

ABSTRAK

Implementasi Etika Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

**Oleh:
Rahman Hadi
Eka Putra
2263201001**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang transparan dan akuntabel. Namun, masih terdapat permasalahan seperti ketidakpastian waktu pelayanan dan kurangnya kejelasan informasi di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika pelayanan publik yang meliputi integritas, tanggung jawab, akuntabilitas, dan keadilan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan 9 informan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik sudah cukup baik pada aspek integritas dan keadilan, namun masih belum optimal pada aspek tanggung jawab dan akuntabilitas. Kesimpulannya, implementasi etika pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kejelasan informasi dan kepastian waktu pelayanan.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Integritas, Akuntabilitas, Keadilan

ABSTRAK

Implementation of Public Service Ethics at the City Land Office

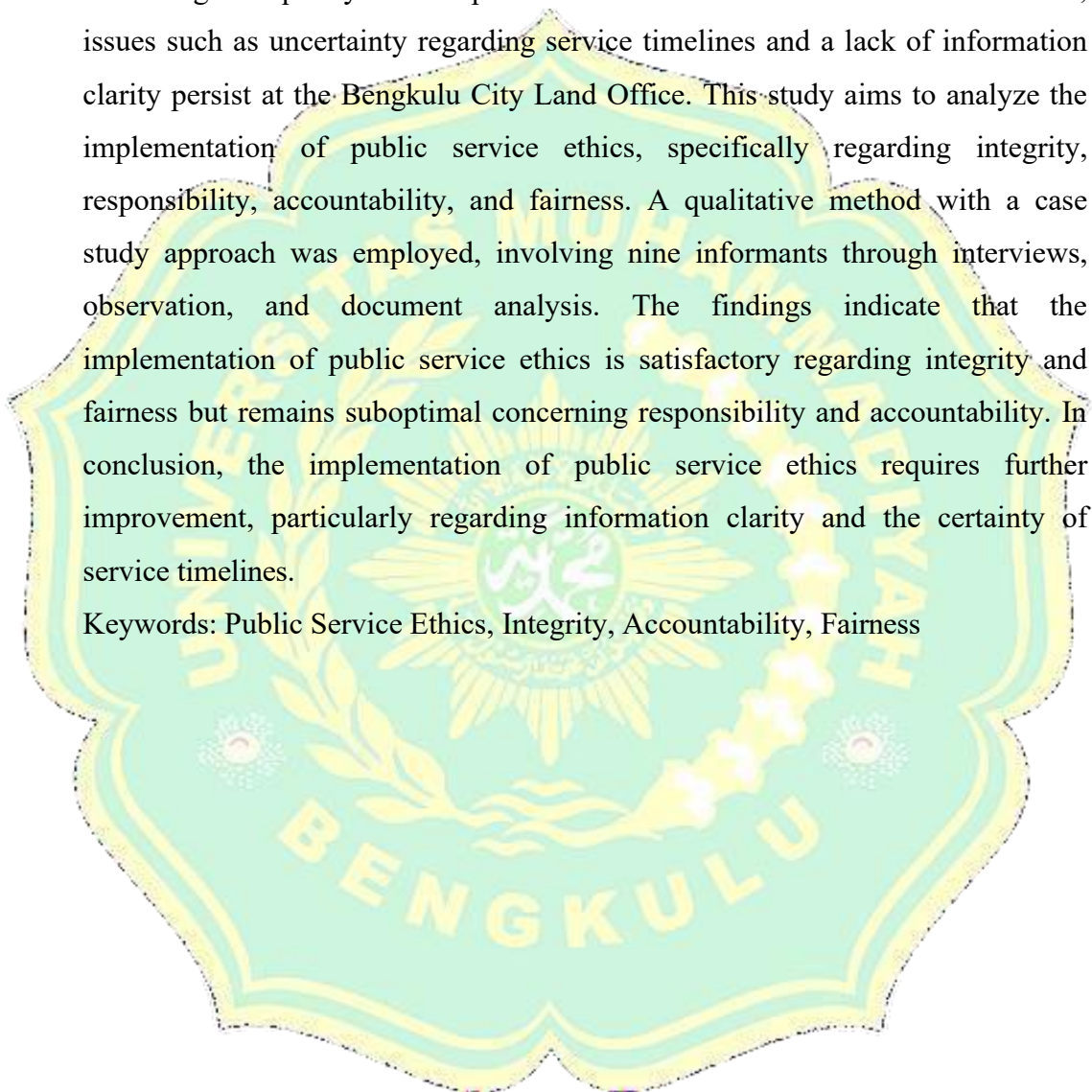
By

Rahman Hadi Eka Putra

2263201001

This research is motivated by the importance of public service ethics in enhancing the quality of transparent and accountable land services. However, issues such as uncertainty regarding service timelines and a lack of information clarity persist at the Bengkulu City Land Office. This study aims to analyze the implementation of public service ethics, specifically regarding integrity, responsibility, accountability, and fairness. A qualitative method with a case study approach was employed, involving nine informants through interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the implementation of public service ethics is satisfactory regarding integrity and fairness but remains suboptimal concerning responsibility and accountability. In conclusion, the implementation of public service ethics requires further improvement, particularly regarding information clarity and the certainty of service timelines.

