

**PELAYANAN PRIMA DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIDOARJO
(STUDI PADA PROGRAM *QUICK WINS* PERTANAHAN)**

Muhammad Andri Novianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (andrenamikaze25@gmail.com)

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

Abstrak

Harapan dan tantangan global diberbagai bidang kehidupan menuntut perlu menyelenggarakan pemerintahan yang menjamin terciptanya pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan yang prima dalam kinerja pemerintahannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sehubungan dengan pelayanan prima, Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pelayanan publik yang mengurus pelayanan dibidang pertanahan, melalui program *quick wins* pertanahan menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan subyek dengan kriteria tertentu (purposif), karena peneliti ingin mengidentifikasi hal-hal khusus dari topik penelitian. Fokus pada penelitian ini yaitu Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Program *Quick wins* Pertanahan) berdasarkan konsep A4 Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *anticipation* (antisipasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan sudah prima, yaitu dapat dilihat dari konsep A4 mengenai *attitude* (sikap) meliputi sikap yang hormat, ramah, tutur kata yang baik dan santun, sapa, dan salam, cepat dalam pelayanan dan tidak membedakan pemohon. *Attention* (Perhatian) meliputi perhatian dalam memberikan penjelasan dan pemberitahuan kepada masyarakat yang kekurangan berkas dan mampu bersikap selalu sigap, cekatan serta mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan masyarakat secara optimal. *Action* (Tindakan) meliputi adanya peraturan Sapta Tertib Pertanahan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, tindakan mengarahkan pemohon yang tidak atau kurang mengerti. Tanggungjawab dari semua komponen yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. *Anticipation* (Antisipasi) meliputi adanya dana antisipasi pelayanan, menjamin kepuasan masyarakat, dan mengolah setiap keluhan masyarakat. Hasil laporan pelaksanaan pelayanan program *quick wins* pertanahan menunjukkan bahwa *prosentase* pelayanan yang selesai lebih cepat/ tepat waktu yang sangat tinggi antara 98%-100% selesai, sedangkan permohonan yang melebihi waktu pelayanan hanya kurang dari 2% saja.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Program *Quick wins*

EXCELLENT SERVICE IN LAND OFFICE SIDOARJO (STUDY ABOUT *QUICK WINS* LAND PROGRAM)

Muhammad Andri Novianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (andrenamikaze25@gmail.com)

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

Abstrak

Expectations and global challenges in various areas of life demands to organize the government that ensure an excellent *public service* in order to complete the basic needs and civil rights of every citizen on public goods, *public service* and administrative service. The government as a *public service* must embody the excellent task service in the government performance in order to provide the best service to improve the welfare of the community. Relation to the excellent service, the Land Office Sidoarjo as a *public service* agency that handled the service in the field of land, through the *quick wins* land program provide an excellent service to the community. The purpose of this research was to know and describe the excellent service of *quick wins* land program in Land Office Sidoarjo.

The kind of this research is the descriptive qualitative research method. While the source of the data obtained from the primary and secondary data sources. This study used a technique of determining subject with certain criteria (purposive), because the researcher wants to identify the special things of the research topic. The focus of this research was the Excellent Service In Land Office Sidoarjo (Study About *Quick wins* Land Program) based on A4 concept by Daryanto and Setyobudi (2014) that are *attitude*, *attention*, *action* and *anticipation*.

The result of the research show that the implementation of Excellent Service In Land Office Sidoarjo Study About *Quick wins* Land have been excellent, that can be seen from the A4 concept of *attitude*, includes a respectful *attitude*, friendly, good speech and manners in serving the community, smiles *attitude*, greetings, fast in service and does not discriminate applicants. *Attention* includes *attention* in giving explanations and notice to the public that lacked the file and able to be always spry, agile and able to position itself as a facilitator to realize the wishes of the community optimally. *Action* includes Sapta land orderly rules, an increase in the quality of facilities and infrastructure, the presence of direct *action* to the applicants who do not understand or do not completely understand. The responsibility of all components in Land Office Sidoarjo. *Anticipation* includes any *anticipation* funding services, community satisfaction guarantee, and process any complaints from community. The implementation result of *quick wins* Land Program service indicated that the service percentage that completed faster/on time was very high about 98%-100%, whereas application that exceed the service time less than 2% only.

Keywords : Excellent Service, *Quick wins* Program

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara penyelenggaraan pelayanan saat ini dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang

dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Berdasarkan Pembukaan UUD 1945, salah satu tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuan negara tersebut mengandung makna negara berkewajiban menyelenggarakan pemerintahan yang menjamin

terciptanya pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Sejalan dengan perspektif tujuan negara tersebut telah diterbitkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa setiap institusi penyelenggara negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. BPN RI selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Kontribusi tersebut diimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam PERPRES Nomor 10 Tahun 2006 dan PERPRES Nomor 85 Tahun 2012, yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan yang prima dalam kinerja pemerintahannya. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hatinurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan (transparansi), efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Untuk mengimplementasikan pelayanan prima harus ada kesungguhan (komitmen), penguasaan dan konsistensi yang sangat tinggi, guna meningkatkan kompetensi pelayanan sektoral agar tidak mengecewakan masyarakat. Meningkatkan pelayanan yang adil dan merata merupakan wujud komitmen pemerintah terhadap masyarakat pada umumnya. Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good- government*) dan bersih (*clean-govemment*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik.

Daryanto dan Setyobudi (2014:v) mengungkapkan bahwa Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas serta kantor pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, sedangkan untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut perlu diterapkannya pelayanan yang prima atau *excellent service* sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan prima ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap publik, sehingga dalam pelayanan publik mereka merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik

karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Daryanto dan Setyobudi, 2014:107).

Senada dengan Daryanto dan Setyobudi, mendukung pernyataan sebelumnya Nina Rahmayanty (2010:18) juga mengungkapkan bahwa : "Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat (handal), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan."

