

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**Rafikha Nor Safitri¹, Reno Afrian², Mahdalina³**

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: rafikhasafitri1104@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pertanahan yang berkualitas sangat penting untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap 11 informan, yang terdiri dari pegawai dan masyarakat. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, sedangkan validitas diuji melalui triangulasi dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan tergolong cukup baik, ditunjukkan oleh fasilitas yang memadai, profesionalisme pegawai, serta sikap ramah dalam pelayanan. Namun, ditemukan beberapa hambatan seperti kurangnya kejelasan informasi, antrean panjang, dan keterbatasan jumlah pegawai. Faktor pendukung mencakup fasilitas kantor dan sistem antrean elektronik, sedangkan penghambat meliputi birokrasi yang belum efisien dan minimnya pelatihan. Hasil ini penting sebagai dasar perbaikan pelayanan publik yang lebih responsif dan partisipatif.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pertanahan, BPN

ABSTRACT

Land services at the National Land Agency (BPN) of Hulu Sungai Utara Regency face challenges due to limited public understanding, caused by insufficient information dissemination and inadequate staff communication. This study aims to assess the quality of land services at the BPN Office and explore contributing factors. Using a qualitative descriptive approach, data were gathered through observation, interviews, and documentation from 11 informants, including staff and community members. Analysis followed the Miles and Huberman model, focusing on five indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings reveal that while service quality is generally fair with adequate facilities and professional staff issues remain, including long queues and ineffective communication. Supporting factors include well-managed infrastructure, while barriers include staff shortages, bureaucratic inefficiencies, and limited training. These elements hinder optimal service delivery. The study concludes with recommendations for improving internal staff management, enhancing public communication, and encouraging citizen readiness in document preparation. These improvements are essential for increasing public trust and satisfaction with land services.

Keywords: land services, service quality, public trust

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan yang mencerminkan hubungan antara negara dan warga negara. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan birokrasi dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang transparan, cepat, dan efisien, pemerintah dituntut untuk terus berbenah agar mampu memberikan pelayanan prima. Meskipun reformasi birokrasi telah digalakkan, kenyataannya

masih banyak keluhan dari masyarakat, khususnya terkait dengan pelayanan administrasi yang lamban, tidak informatif, serta kurang responsif terhadap kebutuhan publik.

Salah satu sektor pelayanan publik yang cukup kompleks dan sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan pertanahan. Tanah sebagai sumber daya strategis memiliki posisi penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia yang sebagian besar bergantung pada sektor agraris. Kebutuhan akan legalitas hak atas tanah menjadi semakin penting seiring meningkatnya pembangunan fisik, pertumbuhan penduduk, dan mobilitas masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi pertanahan seperti penerbitan sertifikat, pengurusan balik nama, hingga penyelesaian sengketa tanah harus dilakukan secara efektif dan akuntabel. Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam urusan tersebut diharapkan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas dan profesional.

Namun dalam kenyataannya, masih ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan di kantor pertanahan, termasuk di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Observasi awal menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan pertanahan menjadi salah satu hambatan utama. Hal ini disebabkan oleh minimnya informasi yang tersedia, kurangnya sosialisasi, serta lemahnya komunikasi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, sistem antrian yang belum optimal dan keterbatasan jumlah pegawai turut menjadi faktor penghambat dalam pencapaian pelayanan yang efisien. Padahal, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan proses, tetapi juga oleh kejelasan informasi, keramahan petugas, dan kemudahan akses.

Dalam kerangka teoritis, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama sebagaimana dikemukakan oleh Hayat (2018), yaitu: bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima indikator ini menjadi pijakan dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik, khususnya di bidang pertanahan, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif dan manusiawi. Penelitian yang relevan sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Mahmudah (2022) mengenai pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA, serta Hartina (2022) tentang pelayanan akta kelahiran dan kematian, menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat diaplikasikan dalam berbagai konteks layanan publik, termasuk layanan administrasi di kantor pertanahan.

