibuat dalam bentuk checklist, Butir pertanyaan yang diajukan mencakup variabel standard pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah dan dimensi kompetensi petugas pelayanan

Dalam Teknik pengumpulan data angket, instrumen tsb akan diberikan kepada 100 orang masyarakat yang diambil secara random. Dari 100 orang masyarakat dapat dilakukan analisis dengan menghitung setiap instrument dari 2 variabel. Data interval tersebut dihitung dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sbb:

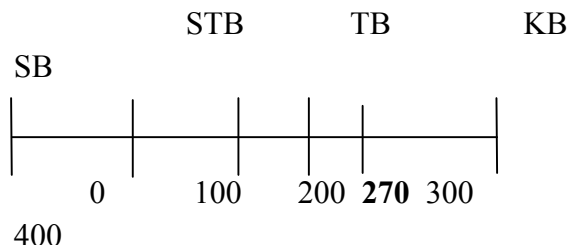
Misalnya :

| | | | | | | |
|--------------------------------|---|----------------------------|---|--------|---|-----|
| Jumlah skor untuk menjawab SB | = | 25 orang yang menjawab SB | = | 25 x 4 | = | 100 |
| Jumlah skor untuk menjawab KB | = | 40 orang yang menjawab KB | = | 40 x 3 | = | 120 |
| Jumlah skor untuk menjawab TB | = | 5 orang yang menjawab TB | = | 15 x 2 | = | 30 |
| Jumlah skor untuk menjawab STB | = | 20 orang yang menjawab STB | = | 20 x 1 | = | 20 |
| <hr/> | | | | | | |
| Jumlah total | | | | | = | 270 |

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $100 \times 4 = 400$ (seandainya semua menjawab SB). Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian = 270. Jadi berdasarkan data itu maka tingkat

persetujuan terhadap metode kerja baru itu = $(270 : 400) \times 100\% = 67,5 \%$

Secara kontinu dapat digambarkan seperti berikut :



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 270 terletak pada daerah **kurang bai**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa Prosedur Pelayanan di Kantor BPN Kota Depok adalah kurang baik yaitu berada pada score 69 dari yang seharusnya berada pada score 160

Hasil dari Kuisisioner mengenai Waktu Penyelesaian Dokumen di Kantor BPN Kota Depok adalah Kurang Baik sebab hasil survey mengindikasikan mereka waktu penyelesaian dokumen berada pada score 63 dar yang seharusnya berada pada 160

Hasil dari Kuisisioner mengenai Biaya pelayanan di Kantor BPN Kota Depok adalah Kurang Baik dan terlalu mahal, Sebab hasil penelitian mengindikasikan unsur ini berada pada score 57 dari yang seharusnya berada pada score 160

Hasil dari Kuisisioner mengenai mengenai Produk Pelayanan di Kantor BPN Kota Depok adalah berada pada angka 65 (Kurang Baik) dari yang seharusnya berada pada score 160

Hasil dari Kuisisioner mengenai Mengenai Sarana dan Prasarana di Kantor BPN Kota Depok berada pada angka 75 (Kurang Baik) dari score yang seharusnya berada pada score 160

Kompetensi Petugas Pelayanan yang bekerja di kantor BPN Depok menurut tanggapan masyarakat kota Depok bahwa 54% dari responden mengatakan bahwa petugas pelayanan tidak kompetent atau bekerja tidak baik, sementara 23% masyarakat mengatakan bahwa petugas BPN kurang kompetent.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian tentang standard pelayanan masyarakat yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor BPN kota Depok adalah kurang baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan angket terindikasi bahwa nilai tertinggi yang seharusnya 160 untuk kelima variabel, namun hasil penilaian angket responden menunjukkan bahwa

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas mendapat nilai 69 (kurang baik)

Waktu pelayanan yang diberikan mendapat nilai 63 (kurang baik)

Produk pelayanan yang diberikan mendapat nilai 65 (kurang baik)

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor BPN mendapat nilai 75(kurang baik)

Kompetensi petugas pelayanan mendapat nilai 54(kurang baik)

DAFTAR PUSTAKA

- Gordon. 2000. Kompetensi. Konsep, Karakteristik dan Implementasi. Jakarta. Grasindo
- Gurnawam Asim. Jurnal Teaching of English as Foreign Language in Indonesia. Volume 12, Number 2, August 2997. ISSN 021573X
- Mulyasa E. 2003. Kurikulum Berbasis Kompetensi. Konsep, Karakteristik dan Implementasi, Bandung.. Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Pulungan Erida, 1998 Approaches, Methods and Techniques. Medan . Percetakan Peter
- Suraida Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai, Jurnal Sosiohumaniora
Vol 17 No 3, November 2005
- Surjati Jun. Jurnal Pendidikan. Volume 7 No 2, September 2008

