RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GORONTALO

JURNAL

MINDIYARTI K. NAYI
NIM:D02419008

PROGRAM STUDI ADMININISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
2023

ABSTRACT

MINDIYARTI K. NAYI. Responsiveness of Public Services at National Land Agency Office of Gorontalo Regency. Supervised by MUH. FIRYAL AKBAR as supervisor 1 and SRI LESTARI H. GINTULANGI as supervisor 2.

This research aims to determine the Responsiveness of Public Services at the National Land Agency Office of Gorontalo regency. qualitative approach with descriptive research type. The results showed the responsiveness of public services at the National Land Agency office of Gorontalo regency is not optimal. This research uses 6 (six) indicators, namely the ability to respond to the community, speed of service, accuracy of service, accuracy of service, timeliness of service, ability to respond complaints. Of the six indicators used as instruments to measure the extent of Public Service Responsiveness at the National Land Agency Office of Gorontalo Regency. There is one indicator which is working well, namely the ability to respond to the community. Meanwhile for the five that have not gone well, the speed of serving is still encountered with problems in the service process when processing files and, the accuracy of serving, communication between officers/staff and the community is not good and does not get a response, then accuracy of service, being able to understand the needs of the community, while for timeliness of service, service is not yet fully in accordance with the SOP, delays are at the promised time, and for the ability to respond complaints, it is not yet fully approaching the SOP as set by BPN. Only one indicator is adequate, namely the ability to respond to the community, while the other five indicators are considered not optimal.

Keywords: Responsiveness, Public Services, Land.

ABSTRAK

MINDIYARTI K. NAYI. Responsivitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gorontalo. Di bawah Bimbingan MUH. FIRYAL AKBAR sebagai pembimbing 1 dan SRI LESTARI H. GINTULANGI sebagai pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Responsivitas* Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Gorontalo. pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif Hasil penelitian menujukan bahwa *Responsivitas* pelayanan publik Di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Gorontalo. belum Optimal. Penelitian ini menggunakan 6 (Enam) indikator yakni kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, kemampuan menanggapi keluhan. Dari enam indikator yang dijadikan instrument untuk mengukur sejauh mana *Responsivitas* Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Gorontalo. Terdapat satu indikator yang sudah berjalan dengan baik yakni kemampuan merespon masyarakat. Sementara untuk lima yang belum berjalan dengan baik adalah kecepatan melayani masih di temui kendala pada proses pelayanan pada saat pengurusan berkas dan, ketepatan melayani, komunikasi petugas/staf dengan masyarakat kurang baik dan tidak mendapat respon, kemudian kecermatan melayani, mampu memahami kebutuhan masyarakat, sementara untuk ketepatan waktu pelayanan, pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP terhambatnya pada waktu yang telah di janjikan, dan untuk kemampuan menanggapi keluhan,belum sepenuhnya mendekati SOP sesuai yang telah ditetapkan oleh BPN. Hanya satu indikator yang sudah memadai yaitu kemampuan merespon masyarakat sementara lima indikator lainnya dianggap belum optimal.

Kata Kunci: *Responsivitas*, Pelayanan Publik, Pertanahan

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang atau jasa yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan publik. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus di tingkatkan kinerjanya sesuai dengan masyarakat pengguna jasa. Memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat merupakan kewajiban dari Aparatur pemerintah. Menurut Mahmudi, (2010)

Memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan terciptanya kesejateraan bagi masyrakat merupakan kewajiban dari aparatur pemerintahan. indonesia yang merupakan negara agraris seharusnya memiliki perdayagunaan tanah yang maksimal. kemanfaatan dari tanah harus dapat digunakan semaksimal mungkin sehingga kesejateraan dan kemakmuran rakyat, yang merupakan objek yang di kuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat dapat terwujud Sunindhia & widiyanti, (2010)

Badan Pertanahan Nasional Merupakan sebuah lembaga yang memiliki tugas untuk menjalankan fungsi pelaksanaan pendaftaran tanah yang bertujuan untuk tercapainya kepastian hukum bagi masyarakat di Indonesia. bentuk kepastian hukum yang dimaksud di antaranya dengan adanya sertfikat tanah yang di terbitkan sebagai bukti kepemilikan tanah. Badan Pertanahan Nasional juga memiliki prinsip untuk meningkatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam undang-undang pokok agraria dan aspirasi rakyat secara luas.