Penelitian ini menjadi penting karena pelayanan pertanahan menyangkut hak kepemilikan dan kepastian hukum yang berdampak langsung pada rasa aman dan kesejahteraan masyarakat. Dengan memahami secara menyeluruh kualitas pelayanan yang ada serta faktor-faktor yang memengaruhinya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi Kantor BPN Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan kualitas layanan publik

yang adaptif dan berintegritas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai upaya kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Lokasi penelitian berada di kantor BPN setempat yang terletak di Kecamatan Amuntai Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati langsung proses pelayanan yang berlangsung, sedangkan wawancara dilakukan kepada sebelas informan, terdiri dari pegawai dan masyarakat pengguna layanan, yang dipilih secara purposive agar memperoleh informasi yang relevan dan variatif. Dokumentasi mendukung dengan bukti-bukti berupa data internal, arsip kegiatan, serta foto kondisi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan lima indikator utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima indikator tersebut dianalisis berdasarkan praktik nyata yang ditemui di lapangan. Teknik analisis data mengikuti model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak awal hingga akhir penelitian untuk menjaga konsistensi dan kedalaman informasi. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi sumber, perpanjangan waktu observasi, serta pemeriksaan kembali kepada informan (member check). Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan kualitas pelayanan publik secara objektif serta memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat proses pelayanan pertanahan di BPN Hulu Sungai Utara. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perbaikan kebijakan dan strategi pelayanan publik yang lebih partisipatif dan efektif di masa mendatang.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Bukti Langsung (tangibles)
 - a. Sarana Fisik

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa sarana fisik di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Sarana Fisik sudah memadai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas yang tersedia tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan kenyamanan serta menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori Hayat (2018:83-86) Indikator Sarana Fisik, karena dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sudah baik. Sarana fisik yang tersedia di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum sudah memadai, lengkap, bersih, tertata rapi, serta tersedianya fasilitas yang relatif lengkap dan dalam kondisi baik. Ruang tunggu terlihat bersih dan nyaman, area pelayanan tertata dengan rapi, serta perlengkapan penunjang pelayanan seperti kursi, meja pelayanan, papan informasi, dan sistem antrean sudah tersedia dan berfungsi dengan baik dan mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

b. Fasilitas Kantor yang Memadai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memiliki fasilitas kantor Sudah baik. Fasilitas kantor yang memadai dan mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara efektif. Kelengkapan fasilitas teknis serta kondisi lingkungan kerja yang bersih dan tertata rapi menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel, yang berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori Hayat (2018:83-86) Indikator Fasilitas Kantor yang Memadai karena dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan sudah baik. Tersedianya fasilitas seperti meja pelayanan, komputer, dan alat penunjang lainnya dinilai sudah cukup lengkap dan layak pakai serta Area pelayanan terlihat rapi dan bersih, serta mendukung pelaksanaan tugas secara efisien. Selain itu, suasana kerja yang kondusif turut mencerminkan kesesuaian antara kebutuhan pelayanan dan ketersediaan fasilitas.

c. Sarana Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan dapat disimpulkan masih kurang baik. Walaupun sarana komunikasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah tersedia dalam bentuk fisik maupun digital, namun belum dimanfaatkan secara maksimal. Pembaruan informasi

yang lambat dan respons yang kurang cepat menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas dalam pengelolaan sarana komunikasi menjadi hal penting dalam rangka mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan teori Hayat (2018:83-86) Indikator Sarana Komunikasi karena dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan kurang baik karena pegawai di kantor tersebut kadang lambat dalam pemberharuan informasi, walaupun telah menyediakan beberapa media komunikasi seperti papan pengumuman, sistem antrean, serta poster atau selebaran informasi di area pelayanan.