Sehubungan dengan pelayanan prima, BPN (Badan Pertanahan Nasional) sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang mengurus pelayanan dalam bidang pertanahan dalam rangka melaksanakan reformasi birokrasi dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanannya menetapkan program *quick wins* yang menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu Badan Pertanahan Nasional yang berkedudukan di Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi pemerintah yang juga menjalankan program *quick wins*. Dalam upaya pelayanan prima, Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo menyediakan pelayanan publik yang mengelolah, mengurus, mengkoordinasi, control dan pengawasan serta melayani hal-hal yang berkaitan dengan urusan dan masalah pertanahan beserta kebijakannya dalam lingkup kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan tanah dan pertanahan guna kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Program *quick wins* Pertanahan yang telah berjalan dan dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sejak surat keputusan (SK) diturunkan oleh Kepala BPN RI pada tanggal 26 Februari Tahun 2014 kemarin telah banyak menyebabkan perubahan pada instansi ini, sehingga dengan adanya surat keputusan ini akan membuat inovasi-inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dan kepercayaan masyarakat atau pemohon tanah sebagai penikmat pelayanan pada bidang pertanahan. Dalam hal ini peningkatan pelayanan yang dimaksud dalam program ini adalah percepatan pelayanan pertanahan terhadap publik yang tak berbelit-belit dan lebih praktis. Program *quick wins* Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014 meliputi : 1) Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah, 2) Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli, 3) Perubahan Hak Dalam Rangka Peningkatan Hak Tanah, 4) Penghapusan Hak Tanggungan (Roya). Percepatan pelayanan pada program ini sangat diharapkan kehadirannya dari berbagai kalangan masyarakat yang memiliki kebutuhan kompleks pada bidang pertanahan. Mereka berharap dengan adanya program ini akan mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap mereka sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap publik, sehingga dalam pelayanan publik mereka merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Kepala BPN RI Hendarman Soepandji menyatakan bahwa :

“Dengan menetapkan program *quick wins* tersebut diharapkan kepercayaan masyarakat kepada BPN semakin meningkat. Selain itu terkait penataan dan penguatan organisasi dan penataan sistem manajemen SDM aparatur, telah dilakukan sapta tertib pertanahan, yaitu tertib administrasi; tertib anggaran; tertib perlengkapan; tertib perkantoran; tertib kepegawaian; tertib disiplin kerja; dan tertib moral dan seluruh pegawai BPN harus mengacuh pada hal tersebut (berita menpan.go.id, Kamis 11 September 2014)”.

Berdasarkan ungkapan dari kepala Badan Pertanahan Nasional RI tersebut dapat disimpulkan bahwa penetapan program *quick wins* bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari BPN. Pada program ini didukung juga dengan penataan dan penguatan terhadap organisasi dan sistem manajemen SDM aparatur, sehingga dengan adanya upaya penataan dan penguatan tersebut program *quick wins* akan mampu memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada publik khususnya pada pemohon tanah.

Senada dengan hal diatas Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Dra. Ida Aniyati Frans, M.Si. menyampaikan bahwa :

“Program pelayanan cepat, *quick wins* ini diharapkan lebih meningkatkan lagi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BPN Sidoarjo. (www.bpn.go.id, 20 Oktober 2014)”

Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala program *quick wins* pertanahan di Kantor Peratanahan Kabupaten Sidoarjo Bapak Hari Sanjoyo, S.H. yang mengungkapkan bahwa :

“Program *quick wins* itu merupakan program layanan percepatan pertanahan artinya program *quick wins* ini merupakan layanan terobosan dari Badan Pertanahan Nasional yang ditujukan kepada masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap bpn itu menjadi semakin percaya terhadap lembaga BPN. Jadi program *quick wins* pada intinya merupakan percepatan layanan dari standart prosedur operasional yang sudah ditetapkan. (wawancara pada tanggal 16 Januari 2015)”

Berdasarkan ungkapan diatas menunjukkan bahwa program *quick wins* merupakan program terobosan percepatan pelayanan pertanahan yang ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BPN. Program *quick wins* ini pelayanannya lebih cepat dari standart prosedur operasional yang sudah ditetapkan.

Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo telah melakukan program percepatan layanan prima *quick wins* dengan baik, sejauh ini peneliti mendapatkan beberapa data mengenai program *quick wins* yang diaplikasikan dalam 2 layanan yaitu 1) Program Percepatan Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah dan, 2) Program Percepatan Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah yang rata rata dalam satu hari Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo menerima layanan pengecekan sertipikat tanah sejumlah 300 berkas, sedangkan untuk Jual Beli mencapai 150 berkas. Dalam 2 layanan percepatan ini yang semula durasi penyelesaian untuk peralihan hak jual beli dalam 5 hari kerja dipangkas menjadi 1 hari kerja. Tentunya butuh

komitmen dan kerja keras untuk melaksanakan tugas ini yang harus didukung oleh seluruh staf sebagai *tim work* yang solid. *Tim work* yang solid dari petugas *front office*, petugas *back office* dan jajaran pejabat yang terlibat dalam proses “*quick wins*” menjadi kunci sukses berhasilnya program percepatan layanan pengecekan sertifikat tanah dan jual beli.

Alasan peneliti mengambil lokasi ini yaitu karena Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo merupakan kantor percontohan kantor lain dalam pelayanan prima, selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo juga memiliki permohonan layanan sertifikasi yang tinggi kepada masyarakat dalam usaha percepatan layanannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi Jawa Timur (Kakanwil BPN Jawa Timur), Deddy Setiady saat mengunjungi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo di Sidoarjo, Selasa, (28/5/2014). Deddy Setiady dalam siaran pers yang diterima redaksi Jurnas.com, Selasa sore, mengatakan bahwa :

“Kantor Pertanahan Sidoarjo memiliki tugas melayani permohonan sertifikasi aset yang sangat tinggi. “Rata-rata permohonan sertifikasi 450 per hari. Karena itu saya minta seluruh pejabat dan staf di Kantor Pertanahan Sidoarjo meningkatkan pelayanan pertanahan yang cepat, tepat, transparan dan akuntabel,” kata Deddy saat memberikan pengarahan kepada seluruh pejabat eselon lima dan eselon empat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Deddy menekankan Kantor Pertanahan Siodarjo harus mampu menjadi model percontohan bagi pelaksanaan reformasi birokrasi. “Intinya Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo akan dijadikan model tata kelola administrasi perkantoran yang baik dalam kerangka mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan yang prima kepada masyarakat,” kata Deddy yang sebelumnya menjabat sebagai Kakanwil BPN Propinsi Maluku Utara. (jurnas.com/BPN Sidoarjo sebagai kantor percontohan, 28 mei 2014)

Berdasarkan hasil ungkapan diatas menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo melayani permohonan sertifikasi aset pertanahan yang sangat tinggi. Oleh karena itu Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Karena Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo akan dijadikan model percontohan kantor lain dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dalam rangka memberikan akses publik yang representatif, BPN Sidoarjo terus melakukan pembenahan baik fisik maupun SDM. Untuk memberikan akses publik yang layak perlu ruang yang nyaman, informatif, dan kepastian layanan yang nyata sehingga BPN Sidoarjo melakukan beberapa pembenahan Gedung Kantor agar dapat menunjang produktifitas kerja yang lebih baik. Dengan ruangan yang nyaman, informatif dan petugas yang ramah dalam memberikan layanan masyarakat pengguna layanan BPN akan merasa dilayani dengan baik. Mendapat layanan yang baik adalah hak bagi masyarakat, sementara bagi BPN merupakan kewajiban memberikan “*excellent service*” (Pelayanan Prima). Karena pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi,

melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu (Barata, 2004:22).

