

**POFESIONALISME BIROKRASI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MELAKSANKAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDAN PERTANAHAN
KOTASUNGGAI PENUH**

NOVI SUSANTI, MAT RAMAWI, M. DHANY ALSUNAH
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

novisusanti@gmail.com
matramawimm@gmail.com
dhanyalsunah@gmail.com

ABSTRACT

The professionalism of the bureaucracy of the state civil apparatus in carrying out public services in the Land Agency of Sungai Penuh City. Professionalism is a term that shows the quality of the performance of a person or institution without being influenced by the current situation or situation, for example, even if someone is overwritten by a disaster or disaster. However, he was able to carry out the task he carried out as well as possible. This shows an indication that he can be professional in completing his work. In the bureaucracy, this professionalism is often used as a slogan in forming public opinion that there is an increase in the quality of government apparatus performance. Is it possible that this professionalism will manifest in the bureaucracy? This hope can be realized through the implementation of policies in very firm and clear regulations from a "central of agent" or in this case the highest position holder in a bureaucracy. The professionalism of the bureaucracy of the state civil apparatus in carrying out public services at the Land Agency of Sungai Penuh City. This study uses a qualitative approach where data is obtained through interview guidelines in the field to 6 informants referring to 4 research indicators, namely 1. Efficiency. 2. Effectiveness. 3. Justice. and 4. Responsiveness. The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the answers of the informants described in the results and discussion of the research which was then carried out by the researcher's interpretation. It is known that the state civil apparatus in carrying out public services at the Land Agency of Sungai Penuh City, of the 4 research indicators, one indicator has not been implemented properly, namely the indicator of justice, while the other indicators, namely indicators of efficiency, effectiveness and responsiveness have been implemented well. For this reason, the author suggests that the state civil apparatus in the Land Agency of Sungai Penuh City can improve services to the community.

Keywords: Professional, Bureaucracy, Service, Public

ABSTRAK

Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh. Profesionalisme merupakan suatu istilah yang menunjukkan kualitas kinerja seseorang atau lembaga dengan tanpa dipengaruhi oleh keadaan atau situasi yang sedang terjadi, sebagai contoh meskipun

seseorang sedang di timpa oleh suatu musibah atau bencana. Akan tetapi dia dapat melaksanakan tugas yang diembannya tersebut dengan sebaik-baiknya. Hal ini menunjukkan indikasi bahwa dia dapat bersikap profesional dalam menyelesaikan pekerjaannya. Didalam birokrasi, profesionalisme ini seringkali dijadikan sebagai slogan dalam membentuk opini di masyarakat bahwa terdapat peningkatan kualitas kinerja aparatur pemerintah. Apakah mungkin profesionalisme ini akan terwujud didalam birokrasi? Harapan tersebut bias saja terwujud melalui implementasi kebijakan dalam regulasi yang sangat tegas dan jelas dari seorang "*central of agent*" atau dalam hal ini pemegang jabatan tertinggi dalamsuatu birokrasi.

