

KINERJA PELAYANAN PADA KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GORONTALO

Oleh: Norma L.P. Wemben

Abstract

One of the main factors in creating clean governance (clean government) and good governance (good governance) is to improve the performance of government services. Principles such as productivity, customer satisfaction, responsiveness, responsibility, and accountability, are considered important in the creation of bureaucratic climate that 'healthy'. In the context of public service, performance improvement officers will determine the efficiency and quality of service to the community.

The results showed that the performance aspect of the service of responsiveness, responsibility, productivity, and accountability and customer satisfaction in Gorontalo BPN office is good enough. As the authors previously found that a good service performance is influenced by a factor of one executive officer of service activities, which in this case the apparatus seen from the dimensions of commitment in providing service to the community.

Recommendations of this research is need for improvements in service quality from the office of BPN Gorontalo regency, this is based on increasing public awareness of the importance of having a certificate of Ownership of Land. Improving the quality of the service such as an increased commitment to appropriate authorities in completing the work at the appointed time.

Keyword: *Responsibilitas, Produktifitas, Akuntabilitas, Customer Service.*

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam pembuatan sertifikasi tanah di kantor BPN merupakan salah satu permasalahan pokok bagi institusi tersebut yang harus segera di atasi. Agar tidak mendapat sorotan yang lebih jauh di era reformasi ini maka kinerja pelayanan di kantor BPN harus segera dievaluasi, sehingga ditemukan hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja pelayanan pada kantor BPN ini. Tertarik dengan masalah biaya luar dalam pengurusan sertifikat tanah selama ini, maka

penulis memfokuskan pada kinerja pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo.

Berdasar latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini difokuskan pada perumusan masalahnya, sebagai berikut Bagaimanakah Kinerja pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN)

Kabupaten Gorontalo dalam pengurusan sertifikat Hak Atas Tanah.

Kinerja Pelayanan

Menurut Sondang P. Siagian (1992:128-129) mengatakan, teori klasik ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan

service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991: 176-177).

Menurut Syahrir dalam Prisma No. 12 (1986:11), pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik. Hampir sama dengan apa yang diungkapkan oleh syahrir juga dinyatakan oleh Miftah Thoha (1991:39), pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, disebutkan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 1992:34).

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan

perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi, guna menentukan prioritas pemerintah. (Harry P. Hatry, 1980 : 41).

Patut disayangkan kenyataan penilaian terhadap kinerja pelayanan organisasi publik masih amat jarang diselenggarakan. Berbeda dengan sektor privat yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas yang diperolehnya, sementara organisasi publik tidak memiliki tolok ukur yang jelas dan informasi mengenai kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik sukar didapatkan oleh pengguna jasa. Bahkan boleh dikatakan informasi yang akurat dan bisa dengan mudah diakses oleh publik mengenai kinerja pelayanan sebuah organisasi publik belum tersedia di dalam masyarakat, walaupun ada hanya sebatas berita tentang ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan birokrasi di media massa. Terbatasnya informasi mengenai kinerja pelayanan publik terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai hal yang penting oleh pemerintah. dan tidak tersedianya informasi mengenai indikator kinerja birokrasi publik dapat dijadikan bukti bahwa pemerintah belum serius menangani dan

memperioritaskan kinerja pelayanan publik sebagai agenda kebijakan yang utama.

Faktor lain yang menyebabkan sulit didapatkan keterangan dan informasi mengenai kinerja pelayanan publik dikarenakan begitu kompleksnya indikator kinerja, yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Hal ini disebabkan oleh stakeholders yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda pada birokrasi publik. Kondisi ini kontras dengan sektor privat yang indikator kinerjanya relatif lebih sederhana. Kesulitan lainnya dalam mengukur kinerja birokrasi publik adalah dikarenakan tujuan dan misi birokrasi publik seringkali menjadi absurd dan tidak jelas karena sifatnya multidimensional. Kenyataan bahwa birokrasi publik memiliki stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan yang lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Konsekwensinya, indikator pengukuran kinerja bagi tiap-tiap stakeholders juga berbeda-beda.