Sehubungan dengan pernyataan yang termuat diatas, kita tahu bahwa betapa pentingnya menyelenggarakan pemerintahan yang menjamin terciptanya pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif khususnya di bidang pertanahan. Melalui program *quick wins* pertanahan ini BPN sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang pertanahan ini meningkatkan kualitas dan percepatan pelayanannya kepada masyarakat. Namun pada proses dan pelaksanaan program *quick wins* ini, peneliti meyakini bahwa akan ada kelebihan dan kelemahan dari program ini dalam melaksanakan pelayanan prima kepada publik, khususnya pelayanan prima pada bidang pertanahan yang mencakup urusan pertanahan dan masalah pertanahan beserta kebijakannya. Oleh karena itu, hal inilah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan mendeskripsikan tentang pelaksanaan pelayanan prima menurut konsep teori A4 pelayanan prima dari Daryanto dan Setyobudi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dengan judul : “Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan)?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan diatas maka manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi program studi ilmu administrasi publik khususnya mengenai pelayanan prima pertanahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa khususnya pada bidang ilmu administrasi publik serta bisa untuk referensi pada skripsi-skrripsi selanjutnya mengenai pelayanan prima.

- b. Bagi Instansi, yakni Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut mengenai upaya peningkatan Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan) seluruh Indonesia, sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai kajian di Badan atau Kantor Pertanahan dalam rangka peningkatan kualitas dan percepatan pelayanan serta kepercayaan kepada masyarakat.
- c. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta informasi kepada masyarakat mengenai Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan).

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat (Gronroos dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014:135).

Sedangkan menurut Kotler (dalam Sinambela 2011:4-5) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (dalam Sinambela 2011:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Publik diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Masyarakat dapat dipandang dari berbagai perspektif atau pengertian. Frederickson (1992:21) mengungkapkan pengertian publik dari bahasa Yunani, yakni: “... *the public as a political community the polis-in which all citizens (that is adult males and nonslaves)*”. (Publik merupakan suatu masyarakat polis dan semua penduduk berpartisipasi di dalamnya. Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu Kencana Syafii (2011:17) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dari pengertian pelayanan dan publik diatas, menurut Joko Widodo (2001:269) Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Sinambela (2011:5-6) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi kebutuhan secara luas dalam berbagai bidang kehidupan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Layanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Daryanto dan Setyobudi, 2014:107).

Selain itu Nina Rahmayanty (2010:18) mengungkapkan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) masyarakat.

Barata (2004:27) juga mengungkapkan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan/ organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya.

2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat

secara sangat baik atau terbaik (Daryanto dan Setyobudi, 2014:108-109).

Senada dengan ungkapan diatas Nina Rahmayanty (2010:8) juga mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan prima adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan masyarakat atau *customer loyalty*. Selain itu pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan masyarakat dan pelayanan yang dimiliki memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

Dari beberapa pengertian pelayanan prima diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik/masyarakat dengan sebaik-baiknya layanan sehingga dapat memberikan kepuasan dan rasa percaya kepada mereka serta mencegah pembelotan dan membangun loyalitas masyarakat.

3. Prinsip Pelayanan Prima

Untuk dapat mengetahui apa saja indikator bahwa sebuah pelayanan dianggap prima, dapat dimulai dengan menguraikan paling tidak lima prinsip dasar pelayanan prima, yaitu mengutamakan masyarakat, sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014:113).

Daryanto dan Setyobudi (2014:119) mengungkapkan bahwa ada enam prinsip pelayanan prima :

- a. Melayani itu ibadah dan kerennya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara didalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
- b. Memberi dahulu dan anda akan menerima *ROSE (Return on Service Excellent)*
- c. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d. Bahagikanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai. Rasulullah bersabda : “tidaklah engkau disebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu”.
- f. Lakukan empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

Tentunya agar keprimaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Dimensi Pelayanan Prima

Dimensi pelayanan prima menurut Gaspersz (dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014:128) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses.

- b. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan masyarakat eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan (satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dan lain-lain.
- d. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari masyarakat eksternal.
- e. Kelengkapan. Berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
- f. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- g. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan-permintaan khusus, dan lain-lain.
- h. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan lain-lain.
- i. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Dari penjelasan mengenai dimensi pelayanan prima diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan prima perlu memperhatikan sikap, waktu, proses, dan atribut pendukung dari sebuah pelayanan sehingga akan memberikan inovasi-inovasi baru dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik.

5. Budaya Pelayanan Prima

Budaya pelayanan prima menjadi dasar dan landasan dalam corporate culture/budaya perusahaan yang akan mengarah kepada GCG (*Good Corporate Governance*) dengan wujud manajemen pelayanan prima serta perwujudan program CSR (*Corporate Sosial Responsibility*) program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat (Nina, 2010:78).

Beberapa budaya perusahaan dalam budaya pelayanan terhadap masyarakat yaitu STAR (*Service, Target, Assurance, dan Responsive*) yaitu :

- a. *Service*. Pelayanan yang didasarkan pada orientasi service dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap masyarakat eksternal dan internal.
- b. *Target*. Selalu tepat waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan.
- c. *Assurance*. Kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan produk yang sangat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan secara profesional menjaga citra baik perusahaan.
- d. *Responsive* Selalu siap membantu masyarakat, memberikan pemecahan masalah dan menindak lanjutinya.

Adanya budaya pelayanan prima yang diterapkan dalam suatu organisasi publik diharapkan nantinya dapat mengubah standar perilaku dan penyediaan pelayanan

kepada masyarakat (publik) sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang terbaik (prima) kepada masyarakat (publik).

6. Konsep A4 Pelayanan Prima

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) menyatakan bahwa pelayanan prima akan membantu usaha anda memenangkan atau paling tidak mampu bertahan dari kerasnya kompetisi bisnis. Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari :

a. *Attitude*.

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada masyarakat, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu masyarakat kelas atas maupun masyarakat kecil harus diterapkan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik dimata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan masyarakat sebagai seorang raja (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117).

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif) (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117).

b. *Attention*.