Profesionalisme birokrasi aparatur sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan public di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan public di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data diperoleh melalui pedoman wawancara dilapangan keapada 6 orang informan yang mengacu kepada 4 indikator penelitian yaitu 1. Efisiensi. 2. Efektifitas. 3. Keadilan. Dan Daya tanggap. Data yang diperoleh dilapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasi jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dilakukan interpretatif peneliti. Diketahui bahwa aparatur sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan public di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh, dari 4 indikator penelitian satu indicator belum terlaksana dengan baik yaitu untuk indicator keadilan, sedangkan indicator lainnya yaitu indicator efisiensi, efektifitas dan daya tanggap sudah terlaksana dengan baik. Untuk itu penulis menyarankan agar aparatur sipil Negara di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh dapan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Profesional, Birokrasi, Pelayanan, Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Profesionalisme merupakan suatu istilah yang menunjukkan kualitas kinerja seseorang atau lembaga dengan tanpa dipengaruhi oleh keadaan atau situasi yang sedang terjadi. Sebagai contoh meskipun seseorang sedang ditimpa oleh suatu musibah atau bencana, akan tetapi dia dapat melaksanakan tugas yang diembannya tersebut dengan sebaik-baiknya. Apakah mungkin profesionalisme ini akan terwujud didalam birokrasi? Harapan tersebut bisa saja terwujud melalui implementasi kebijakan dan regulasi yang sangat tegas dan jelas dari seorang "*Centre of Agent*" atau dalam hal ini pemegang jabatan tertinggi dalam suatu birokrasi. Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh ,namun yang menjadi pertanyaan di benak penulis, apakah selama sistem pemerintahan di kita masih berlaku seperti itu profesionalisme seorang birokrat akan terwujud? Hal ini tentunya merupakan tugas kita bersama, terutama bagi seorang birokrat dalam membantu mewujudkan suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, serta bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Yang paling utama bagi seorang pegawai pemerintahan dalam suatu sistem birokrasi adalah membantu mencerdaskan wawasan masyarakat melalui informasi - informasi yang sifatnya mendidik dan mengarahkan mereka agar bersedia untuk berpartisipasi aktif dalam setiap pelaksanaan kegiatan pembangunan. Mudah-mudahan apa yang menjadi harapan

kita bersama akan segera terwujud. Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi di tata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrumen pelayanan, yang memiliki seperti, orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah.

Birokrasi publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani secara optimal. Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung-jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan dalam pengurusan tanah di Badan Pertanahan. Berdasarkan keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.6 Tahun 2001, Badan Pertanahan Nasional (BPN) bertugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Perbaikan pelayanan di bidang pertanahan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan pertanahan dan menjadikan lebih efisien, efektif, responsive, dan transparan serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria pasal 19 ayat 1, untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan - ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah.

Dalam melaksanakan tugas, Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh menyelenggarakan fungsi diantaranya ialah pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah, pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah, dan lain-lain yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Hal ini sebagaimana di atur dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 yang menjelaskan bahwa : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi:

1. Pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penyusunan rencana, program, dan anggaran Kantor Wilayah dan Badan Pertanahan di wilayahnya;
2. Pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan, penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, penataan pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara;
3. Pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan;
4. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan; dan

5. Pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Wilayah dan pengoordinasian tugas dan pembinaan administrasi pada Badan Pertanahan.

Setiap hari Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh selalu ramai dikunjungi baik oleh pemohon dan / atau wakil pemohon yang hendak mengurus permohonan pertanahan, sehingga menuntut para aparatur di instansi tersebut untuk menunjukkan kinerjanya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi hal tersebut belum terlihat karena terdapat indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kemampuan kerja aparatur di instansi tersebut dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi fenomena adalah :

1. Kurang profesionalnya aparat birokrasi yang dalam melayani kebutuhan masyarakat, seperti kurang terbukanya dalam memberi informasi atau tidak transparan, sehingga pengurusan berlangsung sangat lama.
2. Pelayanan kurang efisien dan kurang efektif, tidak adanya aspirasi pemberi pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima dan yang sering juga terlihat para pemberi pelayanan sering membedakan antara yang satu dengan yang lainnya, tidak adanya kepastian harga yang ditetapkan dalam pengurusan sertifikat tanah.
3. Profesionalisme birokrasi di Badan Pertanahan Sungai Penuh belum maksimal karena pengurusan sertifikat tanah bisa dalam waktu lama bahkan sampai bertahun-tahun.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Kurang profesionalnya aparat birokrasi yang dalam melayani kebutuhan masyarakat, seperti kurang terbukanya dalam memberi informasi atau tidak transparan, sehingga pengurusan berlangsung sangat lama, Pelayanan kurang efisien dan kurang efektif, tidak adanya aspirasi pemberi pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima dan yang sering juga terlihat para pemberi pelayanan sering membedakan antara yang satu dengan yang lainnya, tidak adanya kepastian harga yang ditetapkan dalam pengurusan sertifikat tanah, Profesionalisme birokrasi di Badan Pertanahan Sungai Penuh belum maksimal karena pengurusan sertifikat tanah bisa dalam waktu lama bahkan sampai bertahun-tahun.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh ”**.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1.5.1 Manfaat Akademis

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang Profesionalisme birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik pada Badan Pertanahan Sungai Penuh.