Dengan lebih kompleks lagi, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan

yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Indicator kinerja organisasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kumorotomo tersebut, selanjutnya dihubungkan dengan pendapat Dwiyanto (2002:47) yang menyatakan, bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Akibatnya, dalam proses pelayanan birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik

atau pemerintah, seperti pencapaian target semata. Sekarang ini sebaiknya kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat agar didapatkan hasil atau terdapat hubungan antara penggunaan pelayanan oleh publik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya suatu kegiatan organisasi publik akan memiliki kinerja yang tinggi, kalau kegiatan yang dilaksanakan dan dijalankan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dengan demikian dalam penelitian ini, penulis akan lebih menekankan pengukuran kinerja pelayanan pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa sebagaimana pendapat Dwiyanto (2002). Untuk itu penulis menetapkan indikator-indikator pengukuran kinerja pelayanan organisasi publik sebagai berikut :

Responsivitas,
Responsibilitas, Akuntabilitas,
Produktifitas dan Kepuasan pelanggan.

Kepuasan Konsumen

David Osborne dan Ted Gaebler (2005:191), kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya. Pemerintah mendengarkan secara cermat para pelanggan, melalui survei

lapangan dan berbagai macam metode. Dengan demikian pemerintah dapat memberikan berbagai pilihan kepada masyarakat

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat yang cukup. Kepuasan menurut Engel, (1990:1996), merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, (Kotler, 1994) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan memberikan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2002:24). Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Albert dan Zemke mengemukakan bahwa organisasi – organisasi yang bergerak di bidang

pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu :

1. Disusunnya strategi pelayanan yang baik ;
2. Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen ;
3. Sistem pelanggan yang ramah.

Setiap organisasi harus memanej tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi di antara strategi, sistem, dan orang di garis depan serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki manajemen kualitas jasa yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkatan layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat pengguna (*customer satisfaction*). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, organisasi layanan publik harus mampu meningkatkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan *customer*/masyarakat pengguna. Pengukuran kinerja secara periodik sangat perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kesenjangan yang terjadi. Kinerja merupakan konsep yang multi dimensional dan banyak dipengaruhi berbagai macam faktor. Ukuran kinerja yang layak bagi organisasi layanan publik ini tidak sekedar bersifat finansial (*input*).

Kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari *outcome*, karena *outcome* inilah variabel kinerja yang paling mewakili derivasi/penurunan dari misi organisasi sampai pada aktivitas operasional. *Outcome* dapat dipergunakan untuk menilai aspek finansial dan non finansial, sekaligus tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan kontribusi ekonomi secara bersama-sama dapat diukur ketercapaiannya dengan mengidentifikasi *outcome*. Misalkan, keberhasilan sebuah Pemd Kota/Kabupaten bukan dilihat dari fasilitas-fasilitas yang dimilikinya (*output*) tetapi dari kemanfaatan langsung atas keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut (*outcome*) bagi masyarakat.

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut :

1. Kalau kinerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menyangkut pokok-pokok dalam garis besar secara

umum, dengan maksud mengumpulkan sebanyak mungkin informasi mengenai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh organisasi Kantor BPN Kabupaten Gorontalo.

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Analisis deskriptif kualitatif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian. Penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif kualitatif dengan berpedoman kepada teori-teori yang sesuai.

Dalam pada itu secara lebih rinci penulis melakukan kegiatan analisis data dengan tahapan berikut ini; setelah wawancara dilakukan kepada responden.

Hasil Dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan proses pengurusan memperoleh sertifikat Hak Atas Tanah di Kantor BPN Kabupaten Gorontalo. Sebagai langkah awal perolehan sertifikat Hak Atas Tanah (sertifikat hak milik) pada umumnya pemohon diwajibkan untuk memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Pemohon mengajukan permohonan pengukuran kepada Kepala Badan Pertanahan (BPN) Kabuapten Gorontalo.
2. Dasar permohonan itu Kepala BPN memanggil pemohon untuk melengkapi berkas permohonan

- sekaligus untuk pengukuran lokasi.
3. Panitia yang bertugas melakukan pengukuran ke lokasi dengan sepengetahuan kelurahan/desa untuk mengadakan penelitian obyek hak sekaligus mengadakan pengukuran dengan dilaksanakan oleh semua pemilik batas. Proses pengukuran di lokasi yang menjadi objek pengukuran, petugas atau Panitia kurang lebih berjumlah dua orang melakukan pengukuran disaksikan oleh pihak pemerintah Kelurahan atau Desa, pemilik tanah atau masyarakat yang mengajukan permohonan sertifikat tanah, dan saksi atau masyarakat yang memiliki tanah dan kebetulan berbatasan dengan masyarakat yang mengajukan permohonan sertifikat tanah.
 4. Hasil penelitian dan pengukuran oleh panitia yang ditugaskan kemudian dituangkan dalam gambar situasi dan risalah pemeriksaan tanah.
 5. Diadakan pengumuman selama kurang lebih 1 (satu) bulan baik di kantor Lurah atau kantor Desa setempat maupun di Kantor BPN untuk memberikan kesempatan kepada siapa saja yang berkepentingan atas tanah tersebut sebelum diproses.
 6. Setelah masa pengumuman, apabila tidak ada yang mengajukan keberatan maka

berkas permohonan yang bersangkutan oleh Kepala BPN diterbitkan SK Hak Atas Tanah.