Keywords: Public Service Ethics, Integrity, Accountability, Fairness



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika pelayanan publik merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern karena membantu menjaga hak-hak masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, responsif, dan bertanggung jawab. Administrasi publik melihat pelayanan publik tidak semata-mata sebagai kegiatan administratif; itu juga adalah tindakan yang mengandung nilai moral dan didasarkan pada etika, integritas, dan kepentingan masyarakat. Untuk menjamin pelayanan publik yang adil, terbuka, dan nondiskriminatif, etika menjadi pedoman moral bagi aparatur untuk menetapkan kebijakan dan melaksanakan pelayanan publik (Eko Yudianto, 2024) Jika etika pelayanan publik tidak diterapkan dengan baik, kualitas layanan dapat menurun, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan pengaduan masyarakat, penurunan kepercayaan terhadap aparatur birokrasi, dan praktik maladministrasi dalam pelayanan (Pamungkas & Munawir, 2025) Dengan demikian, etika pelayanan perlu diperkuat guna meningkatkan kinerja birokrasi di Indonesia.

Salah satu elemen penyelenggaraan pemerintahan Indonesia yang perlu diperkuat adalah etika pelayanan publik. Eko Yudianto (2024) mengatakan bahwa etika administrasi publik sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, tetapi masih belum sepenuhnya diterapkan dalam birokrasi pelayanan, yang dapat memengaruhi responsivitas dan akuntabilitas aparatur. Selanjutnya, Afrina Welni et al. (2024) mengatakan bahwa meningkatkan standar etika administrasi publik dapat membantu aparatur menjadi lebih profesional dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak dapat

dilepaskan dari tingkat penerapan nilai-nilai etika yang dilakukan oleh aparatur dalam keseharian penyelenggaraan layanan.

Sektor pertanahan adalah salah satu dari banyak bidang pelayanan publik yang sangat kompleks dan rentan terhadap berbagai masalah etis. Pelayanan tersebut lebih dari sekadar memenuhi aspek legalitas; mereka juga menangani kepentingan sosial, stabilitas ekonomi, dan kemungkinan konflik antara lembaga dan masyarakat. Proses pelayanan seperti pengukuran, pemeriksaan dan verifikasi data, pendaftaran hak, pemecahan bidang tanah, dan penerbitan sertifikat membutuhkan ketelitian dan keahlian aparatur. Kesalahan yang terjadi di setiap langkah, seperti kesalahan data, ketidaksesuaian hasil pengukuran, atau keterlambatan administrasi, dapat menyebabkan kerugian masyarakat, konflik pertanahan, dan ketidakpastian hukum. Perspektif administrasi publik menempatkan etika birokrasi sebagai salah satu komponen penting untuk mencegah maladministrasi, meskipun penelitian tentang etika pelayanan pertanahan masih berlangsung (Afrina Welni et al., 2024)

Penelitian (Syafitri et al., 2024) Pembangunan zona integritas dan penggunaan layanan elektronik dapat meningkatkan transparansi dan integritas layanan pertanahan. Namun, masih ada hambatan dalam sistem dan prosedur pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu, Ombudsman RI mencatat tingkat maladministrasi pertanahan yang terus meningkat, termasuk penundaan layanan, penyimpangan prosedur, dan kurangnya pengawasan internal. Dalam situasi ini, penerapan etika pelayanan yang konsisten yang mengutamakan integritas, akuntabilitas, dan transparansi sangat penting.

Kantor Pertanahan Kota Bengkulu memiliki beban kerja yang signifikan karena menangani lebih dari 50 layanan dengan dukungan 78 pegawai tetap, menurut SOP Tahun 2025. Kondisi ini berpotensi menyebabkan kendala teknis, keterlambatan pelayanan, dan risiko maladministrasi

(Syafitri et al., 2024) Beban kerja yang tinggi dan tidak diimbangi profesionalisme aparatur dapat menurunkan kualitas pelayanan.