2. Dapat mengembangkan ilmu administrasi khususnya dalam bidang pelayanan publik.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penulisan karya ilmiah dan bahan informasi dalam memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu administrasi dalam pelayanan publik seperti profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pembandingan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya pada pegawai di Badan Pertanahan Sungai Penuh.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme adalah merupakan suatu istilah yang menunjukkan kualitas kinerja seseorang atau lembaga dengan tanpa dipengaruhi oleh keadaan atau situasi yang sedang terjadi. Sebagai contoh meskipun seseorang sedang ditimpa oleh suatu musibah atau bencana, akan tetapi dia dapat melaksanakan tugas yang diembannya tersebut dengan sebaik-baiknya. Hal ini menunjukkan indikasi bahwa dia dapat bersikap profesional dalam menyelesaikan pekerjaannya. Didalam birokrasi, profesionalisme ini seringkali dijadikan sebagai slogan dalam membentuk opini di masyarakat bahwa terdapat peningkatan kualitas kinerja aparatur pemerintahan. Apakah mungkin profesionalisme ini akan terwujud didalam birokrasi? Harapan tersebut bisa saja terwujud melalui implementasi kebijakan dan regulasi yang sangat tegas dan jelas dari seorang "*Centre of Agent*" atau dalam hal ini pemegang jabatan tertinggi dalam suatu birokrasi.

2.1.2. Pengertian Birokrasi

Menurut Dwiyanto (2002 : 91). Birokrasi adalah suatu tatanan dalam sistem pemerintahan yang diatur berdasarkan peraturan undang-undang. Fungsi dari birokrasi itu sendiri adalah sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dimana tujuan utamanya adalah "social oriented" dan bukan berbentuk "*profit oriented*". Sebagai suatu sistem, birokrasi terdiri atas berbagai tingkatan yang kesemuanya memiliki mekanisme dan aturan yang sangat jelas, sehingga birokrasi acapkali sering dipersepsikan sebagai suatu hambatan bagi sebagian kalangan masyarakat. Bagaimanakah agar stigma birokrasi tersebut dapat terlepas dari persepsi negative yang cenderung telah terbentuk di masyarakat? Pembaharuan fungsi manajemen atau dalam hal ini pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu departemen atau instansi lah yang harus disesuaikan, atau dalam istilah pemerintahan dikenal sebagai SOTK (Susunan Organisasi Tata Kelembagaan).

UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ada lima prasyarat utama dalam mencapai target peningkatan profesionalisme birokrasi