Attention atau perhatian adalah kepedulian untuk memperhatikan keinginan masyarakat serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan (Daryanto dan Setyobudi, 2014:118).

Attention atau perhatian merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian ini biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hati atau pengaruh situasi yang dihadapi. Dalam lingkungan instansi pemerintah, konsep perhatian diperlukan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitan dengan tujuan pembangunan bangsa dan negara untuk menuju masyarakat adil dan makmur (Daryanto dan Setyobudi, 2014:118).

c. *Action*.

Setelah anda memulai pelayanan ke konsumen dengan *attitude* yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang

dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat (Daryanto dan Setyobudi, 2014:118).

Action atau tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*). Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat didefinisikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi masyarakat. Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan, yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika kita mampu melakukan berbagai tindakan terbaik untuk melayani masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014:118).

d. *Anticipation*.

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah *antisipasi bisnis*. *Antisipasi* yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Untuk itu diperlukan *antisipasi* yang berupa dana *antisipasi* atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014:118-119).

Anticipation lainnya adalah mengenai bagaimana mengolah keluhan masyarakat. Pada saat sekarang ini tidak ada seorangpun yang mau untuk menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan transaksi, karena ini akan menghasilkan keterlambatan pelayanan yang menginginkan pelayanan yang sama pada waktu yang sama. Keluhan masyarakat/masyarakat oleh perusahaan/instansi dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat/masyarakat. Dengan adanya keluhan masyarakat/masyarakat, perusahaan/instansi dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada (Daryanto dan Setyobudi, 2014:31).

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo karena Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo merupakan kantor percontohan pertanahan yang mengimplementasikan reformasi birokrasi dan menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat seperti yang diamanatkan pemerintah pusat. Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan subyek dengan kriteria tertentu (*purposif*), karena peneliti ingin mengidentifikasi hal-hal khusus dari topik

penelitian. Fokus pada penelitian ini yaitu Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Program *Quick wins* Pertanahan) berdasarkan konsep A4 Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *anticipation* (antisipasi). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Keadaan Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berbentuk kantor atau badan pemerintah yang menjalankan segala urusan dan kebijakan pertanahan (Sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun 2013). Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Gedung Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo berdiri diatas sebidang tanah bersertipikat hak pakai atas nama Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seluas 1.916 m² dengan luas bangunan yang dalam perkembangannya luas bangunan terus bertambah dan sedang mengalami pembangunan bertahap. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.7 Sidoarjo yang secara geografis berjarak 200 meter dari pusat pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Karena letaknya cukup strategis maka masyarakat tidak kesulitan untuk mencapai lokasi. Selain akses jalan yang baik, akses kendaraan naik roda dua maupun roda empat mudah.

2. Program *Quick wins* Pertanahan

Program *quick wins* Pertanahan merupakan program yang dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di Badan Pertanahan Nasional dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang menyediakan pelayanan prima terhadap masyarakat. Selain itu program ini dilaksanakan dalam rangka mempercepat pelayanan pertanahan kepada masyarakat sebagai pemohon tanah. Program *quick wins* ini adalah program layanan percepatan pertanahan kepada masyarakat oleh BPN untuk meningkatkan agar masyarakat semakin percaya terhadap layanan BPN. Layanan prima program *quick wins* ini memiliki ciri khas yaitu pelayanan percepatan pertanahan dari standart prosedur operasional yang sudah ditetapkan.

Penetapan dan pelaksanaan *quick wins* pertanahan bertujuan untuk mengubah sistem dan mekanisme kerja, pola pikir dan budaya kerja secara sistematis dan konsisten

sejalan dengan tujuan dan sasaran Reformasi Birokrasi, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (SK Kepala BPN RI No. 37 Tahun 2014).

Tujuan lain dari program *quick wins* adalah memberikan layanan secara pasti kepada masyarakat sehingga masyarakat memiliki jaminan kepastian hukum terhadap pelayanan sertipikat. Artinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada standart operasional yang pasti dan jaminan akan penyelesaian sertipikat permohonan masyarakat yang diajukan kepada BPN. Program *quick wins* ini ditujukan hanya pada 4 layanan pertanahan di BPN karena 4 layanan program *quick wins* ini merupakan layanan yang sering dilakukan permohonan dan paling dekat dengan masyarakat.

Quick wins Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014 meliputi:

1. Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah
2. Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli
3. Perubahan Hak Dalam Rangka Peningkatan Hak Tanah
4. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)

Latar belakang dari program *quick wins* pertanahan ini secara besar terbagi menjadi dua kategori besar yaitu sebab faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya antara lain karena seorang birokrasi harus kompeten dan efisien struktur, tanpa menghambat fungsi atau pencapaian tujuan. Sedangkan dalam faktor eksternalnya antara lain disebabkan oleh tuntutan masyarakat akan kebutuhan yang semakin kompleks dalam bidang pertanahan, globalisasi dan perubahan lingkungan strategis, Perubahan politik ekonomi dan keamanan, dan kemajuan IPTEK. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang pertanahan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi pelayanan yang terbaik atau prima dan dapat memenuhi setiap tuntutan akan kebutuhan di bidang pertanahan yang kompleks dari masyarakat, maka perlu adanya program percepatan pelayanan terhadap kebutuhan publik tersebut yang kemudian program ini muncul menjadi program *quick wins* Pertanahan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari BPN. (Buku Saku BPN RI tahun 2010-2015)

Prosedur pelayanan program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut :

1. Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah

Prosedur pelayanan untuk Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah yang pertama yaitu pemohon menuju loket pelayanan untuk dilakukan penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan oleh petugas loket pelayanan. Setelah itu pemohon menuju loket pembayaran untuk membayar biaya administrasi. Setelah itu permohonan pemohon akan di proses layanannya oleh pihak BPN melalui pencarian dan pengumpulan dan dan informasi yang dimohon. Setelah terkumpul informasi tersebut disiapkan dan kemudian diserahkan kepada pemohon.

2. Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli

Prosedur pelayanan untuk Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli yang pertama yaitu pemohon

menuju loket pelayanan untuk dilakukan penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan oleh petugas loket pelayanan. Setelah itu pemohon menuju loket pembayaran untuk membayar biaya administrasi. Setelah berkas diterima BPN terlebih dahulu meminta ijin BPN Kanwil Provinsi dan BPN Pusat. Kemudian setelah mendapat ijin baru proses pencatatan dan penerbitan sertifikat lalu yang terakhir yaitu penyerahan sertifikat kepada pemohon.