Peraturan perundang-undangan seperti Permen ATR/BPN No. 1 Tahun 2010, UU No. 25 Tahun 2009, UU No. 14 Tahun 2008, PP No. 24 Tahun 1997, PP No. 128 Tahun 2015, dan lainnya mengatur operasi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Setiap tahapan pelayanan memiliki prosedur yang disusun dengan baik. Prosedur ini mencakup pemeriksaan dokumen, pengisian data, pembayaran PNPB, pemeriksaan lapangan, proses penetapan, dan penerbitan hasil layanan. Pembayaran dilakukan melalui sistem cashless untuk mengurangi kemungkinan pungutan liar. Selain itu, komunitas memiliki kemampuan untuk mengirimkan pengaduan melalui SP4N-LAPOR, loket pelayanan, surat, atau email. Meskipun prosedur telah dirancang secara menyeluruh, pelaksanaannya masih bergantung pada komitmen aparatur dalam memberikan layanan berdasarkan prinsip moral, integritas, dan profesionalisme.

BPN RI menetapkan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 8 Tahun 2011 sebagai pedoman dalam pelaksanaan kode etik pelayanan publik. Peraturan tersebut menekankan pentingnya kejujuran, integritas, profesionalisme, keadilan, transparansi, dan tanggung jawab, serta pelayanan yang cepat, tepat, sopan, dan tidak diskriminatif. Penerapan prinsip tersebut menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan akuntabel.

Hasil IKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu termasuk dalam kategori baik hingga sangat baik. Komponen transparansi prosedur, biaya pelayanan, dan responsivitas petugas memperoleh skor 90–96,67, yang menunjukkan bahwa masyarakat relatif puas

dengan keterbukaan informasi dan komunikasi pelayanan. Namun, elemen waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan persyaratan pelayanan memperoleh skor 83–86,67. Masih diperlukan perbaikan dalam efisiensi pelayanan dan fasilitas pendukung. Hal ini sejalan dengan Titi Darmi (2023) bahwa kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh integritas aparatur dan kejelasan informasi, selain kecepatan pelayanan.

Berdasarkan data pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu Tahun 2025, tercatat sebanyak 75 kasus pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sepanjang tahun. Pengaduan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan. Jenis pengaduan yang disampaikan masyarakat cukup beragam, mulai dari informasi sertipikat dan pengecekan berkas, keterlambatan pengukuran tanah, permasalahan plotting bidang, keterlambatan penerbitan sertipikat, program PTSL dan kelengkapan dokumen, sengketa batas tanah, ketidaksesuaian data, permohonan pengukuran ulang, informasi status permohonan layanan, hingga administrasi hak atas tanah. Keberagaman jenis pengaduan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi berbagai hambatan dalam memperoleh pelayanan pertanahan yang efektif dan sesuai dengan harapan.

Jumlah pengaduan tertinggi terjadi pada bulan Juni dengan 11 kasus. Pengaduan yang dominan pada bulan tersebut berkaitan dengan keterlambatan layanan dan ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kelemahan dalam penyampaian informasi pelayanan serta kepastian waktu penyelesaian layanan. Sementara itu, pada bulan April tercatat 7 kasus pengaduan yang didominasi oleh keterlambatan penerbitan sertipikat, sedangkan pada bulan Februari dan Maret masing-masing terdapat 6 kasus pengaduan yang berkaitan dengan keterlambatan pengukuran tanah dan permasalahan plotting bidang. Pengaduan-pengaduan tersebut menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan kejelasan prosedur pelayanan masih menjadi perhatian masyarakat.

Tingginya jumlah pengaduan yang terjadi dari bulan ke bulan menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur dituntut untuk mengedepankan etika pelayanan publik yang mencerminkan integritas, tanggung jawab, akuntabilitas, dan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas diperlukan agar pelayanan dilaksanakan secara jujur dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Tanggung jawab dibutuhkan untuk memastikan setiap proses pelayanan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Akuntabilitas diperlukan agar seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Selain itu, keadilan juga harus diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang dilayani.