1. Birokrasi harus menuntaskan agenda reformasi birokrasi dilingkungan bertugas.

- Di dalamnya juga termasuk agenda membangun tata kelola dan tata laksana birokrasi yang efektif, efisien, produktif, profesional dan akuntabel. Sehingga birokrat dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan semakin baik;
2. Meningkatkan jalinan kerjasama produktif dengan semua stakeholders maupun pemangku kepentingan pembangunan lainnya. Sehingga jajaran birokrasi mampu merespon tantangan pembangunan secara kondusif. Dalam hal ini juga memberikan tanggung jawab bagi para birokrat untuk selalu menciptakan terobosan - terobosan cerdas dalam pelayanan publik maupun permasalahan-permasalahan pembangunan lainnya;
 3. Para birokrat harus melanjutkan kerja keras dan kerja cerdas dalam pengabdianya sebagai abdi masyarakat maupun abdi negara. Para birokrat harus mampu menunjukkan kualitas kinerja yang semakin hari semakin baik. Dan diharapkan masyarakat dapat menerima dan merasakan manfaat dari peningkatan kinerja birokrasi;
 4. Agenda penegakan hukum atau pemberantasan tindak pidana korupsi dan nepotisme. Walaupun di Indonesia sudah ada beberapa lembaga hukum yang memiliki kewenangan hukum setidaknya para birokrat harus mampu menghadirkan semangat penegakan hukum pada wilayah kerjanya masing-masing. Sehingga dapat melakukan pencegahan tindakan-tindakan birokrasi yang melawan hukum. Dalam hal ini para jajaran pimpinan birokrasi juga harus mampu menghadirkan agenda reward and punishment, sehingga para jajaran birokrasi di bawahnya akan merasakan manfaat atas peningkatan prestasi yang didapatnya;
 5. Sempurnakan jajaran birokrasi yang tangguh dan berwibawa. Para birokrat jangan ragu untuk melakukan perombakan, pergantian dan revitalisasi dalam penyelenggaraan birokrasi yang dinilai berpotensi mengurangi produktivitas dan menghambat akselerasi laju penyelenggaraan pembangunan. Terus kedepankan semangat kebersamaan untuk bangsa dan negara. Dalam hal ini, para birokrat juga memiliki beban yang berat untuk tidak melakukan tindakan yang bersifat amoral ataupun tindakan kriminal lainnya dihadapan masyarakat.

Manajemen Strategi pelayanan publik yang profesional harus lebih berorientasi pada paradigma *good government* yang didasarkan pada pendekatan manajemen baru baik secara teoritis maupun praktis. Sekaligus paradigma *good government* ini di harapkan mampu menghilangkan praktek - praktek birokrasi yang *weberlan* yang *negative* seperti struktur organisasi birokrasi yang *hirarkhikal* yang menghasilkan biaya operasional lebih mahal (*high cost economy*) dari pada keuntungan yang di perolehnya, merajalela *red tape*, rendahnya inisiatif dan kreatifitas aparat. Tumbuhnya budaya mediokratis sebagai lawan dari budaya (*meritokratis*) dan infisiensi. (Susanto. 2005 : 47)

Strategi manajemen birokrasi yang profesional dalam pelayanan publik ini di tandai dengan beberapa karakteristik antara lain:

1. Perubahan yang besar pada orientasi administrasi Negara tradisional yang menuju ke perhatian yang lebih besar pada pencapaian hasil dan pertanggung jawaban pribadi pimpinan;
2. Keinginan untuk keluar dari birokrasi klasik dan menjadikan organisasi, pegawai, masa pengabdian dan kondisi pekerjaan yang lebih luwes;
3. Tujuan organisasi dan individu pegawai di susun secara jelas sehingga memungkinkan di buatnya tolak ukur prestasi lewat indikator kerjanya masing-

- masing, termasuk pula sistem evaluasi program-programnya;
4. Staf pimpinan yang senior dapat memiliki komitmen politik pada pemerintah yang ada, dan dapat pula bersifat non partisan dan netral;
 5. Fungsi-fungsi pemerintah dapat dinilai lewat uji pasar (*market test*) seperti misalnya dikontrakkan pada pihak ketiga tanpa harus disediakan atau di tangani sendiri oleh pemerintah;
 6. Mengurangi peran-peran pemerintah misalnya lewat kegiatan *privatisasi*;
 7. Birokrasi harus steril dari akomodasi politik yang menghambat efektifitas pemerintahan;
 8. Rekrutmen dan penempatan pejabat birokrasi yang bebas dari kolusi, korupsi dan *nepolisme*.