Salah satu tugas pokok Badan Pertanahan Nasional sebagai salah satu instansi pemerintah mempunyai fungsi kantor badan pertanahan kabupaten/kota yang melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab melaksanakan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, oleh sebab itu kiranya wajar apabila tugas Badan

Pertanahan Nasional akan selalu menjadi pusat perhatian masyarakat.

Responsivitas merupakan sebuah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat serta mengembangkan program program pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku, tingkat aparatur pemerintah di daerah kabupaten /kota di butuhkan kerjasama yang baik untuk kepentingan bersama. pelayanan sesungguhnya banyak melakukan kebijakan, hal yang sangat penting dan sebagai pintu pertapelayanan bahkan penentu masyrakat yang di layani oleh aparat

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. sebagaimana firman Allah Dalam Al Quran Q.S – Qasas ayat 77 telah dijelaskan

نَصِيْبَكَ تَنْسَ وَلَا خِرَةَالْاٰ الدَّارَ اللّٰهُ اٰتٰىكَ فِيْمَآ وَابْتَغِ تَبْغِ وَلَا اِلَيْكَ اللّٰهُ اَحْسَنَ كَمَآ وَاَحْسِنْ الدُّنْيَا مِنَ الْمُفْسِدِيْنَ يُحِبُّ لَا اللّٰهَ ۗاِنَّ الْاَرْضِ فِى الْفَسَادَ

Artinya:

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. Salah satu instansi yang melaksanakan tugas untuk melayani masyarakat secara langsung di Indonesia ialah Badan Pertahanan Nasional (BPN). Badan Pertanahan Nasional merupakan sebuah lembaga yang memiliki tugas untuk menjalankan fungsi pelaksanaan pendaftaran tanah yang bertujuan untuk tercapainya kepastian hukum bagi masyarakat di Indonesia. menurut Levine & Dwiyanto (2006), mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai pelayanan publik, yaitu responsivitas ,responsibiliti dan akuntabilitas. Salah satu hal yang penting dalam melihat pelayanan publik ialah aspek Responsivitas. Responsivitas menurut Dwiyanto, (2006). adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program - program pelayanan

sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Badan Pertanahan Nasional yang tersebar di beberapa wilayah termasuk Kabupaten Gorontalo sejatinya wajib memberikan pelayanan yang Responsive kepada publik khususnya terkait dalam pengurusan sertifikat tanah dan pelayanan lainnya. Namun fenomena yang didapatkan oleh penulis pada saat melaksanakan pra observasi di lapangan dan dari hasil wawancara singkat dengan beberapa masyarakat yang ada didapatkan gambaran mengenai lambatnya sebagian pegawai dalam merespon masyarakat. Dikarenakan prosedur yang di ajukan oleh masyarakat masih dalam tahapan proses pengecekan berkas terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu persyaratan untuk mengurus administrasi misalnya sertipikat tanah masih cukup banyak dan alurnya juga cukup panjang, sedangkan sebagian masyarakat ternyata tidak begitu memahami persyaratan dan alur prosedur yang dimaksudkan karena kurangnya sosialisasi terkait pengurusan tersebut di masyarakat selama ini.

Penjelasan tentang fenomena yang terjadi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gorontalo, menunjukkan bahwa sebagian pegawai yang ada di Kantor BPN belum menunjukkan pelayanan responsive. Gambaran ini belum sesuai dengan apa yang telah dijelaskan dalam konsep Responsivitas sendiri sebagaimana diungkapkan Hardiyansyah, (2011) berikut ini indikator-indikator Responsivitas dapat dilihat sebagai berikut:

a) Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda maka dari petugas pelayanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat. sikap yang di maksud disini keramahan, kesopanan dan keadilan petugas pemberi layanan kepada masyarkat merasa puas dan akan merasa sangat di layani dengan baik. selain sikap, komunikasi yang baik dan ramah terhadap masyarakat merasa puas dan akan merasa di layani dengan baik. dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah memahami dan

mengerti informasi yang di sampaikan oleh petugas pemberi layanan.

b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan kesiapan dan ketulusan penyediaan layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. kesiapan itu sendiri adalah cepat dalam bertindak dan di sertai dengan semangat yang besar. ketulusan dalam berkerja adalah mengcurahkan segenap hati dan jiwa untuk sebuah pekerjaan sehingga mampu memberikan manfaat pada kehidupan.