Data pengaduan masyarakat tersebut menjadi indikasi bahwa implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu masih menghadapi berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab dan akuntabilitas pelayanan. Ketidakjelasan informasi serta keterlambatan penyelesaian layanan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu untuk mengetahui sejauh mana nilai-nilai integritas, tanggung jawab, akuntabilitas, dan keadilan telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, setiap jenis pelayanan pertanahan telah ditetapkan jangka waktu penyelesaian yang berbeda sesuai dengan karakteristik dan tingkat kompleksitas layanan. Terdapat 18 jenis pelayanan utama yang meliputi pengukuran dan pemetaan kadastral dengan waktu penyelesaian 12 hari kerja, permohonan SK pemberian hak (HM, HGB, HP) yang berkisar antara 38–57 hari

kerja, pendaftaran sertifikat hak atas tanah selama 7 hari kerja, serta berbagai layanan peralihan hak seperti jual beli, hibah, dan pewarisan yang masing-masing memerlukan waktu sekitar ± 5 hari kerja. Selain itu, terdapat layanan pemecahan atau pemisahan bidang tanah dan penggabungan bidang tanah dengan estimasi waktu ± 15 hari kerja, sertifikat pengganti (hilang/rusak/blanko lama) sekitar ± 40 hari kerja, serta royalti hak tanggungan selama 5 hari kerja.

Beberapa layanan lainnya seperti pendaftaran hak tanggungan membutuhkan waktu 7 hari kerja, informasi zonasi nilai tanah dan pengecekan sertifikat dapat diselesaikan dalam 1 hari kerja, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) selama 3 hari kerja, serta layanan blokir atau sita selama 5 hari kerja. Terdapat pula layanan pembatalan sertifikat yang memerlukan waktu sekitar ± 30 hari kerja. Penetapan standar waktu pelayanan ini pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat terkait lama proses penyelesaian setiap jenis layanan pertanahan.

Keberadaan SOP tersebut juga menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, khususnya terkait kepatuhan terhadap standar waktu yang telah ditetapkan. Apabila dalam praktiknya masih terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian dengan SOP, maka hal tersebut dapat mengindikasikan adanya permasalahan dalam implementasi pelayanan, terutama yang berkaitan dengan aspek tanggung jawab dan akuntabilitas aparatur. Oleh karena itu, data SOP ini menjadi penting dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menganalisis sejauh mana implementasi etika pelayanan publik telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

Inspeksi cepat yang dilakukan oleh Ombudsman RI Bengkulu pada 17 Februari 2025 menunjukkan bahwa kepastian waktu penyelesaian pelayanan masih menjadi kendala. Hal ini dapat mengganggu masyarakat dan menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan.. Selain itu, masyarakat tidak selalu memahami dokumen yang harus dipersiapkan karena persyaratan dan tahapan pelayanan belum disampaikan

secara efektif. Sebaliknya, penumpukan pengguna layanan membuat pengelolaan antrean perlu diperbarui. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengawasan internal masih dapat diperbaiki, meskipun indikasi maladministrasi yang ditemukan belum tergolong signifikan. Untuk mencapai hal ini, integritas aparatur yang lebih baik, pengelolaan antrean yang lebih efisien, dan komunikasi pelayanan yang lebih jelas diperlukan.

Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, ada banyak tantangan struktural, kultural, dan personal yang menghalangi penerapan etika pelayanan. Kendala tersebut berkaitan dengan penerapan SOP, pengawasan, budaya kerja, integritas, profesionalisme, dan komitmen pegawai. Meskipun IKM menunjukkan penilaian yang baik hingga sangat baik pada beberapa aspek, pengaduan masyarakat dan temuan Ombudsman menunjukkan masih adanya perbedaan antara standar pelayanan dan praktik di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh perilaku dan komitmen aparatur dalam menerapkan etika pelayanan.

Kondisi yang diuraikan menunjukkan bahwa penelitian harus dilakukan mengenai penerapan etika pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Fokus penelitian adalah bagaimana aparatur menerapkan nilai etika, bagaimana mereka mematuhi SOP dan kode etik ASN, dan bagaimana hal ini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan etika pelayanan sebagai dasar untuk membuat saran yang dapat diterapkan secara berkelanjutan. Diharapkan bahwa hasil penelitian tidak hanya meningkatkan pengetahuan tentang administrasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang jujur dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi etika pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat implementasi etika pelayanan publik dalam proses layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi etika pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, khususnya terkait bagaimana nilai-nilai integritas, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme diterapkan pada setiap tahapan pelayanan.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi etika pelayanan publik dalam proses layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, baik yang bersifat struktural, kultural, maupun personal.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam literatur mengenai etika pelayanan publik dan tata kelola pelayanan pertanahan. Temuan penelitian dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana etika pelayanan diimplementasikan dalam sektor pertanahan, yang memiliki karakteristik kompleks dan berisiko tinggi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi dan

peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji isu serupa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam mengevaluasi dan meningkatkan implementasi etika pelayanan publik. Identifikasi faktor pendukung dan penghambat diharapkan dapat membantu instansi merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran, terutama dalam memperkuat integritas aparatur, meningkatkan kualitas komunikasi layanan, dan meminimalkan potensi maladministrasi.