7. Bukti pelunasan tersebut dibawa ke Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah untuk didaftarkan haknya dengan sertifikat tanahnya.
8. Setelah selesai pengerjaan sertifikat selama waktu yang ditentukan, pemohon dipanggil kembali untuk menerima sertifikat.

Proses pengurusan sertifikat tanah, terdapat beberapa faktor penghambat dan pendukung terkait dengan kinerja dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dalam hal pelayanan di kantor BPN Kabupaten Gorontalo masih kurang tenaga khususnya dalam memverifikasi berkas-berkas pemohon, kemudian dari pihak pemohon umumnya dalam tidak melengkapi berkas secara utuh. Sedangkan factor pendukung dalam pelayanan kami melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media informasi yang ada”.

Selanjutnya berkaitan dengan proses pengukuran, pembuatan gambar situasi, dan pembuatan risalah pemeriksaan tanah menunjukkan bahwa rata-rata dalam menyelesaikan pengukuran tanah di lokasi tergantung luas tanah yang diukur, pada umumnya rata-rata membutuhkan waktu sehari untuk satu persil, dan biasanya para petugas dibantu oleh masyarakat

pemilik tanah tersebut maupun masyarakat yang mempunyai tanah berbatasan dengan tanah yang kami ukur, sehingga pengukuran bisa cepat selesai”.

Berdasarkan observasi yang kami lakukan bahwa pengurusan sertifikat tanah ada sedikit kemudahan dalam melengkapi berkas yang disyaratkan, Pihak BPN memberikan konsultasi guna memberikan informasi yang terkait dengan pengurusan pendaftaran hak atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Gorontalo. Sedangkan terkait dengan faktor yang menghambat biasanya dari pengurusan berkas mulai dari mengajukan permohonan sampai keluarnya sertifikat prosesnya agak lama karena proses memverifikasi harus diteliti dengan baik”.

Berdasarkan informasi tersebut, bahwa pengurusan sertifikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Gorontalo proses membutuhkan waktu yang cukup lama rata-rata lebih dari satu bulan. Hal ini karena membutuhkan penelitian yang seksama terutama dalam memverifikasi berkas-berkas yang telah dimasukkan. Rata-rata berkas yang di verifikasi dalam satu bulan mencapai 50 berkas (data diolah).

Beberapa faktor yang terkait dengan kinerja pelayanan pada Kantor BPN Kabupaten Gorontalo, berdasarkan hasil analisis data, adalah sebagai berikut:

1. Faktor Responsivitas

Persepsi masyarakat tentang upaya Kantor BPN dalam

meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud responsivitas dalam hal ini, merupakan aspek yang terkait dengan pengetahuan masyarakat tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor BPN dan apa manfaat serta keuntungannya bagi masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa klien yang mengetahui secara persis adanya upaya-upaya dan tindakan kantor BPN dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan relatif tidak terlalu banyak yang mengetahuinya. Namun demikian, sebagian dari pelanggan dapat memberikan informasi tentang upaya dan tindakan untuk melakukan perbaikan tersebut. Salah satu upaya kantor BPN itu adalah dengan membentuk loket-loket pelayanan pertanahan.

Penataan kantor BPN dengan model ruangan pelayanan dimaksudkan untuk memberi rasa kenyamanan kepada klien terutama pada saat menunggu giliran untuk mendapatkan layanan. Penataan ruangan pelayanan yang disediakan merupakan bentuk respon pihak BPN dalam menyikapi berbagai keluhan-keluhan yang disampaikan oleh klien baik melalui kotak saran maupun penyampaian langsung, terhadap kinerja pelayanan kantor BPN Kabupaten Gorontalo.

2. Faktor Responsibilitas

Responsibilitas dari kantor BPN Kabupaten Gorontalo dapat dilihat dari

proses kemudahan dalam hal pengajuan permohonan sertifikat tanah, kemudahan dalam pengukuran dan pemetaan lokasi, kecepatan aparat dalam pembuatan gambar situasi, kecepatan dalam pembuatan Sk Hak Atas Tanah dan ketepatan dalam penerbitan sertifikat tanah.