c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa di rugikan atas pelayanan yang di dapatkanya. pelayanan yang tepat di berikan sesuai prosedur pelayanan dengan tepat biaya. pelayanan yang telah di tetapkan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam melayani serta tidak terjadi kesalahan dalam pemberian hak setiap pelanggan. waktu yang tepat pelaksanaan pelayanan kepada pelaporan /masyarakat dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan, atau tidak mengulur waktu dalam melayani masyarakat.

d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Kecermatan dalam pemberian pelayana perlu untuk di perhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. pelayanan dengan cermat penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh - sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan

e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penting bagi instansi penyelenggara untuk melayani publik berdasarkan kurun waktu yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena adanya kurun waktu yang ditetapkan berguna sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak

mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat.

f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. petugas berupaya untuk merespon semua keluhan masyarakat yang masuk. Pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat. Keluhan yang terjadi dapat berupa keluhan yang benar - benar dirasakan mengganggu proses pelayanan atau harapan masyarakat yang belum terwujud. Adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan dalam kurun waktu tertentu, menunjukkan bahwa kemampuan instansi untuk mengantisipasi kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna layanan masih lemah.

Badan Pertanahan Nasional yang tersebar di beberapa wilayah termasuk Kabupaten Gorontalo sejatinya wajib memberikan pelayanan yang *Responsive* kepada publik khususnya terkait dalam pengurusan sertifikat tanah dan pelayanan lainnya. Namun fenomena yang didapatkan oleh penulis pada saat melaksanakan pra observasi di lapangan dan dari hasil wawancara singkat dengan beberapa masyarakat yang ada didapatkan gambaran mengenai lambatnya sebagian pegawai dalam merespon masyarakat. Dikarenakan prosedur yang di ajukan oleh masyarakat masih dalam tahapan proses pengecekan berkas terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu persyaratan untuk mengurus administrasi misalnya sertipikat tanah masih cukup banyak dan alurnya juga cukup panjang, sedangkan sebagian masyarakat ternyata tidak begitu memahami persyaratan dan alur prosedur yang dimaksudkan karena kurangnya sosialisasi terkait pengurusan tersebut di masyarakat selama ini.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indikator Hardiansyah 2011 subjek penelitian teknik pengumpulan data dalam penelitian melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaksi menurut miles dan Huberman (dalam sugiono 2011) yang terdiri dari pengumpulan

data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan /verifikasi.

Penjelasan tentang fenomena yang terjadi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gorontalo, menunjukkan bahwa sebagian pegawai yang ada di Kantor BPN belum menunjukkan pelayanan responsive. Gambaran ini belum sesuai dengan apa yang telah dijelaskan dalam konsep Responsivitas sendiri sebagaimana diungkapkan Hardiyansyah, (2011) berikut ini indikator-indikator Responsivitas dapat dilihat sebagai berikut:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik adalah aktivitas seseorang atau sekelompok orang baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dalam instansi atau organisasi. Kualitas pelayanan akan berjalan lebih efektif apabila pelayanan yang di berikan memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Pelayanan yang bagus dapat dilihat dari bagaimana cara memberikan pelayanan kepada penerima layanan yang berkualitas.

Salah satu lembaga pemerintahan untuk membantu masyarakat dalam mengatur legalisasi tanah. badan pertanahan kabupaten Gorontalo yang berada di wilayah kabupaten/kota mengerjakan beberapa fungsi seperti penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan, sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku di setiap instansi.

Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Gorontalo memiliki bentuk struktur organisasi yang standar dan simpel. Dengan bentuk struktur ini diharapkan koordinasi antara pegawai dapat berjalan dengan baik dan para pegawai dapat menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan garis struktur. Sehingga dapat memberikan pelayanan dapat dipahami oleh penerima layanan yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyrakat. Untuk melihat tentang Responsivitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Gorontalo, untuk itu teori yang di gunakan oleh peneliti

menurut Hardiansyah 2011, hal tersebut di dukung oleh Widodo (2002) yang berpendapat bahwa birokrasi publik yang baik adalah jika mereka di nilai mempunyai Responsivitas (daya tanggap) yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang di wakilinya menurut agus dwiyanto (2008). yaitu melihat bagaimana Responsivitas Pelayanan publik Dikantor Badan Pertanahan Kabupaten Gorontalo, dapat dilihat melalui fokus penelitian ini adalah indikator Responsivitas menurut Hardiansyah 2011 yang di uraikan berdasarkan hasil penelitian dan disimpulkan dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan. Sikap *Responsivitas* dari para pegawai kepada penerima layanan yang benar – benar tepat dengan memberikan informasi terkait pengurusan sertifikat dan pengurusan lainnya dengan adanya aplikasi melalui *online* untuk memudahkan masyarakat dengan mengetahui prosedur pelayanan yang belum masyarakat pahami terkait pengurusan sertifikat tanah. Namun menurut temuan peneliti masih di dapatkan penyampaian informasi yang kurang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut membuat masyarakat merasa tidak di respon dengan baik oleh pegawai. Belum sepenuhnya pegawai merespon keinginan masyarakat Oleh karena itu diharapakan kepada pegawai memperhatikan kualitas pelayanan publik pada masyarakat.