3. Perubahan Hak Dalam Rangka Peningkatan Hak Tanah
Prosedur pelayanan untuk Perubahan Hak Dalam Rangka Peningkatan Hak Tanah yang pertama yaitu pemohon menuju loket pelayanan untuk dilakukan penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan oleh petugas loket pelayanan. Setelah itu pemohon menuju loket pembayaran untuk membayar biaya administrasi. Setelah itu berkas diproses untuk pencatatan dan pembukuan hak baru penerbitan sertipikat. Kemudian penyerahan sertipikat kepada pemohon.

4. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)

Prosedur pelayanan untuk Penghapusan Hak Tanggungan (Roya) yang pertama yaitu pemohon menuju loket pelayanan untuk dilakukan penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan oleh petugas loket pelayanan. Setelah itu pemohon menuju loket pembayaran untuk membayar biaya administrasi. Setelah itu proses selanjutnya yaitu pencatatan pembukuan hak dan penerbitan sertifikat kemudian penyerahan sertipikat kepada pemohon.

Biaya pelayanan program *quick wins* pun terbilang cukup murah dan terjangkau bagi masyarakat hanya Rp. 50.000 per bidang/sertipikat, sedangkan waktu pengurusannya pun juga sangat singkat yaitu antara 1-5 hari selesai. Sehingga program *quick wins* ini merupakan cerminan dari pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Pada pelayanan program *quick wins* pertanahan ini semua masyarakat dapat menikmati pelayanan ini tanpa terkecuali dan tanpa menggolong-golongkan siapa mereka.

B. PEMBAHASAN

1. Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan)

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memberikan layanan yang terbaik atau prima merupakan fokus utama dari sebuah pelayanan publik. Sedangkan tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik dengan sebaik-baiknya layanan sehingga dapat memberikan kepuasan dan rasa percaya kepada mereka serta mencegah pembelotan dan membangun loyalitas serta kepercayaan kepada masyarakat/publik.

Salah satu instansi yang menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat melalui program *quick wins* pertanahan yang menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa layanan percepatan Program *quick wins* ini telah banyak memberikan kemudahan dan layanan prima dalam bidang pertanahan kepada masyarakat. Layanan percepatan program *quick wins* pertanahan ini telah meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada BPN dan masyarakat merasa terpuaskan oleh pelayanan program ini karena kecepatan, kemudahan, kenyamanan dan kemurahan dalam pelayanannya yang di berikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

Untuk mengetahui dan mendiskripsikan lebih detailnya tentang bagaimana layanan prima program *quick wins* pertanahan ini yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti menggunakan konsep teori A4 dari Daryanto dan Setyobudi (2014) tentang pelayanan prima yang terdiri dari : konsep *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *anticipation* (antisipasi) yang lebih jelasnya 4 konsep tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Attitude* (Sikap)

Attitude atau Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Sikap terkait pelayanan prima yaitu berkenaan dengan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang ditunjukkan untuk melayani masyarakat.

Konsep sikap yang ditunjukkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sudah cukup baik pada studi pelayanan program *quick wins* pertanahan. Pelaksanaan pelayanan prima studi pada program *quick wins* memerlukan sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, baik itu masyarakat kelas ekonomi menengah keatas maupun kelas ekonomi menengah kebawah harus diterapkan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik dimata masyarakat, maka para pegawai staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat wajib menggunakan bahasa sopan, ramah, dan menjadikan masyarakat sebagai seorang raja.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo terkait sikap yang diberikan oleh staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sangat antusias dalam mensikapi program *quick wins* yang sedang berjalan, dengan harapan supaya masyarakat dapat lebih percaya kepada pelayanan yang diberikan oleh BPN dalam hal program *quick wins* pertanahan tersebut. Selain itu staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan selalu bersikap hormat, ramah, dan menggunakan tutur kata yang baik dan santun dalam melayani masyarakat. Staf

bagiaian pelayanan program *quick wins* pertanahan juga bertanya kepada masyarakat tentang apa informasi atau apa pelayanan yang mereka butuhkan. Staf bagiaian pelayanan program *quick wins* pertanahan juga selalu menjaga perasaan mayarakat dan mengatakan sejujurnya apabila masyarakat kurang mengerti akan sesuatu mereka akan memahamkan masyarakat sampai jelas.

Sikap lain yang ditunjukkan oleh staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan antara lain dengan bersikap senyum, sapa, dan salam merupakan konsep mereka sebagai pelayan masyarakat. Dengan tujuan agar masyarakat tidak sungkan untuk bertanya dan mencari penjelasan tentang informasi yang akan disampaikan oleh pihak staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan sehingga mereka cepat menerima dan mengerti apa yang disampaikan.

Hasil pengamatan dan observasi peneliti pun juga menemukan hal yang sama seperti dalam wawancara mengenai sikap yang ditunjukkan dan diberikan oleh staf bagian pelayanan program *quick wins* dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pengamatan dan observasi peneliti ini terlihat ketika dalam ruang pelayanan masyarakat sebagai pemohon program *quick wins* pertanahan ini dilayani dengan baik oleh pegawai BPN Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanannya para pegawai staf bagian pelayanan program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo selalu bersikap ramah, sabar, bertutur kata yang sopan, dan selalu mengutamakan konsep 3S yaitu senyum, sapa, dan salam. Seluruh sikap dalam pelayanan program *quick wins* pertanahan tersebut diberikan terhadap semua masyarakat yang memohon pertanahan program ini tanpa membeda-bedakan dari mana asal mereka dan siapa mereka.

Pengamatan dan observasi lapangan juga dilakukan oleh peneliti untuk menunjukkan apakah memang pelayanan program *quick wins* ini benar-benar cepat pelayanannya sesuai dengan surat keputusan yang mengatur. Dan ternyata hasilnya memang pelayanan pada program *quick wins* pertanahan ini serba cepat, baik mulai dari kecepatan petugas pelayanannya dalam memberikan layanannya kepada masyarakat maupun proses penyelesaian produk sertipikat dari program ini. Sehingga dengan keunggulan ini pelayanan program *quick wins* ini memiliki ciri khas dari pelayanan prima yaitu mengenai percepatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat.