3. Faktor Akuntabilitas

Kantor BPN Kabupaten Gorontalo dalam melaksanakan kegiatan dikatakan akuntabel karena kegiatannya sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang didalam masyarakat dan fleksibel serta mendorong kreatifitas dalam memberikan pelayanan publik. Seperti yang telah dijelaskan pada bab terdahulu dalam kerangka teori, bahwa untuk mengukur kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik salah satu indikatornya adalah akuntabilitas, yang dalam hal ini melihat nilai dan norma pelayanan yang berkembang pada kantor tersebut serta jaminan penegakan hukum dan prinsip keadilan.

Akuntabilitas harus dipahami sebagai bentuk kualitas layanan kantor BPN. Salah satu yang dimaksudkan dengan akuntabilitas adalah pahamnya klien terhadap tata cara yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan organisasi yang bersangkutan. Artinya klien harus benar-benar paham dan mengerti dengan tata cara yang harus mereka ikuti di Kantor BPN tersebut agar bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

4. Faktor Produktifitas

Produktifitas Kantor BPN Kabupaten Gorontalo dapat dilihat dari tiga hal yakni; perbandingan atau rasio antara permohonan gambar situasi dan berapa penyelesaiannya yang dilihat dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, kemudian rasio antara permohonan Hak atas tanah dengan jumlah SK Hak atas tanah, serta yang terakhir adalah permohonan penerbitan sertifikat tanah dan penyelesaiannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor BPN Kabupaten Gorontalo, kemudian diolah oleh peneliti rata-rata tingkat penyelesaian yang berkenaan dengan pembuatan gambar situasi, penyelesaian sertifikat tanah, permohonan Hak Atas Tanah yang terdiri dari Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, dan Hak milik, rata-rata penyelesaian berkisar 60%. Masih rendahnya tingkat produktifitas kantor BPN Kabupaten Gorontalo, lebih disebabkan karena factor-faktor eksternal seperti ketidakjelasan status tanah, dimana pihak BPN belum dapat melakukan pemorsesan berkas sepanjang masih terdapat masalah internal pihak yang mengajukan permohonan sertifikat.

5. Faktor Kepuasan

Kantor BPN Kabupaten Gorontalo sebagai organisasi publik yang berfungsi sebagai *public service*, mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki oleh aparat diperuntukkan semata-mata bagi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah

mencapai kepuasan klien, karena kepuasan klien atau pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan yang diberikan.

Dengan pelayanan yang lancar berdampak pada ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Memang, tidak seratus persen semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang ada. Hambatan utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekuranglengkapan berkas yang dibawa oleh klien dan arsipnya sedang dipakai yang lain.

Kesimpulan

Hasil penelitian diperoleh, kinerja pelayanan dari aspek responsivitas, tanggung jawab, produktivitas, dan akuntabilitas serta kepuasan pelanggan pada kantor BPN

Kabupaten Gorontalo sudah cukup baik.. Sebagaimana yang penulis tengarai sebelumnya bahwa kinerja pelayanan yang cukup baik ini dipengaruhi salah satunya oleh faktor aparat pelaksana kegiatan pelayanan, yang dalam hal ini dilihat dari dimensi komitmen aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Perlu adanya peningkatan kualitas layanan dari kantor BPN Kabupaten Gorontalo, hal ini didasarkan pada meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki sertifikat Hak Atas Tanah. Peningkatan kualitas layanan tersebut seperti peningkatan komitmen aparat dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Daftar Pustaka

- Abdulrachman, 1971, *Teori Pengembangan dan Filosofi Kepemimpinan Kerja*, Jakarta.
- Bintoro Tjokroamidjojo dan Mustopadidjaya AR, 1983, *Teori Strategis Pembangunan Nasional*, Jakarta Gunung Agung.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM
- Hicks, Herbert G and G Ray Gullt, 1987, *Organisasi, Teori dan Tingkah Laku*, Bina Aksara, Jakarta.
- Julia Branen, 1997, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kartasasmita, Ginandjar, 1995, *Tantangan Administrasi Negara : Peningkatan Pelayanan Masyarakat Dalam Era Globalisasi*, dalam Manajemen pembangunan Nomor 11/III, LAN-RI, Jakarta.
- Osborne, David & T. Gaebler, 1993, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: A Plame Book.
- Sondang.P Siagian, 1976, *Administrasi Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta.
- Sugiyono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah 1983, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Rajawali Jakarta.