2. Kecepatan Melayani

Kemampuan Pegawai dalam menyedikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat dan akurat. Pelayanan yang akurat oleh pegawai dalam menanggani keluhan masyarakat , memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan yang di jadwalkan.Kemampuan Memberikan pelayanan yang sesuai dan telah di janjikan dengan segera akurat dan memuaskan penerima layanan kepada pemberi layanan menjadi salah satu indikator penting dalam

menyelenggarakan pelayanan yang berbabis *online* maupun *offline* kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan kesedian pegawai terhadap pelayanan pada masyarakat, masih di temui kendala – kendala dalam proses pelayanan pada masyarakat. Diharapkan pihak yang yang berwenang agar bisa memperhatikan pegawainya dengan memberikan bimbingan atau pelatihan kepada pegawai agar bisa melakukan pelayanan efektif.

3. Ketepatan Melayani

Untuk Menumbuhkan rasa kepercayaan kepada masyarakat kepala kantor BPN kabupaten Gorontalo, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dalam kontek penyelenggaraan. Pelayanan kepada masyrakat karena pelayanan yang di berikan oleh pemberi layanan masih kurang maksimal.

Prosedur yang menjadi acuan para petugas dalam memberikan pelayanan belum banyak di ketahui secara jelas oleh pemberi layanan atau masyarkat, masyarakat juga tidak telalu memperhatikan fungsi prosedur pelayanan, yang penting bagi mereka pada wujud pelayanan dan kemampuan petugas itu sendiri. Meskipun pada dasarnya prosedur pelayanan sangat penting untuk mereka ketahui. Mereka juga akan tahu dengan sendirinya prosedur yang harus mereka jalani untuk memperoleh pelayanan. Ketika mengalami masalah dan tidak mendapatkan solusi membuat pelayanan tidak cepat dan akurat. Hal tersebut mengakibatkan komunikasi petugas dan masyarakat kurang baik dan tidak mendapatkan respon.

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan Melayani para pegawai di harapkan memiliki pengetahuan dan kondisi masyarakat, mampu memahami kebutuhan masyarakat, sikap dari para pegawai yang kurang tanggap dapat menjadi hal yang kurang baik jika terjadi kesalahan sistem pada saat pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Kualitas pelayanan yang di berikan pegawai BPN kabupaten Gorontalo dapat dilihat dari beberapa hal yang menunjukan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di berikan

pegawai khususnya layanan administasi yang belum maksimal.

Kualitas Pelayanan yang memenuhi SOP pelayanan publik adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, SOP yang telah di tetapkan di instansi kantor BPN Kabupaten Gorontalo menujukan bentuk pelayanan yang di berikan oleh pegawai/staf menjadi acuan penilaian kualitas untuk menyelenggarkan pelayanan publik pada masyarakat.

Namun Temuan peneliti di lapangan bahwa pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP karena hal ini terhambatnya pada waktu yang di janjikan oleh pegawai/staf pada saat masyarakat melakukan prosedur pelayanan. kiranya hal ini menjadi bahan mengevaluasi setiap pekan kinerja pegawai/staf dan mendapatkan solusi untuk meningkatkan kinerja para pegawai.

6. Kemampuan Menanggapi

Keluhan Peranan Penting kepala Kantor BPN Kabupaten Gorontalo untuk para pegawai untuk menjamin ketersediaan pelayanan sesuai dengan asas – asas dan prinsip pelayanan publik, secara garis besar penyelengaraan pada bagian pelataran di lihat dari sisi prosedur pelayanan saran dan prasana yang mendukung serta kompentesi dari para pegawai, selanjutnya untuk kemampuan menanggapi keluhan belum mendekati target yang sesuai dengan SOP.