Dari beberapa sikap prima yang ditunjukkan oleh staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan diatas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan dari BPN. Disamping itu sikap prima staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo telah membuat masyarakat menjadi terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti dari ungkapan masyarakat sebagai pemohon pertanahan pada program *quick wins* pertanahan yang menyebutkan bahwa pelayanan prima program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kabupaten

Sidoarjo sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dan memuaskan. Pelayanannya juga ramah dan cepat, selain itu pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo juga tidak membedakan pemohon dari mana mereka berasal misalnya seperti dari orang berpangkat tinggi atau sebagainya. Pada pelayanan prima program *quick wins* pertanahan ini semua masyarakat bisa mendapatkan pelayanan secara merata.

b. **Attention (Perhatian)**

Attention atau perhatian adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan masyarakat serta fokus dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter masyarakat yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan. Kepedulian ini biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hati atau pengaruh situasi yang dihadapi. Dalam lingkungan instansi pemerintah, konsep perhatian diperlukan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitan dengan tujuan pembangunan bangsa dan negara untuk menuju masyarakat adil dan makmur.

Dari hasil penelitian terkait bentuk perhatian yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima program *quick wins* kepada masyarakat adalah memberikan penjelasan dan pemberitahuan kepada masyarakat apabila masyarakat dalam mengajukan permohonan kurungan berkas dan mampu bersikap selalu sigap, cekatan serta mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan masyarakat secara optimal.

Bentuk kepedulian ini yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan akan mampu mewujudkan dan sesuai dengan harapan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pemohon secara optimal, sehingga masyarakat pun akan mengerti dengan apa kekurangan berkas yang perlu mereka lengkapi untuk mengajukan permohonan, pada akhirnya pelayanannya pun menjadi jelas, pasti, dan transparan.

Hal ini terbukti dari wawancara pada masyarakat sebagai pemohon pertanahan pada program *quick wins* pertanahan yang mengungkapkan bahwa bentuk perhatian yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo tentang kepedulian yang selalu diberikan kepada masyarakat mengenai penjelasan dan pemberitahuan kekurangan-kekurangan berkas sertipikat yang diajukan oleh pemohon untuk mendapatkan layanan *quick wins* pertanahan beserta prosesnya ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus sudah dilakukan dengan prima. Selain itu bentuk perhatian lainnya dari Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan menyediakan loket informasi/*customer service* untuk memberikan petunjuk dan arahan bagi masyarakat yang

kurang mengerti mengurus pertanahan, khususnya program *quick wins* pertanahan. Perhatian tersebut tentunya akan mampu memahami kebutuhan dari pemohon, artinya staf bagian pelayanan program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo selalu menanyakan dulu kepada kebutuhan mereka, apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka sedang urus sehingga dapat memahami setiap kebutuhan dari pemohon.

Namun dari hasil pengamatan dan observasi dari peneliti memang sejauh ini perhatian yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik, disisi lain peneliti menemukan bahwa kendala yang masih dihadapi yaitu perhatian mengenai kurangnya kursi duduk yang tersedia di ruang tunggu pelayanan karena banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Sebenarnya kursi di ruang pelayanan sudah disediakan cukup banyak yaitu sekitar kurang lebih 100 kursi, namun ternyata pemohon pertanahannya lebih banyak sehingga sering dijumpai banyak juga pemohon yang mengantri sambil berdiri. Kendala ini masih bisa di tutupi atau dicover dengan pelayanan yang cepat dari program *quick wins* pertanahan ini sehingga meskipun ada masyarakat yang tidak kebagian kursi pun mereka takkan berdiri lama-lama.

c. **Action (Tindakan)**

Action atau tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*). Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat didefinisikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi masyarakat. Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan, yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika kita mampu melakukan berbagai tindakan terbaik untuk melayani masyarakat.

Dari hasil penelitian terkait *action* atau tindakan yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan pelayanan prima program *quick wins* sudah terlaksana dengan baik dan prima. Tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dilakukan dengan upaya memberikan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan melalui *update* peraturan-peraturan yang terbaru dan mengaplikasikannya terhadap pelayanan prima yang dibutuhkan oleh masyarakat. Disamping itu upaya nyatanya pada pelayanan prima program *quick wins* pertanahan adalah dengan konsep aturan Sapta Tertib Pertanahan yang terdiri dari : 1) Tertib Administrasi, 2) Tertib Anggaran, 3) Tertib Perlengkapan, 4) Tertib Perkantoran, 5) Tertib

Kepegawaian, 6) Tertib Disiplin Kerja, Dan 7) Tertib Moral. Ketujuh Sapta Tertib Pertanahan inilah yang selalu menjaga kualitas pelayanan prima program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

Adanya aturan Sapta Tertib Pertanahan membuat keteraturan-keteraturan tindakan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Tindakan prima pada pelayanan program *quick wins* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo ini terbukti dari ungkapan salah satu masyarakat sebagai pemohon pelayanan program *quick wins* pertanahan yang menyebutkan bahwa dengan adanya aturan Sapta Tertib Pertanahan akan membuat tindakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi teratur dan tidak amburadul lagi, mulai dari ketertiban administrasi hingga ketertiban moral, misalnya dalam mengantri untuk mendapatkan pelayanan pada program *quick wins* pertanahan ini sudah ada nomor antrian untuk pemohon dan aturan yang mengatur tentang nomor antrian dalam pelayanan yang sudah tidak lagi menggunakan sistem tumpuk berkas melainkan nomor urut.

Tindakan yang dilakukan oleh kantor pertanahan dalam mendukung upaya perbaikan mutu pelayanan prima program *quick wins* antara lain yaitu dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang ada sebagai penunjang terselenggaranya layanan yang optimal kepada masyarakat. Peningkatan sarana dan prasarana yang dilakukan yaitu antara lain dengan merenovasi gedung, mengganti komputerisasi yang tidak layak pakai, meningkatkan sistem aplikasi dan program komputer, dan menyediakan mobil Larasita yaitu mobil layanan rakyat sertipikat tanah keliling.

Sarana dan prasarana ini akan menunjang tersedianya layanan prima kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan masyarakat yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik dalam pelayanan program *quick wins* pertanahan. Dengan adanya sarana dan prasarana ini dapat membuat kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam layanan program *quick wins* pertanahan ini.

Upaya tindakan lain yang ditemukan peneliti melalui hasil observasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yaitu terdapat loket satpam dan loket informasi/*customer service*. Loket satpam ini bertindak untuk mengarahkan pemohon yang masuk dari pintu depan untuk menanyai kebutuhannya, misalnya mau mengurus apa atau apa yang bisa dibantu. Selanjutnya pemohon diarahkan oleh pak satpam ke *customer service* untuk diberikan penjelasan dan pengarahan bagi yang kurang mengerti tentang tata cara atau persyaratan-persyaratan mengurus permohonan program *quick wins* pertanahan tersebut.