2.1.3. Aparatur Sipil Negara (ASN)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara Pegawai Negeri Sipil (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN terdiri dari dua kategori yaitu PNS dan PPPK. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Sedangkan, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Tidak hanya itu, ASN juga memiliki kewajiban yang harus dijalani oleh PNS. Kewajiban itu adalah:

- a. Setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, NKRI, dan pemerintah
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan sikap, perilaku, dan tindakan
- g. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah NKRI

2.1.5. Pengertian Pelayanan Publik

Taliziduhu (2000 : 219) menyatakan bahwa layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh *provider* (penyedia layanan) dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditi), maka perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai cara atau alat. Yang dimaksud dengan layanan dalam pengertian di atas adalah layanan sebagai produk. Kemudian bagaimana halnya dengan layanan jasa public ? dari segi konseptual, pengertian pelayanan publik dapat ditelusuri melalui istilah layanan *civil*. Istilah *civil* berasal dari kata Latin *civil* (kata sifat), yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara di luar urusan militer dan ibadah. Pelayanan *civil* semula diartikan sebagai suatu cabang pelayanan publik, menyangkut semua fungsi pemerintahan di luar pelayanan militer. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep itu dalam konteks yang berbeda-beda, sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda-beda pula.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan

publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta;
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya;
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa;
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

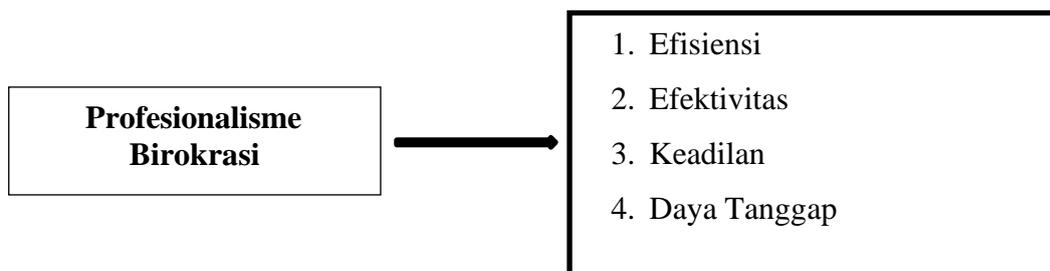
Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dalam korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kerangka Berfikir

Dalam menjalankan sebuah penelitian yang membutuhkan kerangka berpikir, yang menjelaskan secara teoritis. Sekaligus juga bisa menjelaskan hubungan antara variable yang diangkat. Jadi peneliti bisa menjelaskan hubungan antara variable independen dan variable defident. Sugiyono (2007:91) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Konteks yang dimaksud untuk kerangka penelitian.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber :Kumorotorno (2006 : 226)

III. METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan (holistik) dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Lexy J. Moleong (2009: 21)

4.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan Di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh, dengan alasan berdasarkan pengamatan awal peneliti diindikasikan bahwa birokrasi aparatur sipil negara belum maksimal dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi pertanahan masyarakat.

4.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk keperluan penelitian ini, adapun jenis dan sumber data yang penulis ambil adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung ke lapangan atau ke tempat penelitian melalui wawancara agar data yang didapatkan tepat dan benar melalui aparatur sipil negara dan masyarakat yang melakukan pengurusan di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, arsip-arsip dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dapat menunjang penelitian dengan melihat relevansinya dengan permasalahan penelitian.
3. Sumber data diperoleh dengan melakukan wawancara kepada informan yang ditentukan sebelumnya berdasarkan interpretatif peneliti.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pertanahan merupakan Badan yang bertugas pada bidang pertanahan khususnya Kota Sungai Penuh dengan luas wilayah kantor 50 meter persegi, dengan jumlah pegawai, laki-laki sebanyak 15 orang dan perempuan berjumlah 3 orang. Jadi jumlah keseluruhan pegawai Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh berjumlah 18 orang. Pegawai yang bertugas pertanahan ini, Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 15 orang

Dalam menjalankan tugas di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh. Dipimpin oleh kepala Pertanahan yaitu dan dibantu oleh perangkat kerja antara lain :

1. Sub bagian tata usaha
2. Seksi survei, pengukuran dan pemetaan
3. Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah
4. Seksi pengaaturan dan penataan tanah
5. Seksi pengendalian pertanahan dan pemberdayaan
6. Seksi sengketa, konflik dan perkara.