Salah Satu bentuk kegiatan pelayanan publik adalah pelayanan adminitratif yang di dalamnya termasuk sertifikat kepemilikan hak atas tanah. Dalam pelaksanaan untuk menjamin kepastian hukum tanah, pemerintah menyediakan organisasi publik di tingkat kabupaten/kota yaitu Kantor Pertanahan. sebagai penyedian pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo menunjukan Responsivitas dalam menanggani setiap permohonan masyrakat.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka disimpulkan bahwa Responsivitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan

Nasional Kab. Gorontalo belum sesuai Standar Operasional Prosedur, Terkait dengan Responsivitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Gorontalo belum mendekati SOP.

Prosedur pelayanan administrasi pertanahan perihal pengurusan sertifikat dan pengurusan lainnya di kantor badan pertanahan nasional kab. Gorontalo belum berjalan sesuai dengan SOP dan belum terlaksana dengan baik sehingga perlu di lakukan pelatihan secara menyeluruh kepada semua pegawai dalam hal meningkatkan SOP, dan adanya perhatian yang lebih terkait kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Sementara untuk indikator yang digunakan 6 (Enam) yakni kemampuan merespon masyarakat sudah berjalan dengan baik, dan untuk lima indikator lainnya kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan dianggap belum optimal.

Oleh karena itu di perlukan sosialisasi pada masyarakat terkait prosedur pelayanan administrasi pengurusan sertifikat dan pengurusan lainnya. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang ditentukan, sehingga masyarakat memiliki kepastian yang lebih jelas.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya perhatian yang lebih terkait kualitas pelayanan publik pada masyarakat untuk meninggkatkan SOP.
2. Perlu di lakukan pelatihan secara menyeluruh kepada semua pegawai dalam hal meninggkatkan Responsivitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Gorontalo
3. Lambatnya pelayanan oleh sebagian pegawai dan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat sedangkan sebagaian besar masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus dwiyanto, 2008 Responsivitas pelayanan publik di kantor badan pertanahan kabupaten Gorontalo

Adrian Sutedi, (2012), Sertifikat Hak Atas Tanah, Edisi I Cetakan 2,Jakarta :

Afrida, Royati.(2010) "Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Banjarmasin." Publik

Ahmad Mustanir, S.I.P M.Si · (2022), Pelayanan Publik,-137 Qiara Media.

Akmar, Hamriani. Pelayanan Tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo. Skripsi. Makassar: Universitas Negeri Makassar

Banjarnahor, Yolandri. (2018). "Analis Tentang Responsivitas Aparat Birokrasi Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah (StudiKasusPada Kantor BadanPertanahanNasional Kota Medan)."

Djambatan, (1999), Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya,

Dwiyanto, (2006) Responsivitas

Hayati, L. N. (2012), Kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah. Universitas Negeri Yogyakarta

Hardiansyah,(2011)Responsivits

Iqbal,Muhammad,(2016)."Efektias Kinerja Kantor Pertasnahan Kabupaten Sambas Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Demi Menjamin Kepastian Hukum Hak Atas Tanah." Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura.

Islami, Nisa Akum Hasbi, (2018) "Responsivitas Kantor pertanahan Kabupaten Banyuwangi Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah."

Medja, Agnesia Agustin, Welson Rompas, and Helly Kolondam. (2020) "Penerapan Responsibilitas Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Halmahera Barat." Jurnal Administrasi Publik.

Muhammad Sawir,(2020) Birokrasi Pelayanan Publik

Mahmudin , (2010) pelayanan publik

Paris, Yusran.(2014) "Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan

Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar." Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik

Pasira, Fisip, and Aulia Sunitha. (2020)"Pelayanan Administrasi Pertanahan Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara." Jurnal Pasira

Sangkala, Amril Hans (2022) Responsivitas,Akuntabilitas Organisasi,

Santoso, U. (2010). Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah.Jakarta: Kencana.

Siti Rochmah (2013) Responsivitas Pelayanan Publik .-.

Sugiyono. (2011)Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung: Afabeta.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Ed. Revisi Cet. Ke - 10. Bandung: Alfabeta

Sutedi, A. (2008). Peralihan Hak atas Tanah dan Pendaftarannya. Jakarta: Sinar Grafika.

Sunindhia & widiyanti, (2010) kualitas pelayanan publik kantor agrarian tata ruang

Tumuju, S. S. (2019). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik Di Kantor Pertanahan Manado". Jurnal Politico,

Wibisono, Ananta Rizal. (2012). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik Menjadi

Wowor, Steven Octovia Sertifikat Hak Milik Berdasarkan Surat Segel. Malang: Universitas Brawijaya

Kennedy. (2016) "Responsivitas Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah." Katalogis