Semua tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat pada program *quick wins* pertanahan ini menjadi tanggung jawab seluruh komponen staf maupun pejabat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menunjukkan kekompakan dari seluruh pegawai

kantor dalam bekerjasama mensukseskan program *quick wins* pertanahan ini baik pegawai PNS maupun Non PNS, jika pelayanan mendapat nama baik semua ikut merasakan timbal baliknya begitu juga sebaliknya. Tindakan yang prima dalam memberikan sebuah layanan akan dapat mewujudkan layanan yang terbaik dan layanan yang diharapkan oleh masyarakat.

d. *Anticipation* (Antisipasi)

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada masyarakat adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan publik. Hal tersebut dikenal dengan istilah *anticipation*. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan publik. Untuk itu diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para masyarakat.

Anticipation lainnya adalah mengenai bagaimana mengolah keluhan masyarakat. Pada saat sekarang ini tidak ada seorangpun yang mau untuk menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan transaksi, karena ini akan menghasilkan keterlambatan pelayanan yang menginginkan pelayanan yang sama pada waktu yang sama. Keluhan masyarakat oleh instansi dapat dijadikan sebuah bahan masukan yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya keluhan masyarakat, instansi dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada.

Dari hasil penelitian terkait antisipasi dari pihak staf bagian pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo selalu mereka lakukan untuk berjaga-jaga ketika dalam pelayanan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan. Upaya antisipasinya seperti misalnya dana antisipasi pelayanan program *quick wins* pertanahan.

Upaya antisipasi juga dilakukan melalui berbagai macam cara oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo salah satunya yaitu tentang bagaimana mereka bisa menjamin kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat secara cepat, mudah, fleksibel, dan tidak berbelit-belit. Selain itu juga dilaksanakan dengan cara memproses setiap permohonan masyarakat dan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan. Hal ini sudah sesuai dengan motto pelayanan yang ada di BPN dari hasil dokumentasi peneliti yaitu cepat, murah, sederhana, pasti, dan anti KKN.

Namun adanya upaya antisipasi ini sering tidak diketahui oleh pemohon karena mereka sudah terjamin terlebih dahulu kepuasan dalam pelayanannya sehingga tidak ada komplain ataupun keluhan. Hal ini terbukti dari wawancara kepada masyarakat sebagai pemohon program *quick wins* pertanahan yang menyatakan bahwa pemohon tidak tau antisipasi apa yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, namun menurut pemohon pelayanannya sudah cukup bagus. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan program *quick wins* pertanahan pelaksanaan konsep

antisipasinya sudah dapat menjamin kepuasan masyarakatnya dan sudah sesuai motto pelayanan yang ada di BPN, namun perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar pelayanan program *quick wins* pertanahan menjadi lebih dan lebih baik lagi.

Selanjutnya upaya antisipasi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan layanan program *quick wins* pertanahan yaitu dengan mengolah setiap keluhan masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam mengolah setiap keluhan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan pelayanan program *quick wins* pertanahan yaitu dengan cara menanggapinya dengan baik, ramah, dan senyum serta sabar untuk memberikan solusi yang tepat bagi mereka. Dari hasil observasi peneliti menemukan tempat pengolahan setiap keluhan masyarakat yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yaitu loket pengaduan. Di loket pengaduan ini masyarakat dapat mengutarakan keluhan mengenai pelayanan yang di berikan dan pihak BPN memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat. Namun meskipun begitu dari hasil pengamatan dan observasi dari peneliti menemukan hal lain, yaitu tidak adanya kotak saran dan layanan website online tentang keluhan, saran dan kritik masyarakat, hanya terdapat loket pengaduan saja. Hal ini menyebabkan jika masyarakat memiliki keluhan harus datang terlebih dulu ke Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo untuk menyampaikan keluhan/saran/ kritiknya, mereka tidak bisa menyampaikannya lewat kotak saran maupun *website* keluhan masyarakat.

Secara keseluruhan antisipasi yang prima sudah diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, sehingga akan memperlancar terlaksananya pelayanan prima program *quick wins* pertanahan kepada masyarakat, disamping itu untuk mengantisipasi dan menekan seminimal mungkin terjadinya kesalahan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo menjamin kepuasan setiap masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan program *quick wins* dan ketika ada keluhan dari masyarakat sudah ada loket pengaduan yang mengolah keluhan mereka. Hal ini menyebabkan hampir tidak adanya keluhan yang fatal di masyarakat mengenai pelayanan program *quick wins* pertanahan. Masyarakat pun juga memiliki pernyataan yang sama dari hasil wawancara pada pemaparan sebelumnya diatas menunjukkan bahwa konsep antisipasi sudah berjalan dengan baik, hal ini terbukti dari pernyataan masyarakat yang menyebutkan bahwa tidak ada keluhan dan pelayanannya baik-baik saja serta jika masyarakat memiliki keluhan pihak BPN akan memberikan solusi dengan senang hati kepada masyarakat tersebut. Kebanyakan masyarakat sebagai pemohon pertanahan pada layanan program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo mengungkapkan kepuasan mereka kepada pelayanan BPN dan pelayanannya pun selama ini baik-baik saja.

Hasil laporan pelaksanaan pelayanan prima program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sudah berjalan cukup baik. Tabel laporan hasil pelaksanaan program *quick wins* pertanahan

pada bulan Desember tahun 2014 membuktikan bahwa jumlah pelayanan yang selesai lebih cepat/ tepat waktu dari keempat program layanan yang ada menunjukkan *prosentase* yang tinggi antara 98%-100% layanan permohonan masyarakat terselesaikan dengan baik. Hanya sekitar 0% sampai dengan kurang dari 2% layanan yang melebihi waktu pelayanan program *quick wins* pertanahan ini. Alasan pelayanan melebihi waktu ini dikarenakan oleh dua faktor yaitu errornya *data base KKP Web* dan kurangnya kelengkapan berkas yang diajukan oleh pemohon. Dari *prosentase* tersebut menunjukkan suksesnya dan lancarnya pelaksanaan program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat, tak heran jika hampir tidak ditemuinya keluhan dari masyarakat dan masyarakat mengungkapkan bahwa mereka terpuaskan oleh pelayanan disini.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil pembahasan mengenai pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo studi pada program *quick wins* pertanahan yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Studi Pada Program *Quick wins* Pertanahan sudah prima. Hal ini dapat dilihat dari konsep A4 pelayanan prima yang digunakan penulis untuk mengetahui dan mendiskripsikan pelayanan program *quick wins* ini yaitu: *attitude* (sikap) menyangkut perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang diberikan staf bagian pelayanan program *quick wins* dalam memberikan pelayanan sudah prima, hal ini didasari oleh sikap yang hormat, ramah, dan menggunakan tutur kata yang baik dan santun dalam melayani masyarakat. Selain itu mereka juga menunjukkan sikap senyum, sapa, dan salam, cepat dalam pelayanan dan tidak membedakan-bedakan pemohon.