Struktur Organisasi Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh, dapat dilihat di bawah ini

Badan Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kota yang bersangkutan. Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja Badan Pertanahan, dimana disebut bahwa dalam usaha meningkatkan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pemerataan atas hak tanah

dan pelayanan masyarakat berdaya guna maka Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Sungai Penuh ditata sesuai dengan peraturan tersebut.

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti *likuiditas* (dapat dikerjakan dalam waktu yang singkat), *solvabilitas*, dan *rentabilitas* merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

efisiensi profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh sudah terlaksana dengan baik, hal ini sejalan dengan teori.

Apakah tujuan dan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

efektif Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh sudah terlaksana dengan baik, hal ini sejalan dengan teori, bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur sipil negara harus dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan dari birokrasi pemerintah.

keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab.

Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh berdasarkan indikator berkeadilan belum terlaksana dengan baik, hal ini tidak sejalan dengan teori, yang seharusnya aparatur pada Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh dapat memberikan pelayanan kepadamasyarakat secara berkeadilan.

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

daya tanggap Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh berdasarkan indikator daya tanggap belum terlaksana dengan baik, hal ini sejalan dengan teori, yang seharusnya aparatur pada Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh sudah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik.

V. KESIMPULAN

Dari uraian pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh berdasarkan empat indikator yang menjadi fokus penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci dan informan biasa, tiga indikator telah terlaksana dengan baik yaitu indikator :

- **Efisien**
efisiensi profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Sungai Penuh sudah terlaksana dengan baik, hal ini sejalan dengan teori.
- **Efektif**
efektif Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Sungai Penuh sudah terlaksana dengan baik, hal ini sejalan dengan teori.
- **Daya tanggap**
Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh berdasarkan indikator dayatanggap sudah terlaksana dengan baik, hal ini sejalan dengan teori, yang seharusnya aparatur pada Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh sudah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik.
Sedangkan untuk indikator yang belum terlaksana secara maksimal adalah :
- **Berkeadilan**
Profesionalisme birokrasi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh berdasarkan indikator berkeadilan belum terlaksana dengan baik, hal ini tidak sejalan dengan teori, yang seharusnya aparatur pada Badan Pertanahan Kota Sungai Penuh dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara berkeadilan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2003. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Bugin, B 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers : Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia. Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lexy J. Moleong. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Erlangga. Jakarta
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Fandy Tjiptono. 2005. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima* Jakarta : Bayumedia
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA –NUSA) 2021. Sungai Penuh.
- Sekaran, Uma, (2006), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Siagian. P. Sondang, 2003. *Administrasi Negara-negara Berkembang : Teori Masyarakat Prismatic*. Terjemahan Yasogama. CV. Rajawali. Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Taliziduhu 2000. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Tesis. Magister Studi Pembangunan. USU. Medan.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2002. *Manajemen SDM Birokrasi Publik: Strategi Keunggulan Pelayanan Publik*. YPAPI. Yogyakarta.

Widodo.Joko 2004. *Good Governance, Telaah dan dimensi Akuntabilitas dari Kontrol Birokrasi Pada Era Otonomi Daerah*, Insan Cendekia. Surabaya
Zeithaml, 2010, *Delivering Quality Service*, Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang No. 5 Tahun 2009 Prasyarat Utama Dalam Mencapai Target
Peningkatan Profesional Birokrasi

Undang – Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Dasar Pokok Agraria

Keputusan Kepala Badan Nasional No.6 Tahun 2001. Tentang peraturan pertanahan