Attention (Perhatian) merupakan tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. perhatian yang diberikan staf bagian pelayanan program *quick wins* sudah prima. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya perhatian dalam memberikan penjelasan dan pemberitahuan kepada masyarakat apabila masyarakat dalam mengajukan permohonan kekurangan berkas dan mampu bersikap selalu sigap, cekatan serta mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan masyarakat secara optimal.

Action (Tindakan) merupakan perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Tindakan yang diberikan staf bagian pelayanan program *quick wins* sudah prima. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peraturan Sapta Tertib Pertanahan, adanya peningkatan kualitas sarana dan prasarana, adanya tindakan mengarahkan pemohon yang tidak atau kurang mengerti dari mulai loket satpam hingga ke *customer service* untuk mendapat keterangan dan

penjelasan pelayanan sehingga dapat membuat kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam layanan program *quick wins* pertanahan. Dari segala tindakan yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan layanan program *quick wins* pertanahan ini, semua komponen yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo mulai dari tingkat pejabat maupun staf kantor bertanggungjawab atas pelaksanaan program ini.

Anticipation (Antisipasi) merupakan *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan publik. Antisipasi yang diberikan staf bagian pelayanan program *quick wins* sudah prima. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya dana antisipasi pelayanan, menjamin kepuasan masyarakat, dan mengolah setiap keluhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan prima ini.

Secara keseluruhan pelayanan program *quick wins* pertanahan sudah prima. Hal ini dibuktikan dengan hasil laporan pelaksanaan pelayanan program *quick wins* pertanahan ini yang menunjukkan bahwa *prosentase* pelayanan yang selesai lebih cepat/ tepat waktu yang sangat tinggi antara 98%-100% selesai, sedangkan permohonan yang melebihi waktu pelayanan hanya kurang dari 2% saja. Dari hasil ini masyarakat menyatakan kepercayaan dan kepuasannya terhadap pelayanan program *quick wins* pertanahan ini.

Namun dari hasil pengamatan peneliti sendiri masih terdapat beberapa kekurangan pada konsep *attention* dan *anticipation*. Pada konsep *attention* berkaitan dengan kurangnya kursi yang tersedia di ruang tunggu sehingga beberapa pemohon terlihat masih berdiri, sedangkan pada konsep *anticipation* berkaitan dengan tidak adanya kotak saran dan layanan *website online* tentang keluhan, saran dan kritik masyarakat, hanya terdapat loket pengaduan saja.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil kesimpulan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar dalam pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo studi pada program *quick wins* pertanahan kedepannya bisa lebih baik lagi. Saran tersebut antara lain:

1. Pada konsep *attention* atau perhatian terkait masih kurangnya kursi duduk yang tersedia di ruang tunggu pelayanan karena banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan program *quick wins* pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Sebenarnya kursi di ruang pelayanan sudah disediakan cukup banyak yaitu sekitar kurang lebih 100 kursi, namun ternyata pemohon pertanahannya lebih banyak sehingga sering dijumpai banyak juga pemohon yang mengantri sambil berdiri. Kendala ini masih bisa di tutupi atau dicover dengan pelayanan yang cepat dari program *quick wins* pertanahan ini sehingga meskipun ada masyarakat yang tidak kebagian kursi pun mereka takkan berdiri lama-lama, namun alangkah lebih baiknya jika menambah kursi lagi sehingga

pemandangan masyarakat yang mengantri dengan berdiri tidak ditemukan lagi sehingga nyaman pemohon akan terjamin.

2. Pada konsep *anticipation* atau antisipasi terkait masih belum tersedianya kotak saran dan juga *website online* khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan, saran, dan kritik dari masyarakat, maka untuk kedepannya sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo perlu membuat kotak saran dan juga *website online* khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan, saran, maupun kritik dari masyarakat sebagai pemohon pertanahan ini, karena hal ini juga sangat penting dan berguna dalam menunjang perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan prima instansi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Rujukan dari Buku :

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cetakan Kedua.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Frederickson, George. 1992. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta : LP3ES
- Huberman, A. Michael dan Mathew B. Miles. 1992. *Analisis Data Kualitatif Cetakan I*. Jakarta : UI Press.
- Islamy, M. Irfan. 2011. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, Cetakan Ke-29.
- Poerwandari, E. Kristi. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : UI Press
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sanapiah, Faisal. 1990. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar Dan Aplikasinya*. Malang : YA3.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, Cetakan Ke-6
- Sugiono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, Cetakan Ke-14.
- Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syafiie, Inu K. 2011. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV Citra.

B. Rujukan dari Jurnal dan Peraturan :

- Buku Saku Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2013*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Agaratur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 Tentang *Badan Pertanahan Nasional*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 Tentang *Badan Pertanahan Nasional*.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 *Tentang Standar Pelayanan Dan pengaturan Pertanahan*.

Sawenda, Reysa Titis. 2012. *Pelayanan Prima Drive THRU Pada Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar Surabaya*. E-Jurnal Universitas Negeri Surabaya.

Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2014 *Tentang Program Quick Wins Reformasi Birokrasi*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Yanuarsasi, Putri Diati, dkk. 2013. *Revitalisasi POLRI Menuju Pelayanan Prima (Studi Pada Polres Tulungagung)*. E-jurnal Universitas Brawijaya.

C. Rujukan dari Online :

<http://www.beritatrans9.com>. *BPN Sidoarjo Tingkatkan Mutu dengan Terapkan Pelayanan Prima*. Diakses Pada Tanggal 26 Oktober 2014.

<http://www.beritajatim.com>. *BPN Sidoarjo Berikan Layanan Sehari Jadi*. Diakses Pada Tanggal 13 Oktober 2014.

<http://www.jurnas.com>. *BPN Sidoarjo Sebagai Kantor Percontohan*. Diakses Pada Tanggal 19 November 2014.

<http://www.bpnsidoarjo.blogspot.com>. *Quick Wins BPN Sidoarjo*. Diakses Pada Tanggal 17 Oktober 2014.

<http://www.bpn.go.id>. *BPN RI Tetapkan Empat Jenis Pelayanan Pertanahan Masuk Dalam Program Quick Wins*. Diakses Pada Tanggal 20 Oktober 2014