2. Keandalan (*reliability*)

a. Kemampuan Menyediakan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa kemampuan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam menyediakan pelayanan kurang Baik. Petugas pelayanan masih kurang mampu menjalankan tugas dengan baik dan memahami alur administrasi pertanahan, serta responsif terhadap pertanyaan masyarakat. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, masih diperlukan perbaikan pada aspek manajemen antrian dan penyesuaian sumber daya manusia, terutama saat terjadi lonjakan kunjungan masyarakat, dapat disimpulkan dari hasil wawancara.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan teori Hayat (2018:83-86) Indikator Kemampuan Menyediakan Pelayanan karena dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan kurang baik karena masih terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan jumlah pegawai dan sistem antrean yang belum optimal, yang dapat memengaruhi waktu pelayanan, khususnya pada saat kunjungan masyarakat sedang tinggi, dan masih diperlukan perbaikan pada aspek manajemen antrean dan penyesuaian sumber daya manusia, terutama saat terjadi lonjakan kunjungan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Keandalan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa tingkat keandalan pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Hal ini mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional dan dapat dipercaya. Para pegawai dinilai mampu bekerja dengan cepat, akurat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, diperlukan upaya peningkatan konsistensi kinerja antarpegawai

serta penguatan koordinasi antarunit kerja agar pelayanan publik dapat berjalan optimal secara merata dan berkesinambungan.

Temuan ini sejalan dengan teori Hayat (2018:83–86) mengenai indikator kehandalan pegawai, di mana aspek kecepatan, ketepatan, dan kemampuan responsif menjadi indikator penting. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagian pegawai telah memenuhi indikator tersebut, meskipun aspek konsistensi antarpegawai dalam memberikan pelayanan serupa masih perlu ditingkatkan.

c. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berjalan dengan baik. Para pegawai menunjukkan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan bersikap terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat, Kantor BPN perlu terus mengoptimalkan sistem antrean, mempercepat proses pelayanan yang bersifat kompleks, serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital guna menunjang akurasi dan ketepatan waktu pelayanan secara menyeluruh.

Temuan ini sejalan dengan teori Hayat (2018:83–86) mengenai indikator ketepatan waktu pelayanan, yang mencakup kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan keterbukaan dalam memberikan informasi. Berdasarkan data lapangan, indikator-indikator tersebut telah terpenuhi secara umum, meskipun masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut dalam aspek efisiensi dan pemanfaatan teknologi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

a. Kesanggupan untuk Membantu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kesanggupan pegawai dalam membantu masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Pegawai menunjukkan sikap yang ramah, responsif, dan terbuka terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Mereka tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga berinisiatif memberikan solusi secara proaktif sesuai dengan situasi yang dihadapi masyarakat.

Meskipun masih terdapat hambatan seperti antrean yang cukup panjang, semangat pelayanan serta kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan publik yang optimal tetap terjaga. Hal ini mencerminkan penerapan nilai-nilai pelayanan prima yang

berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan ini sesuai dengan teori Hayat (2018:83–86) tentang indikator kesanggupan untuk membantu, yang menekankan pentingnya responsivitas, empati, serta inisiatif pegawai dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik.

b. Memberikan Pelayanan dengan Cepat, Tepat dan Tanggap

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berjalan dengan cukup baik, khususnya dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan. Petugas menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan, tidak hanya dengan sigap merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat, tetapi juga dengan menjaga akurasi serta kejelasan dalam setiap tahapan proses layanan.

Meskipun terdapat kendala teknis seperti sistem antrean elektronik yang terkadang sibuk, hal tersebut tidak mengurangi tingkat responsivitas petugas. Justru, para pegawai tetap berupaya memberikan solusi secara langsung tanpa menunda, serta menjelaskan prosedur layanan dengan jelas kepada masyarakat. Pengelolaan antrean dilakukan secara sistematis, dan percepatan proses terutama pada layanan berkas sederhana menjadi prioritas. Kantor juga telah menyediakan sarana pendukung seperti papan informasi, sistem antrean digital, serta alur pelayanan yang mudah diakses dan dipahami masyarakat.

Temuan ini selaras dengan indikator “Memberikan Pelayanan dengan Cepat, Tepat, dan Tanggap” sebagaimana dikemukakan oleh Hayat (2018:83–86), yang menekankan pentingnya kecepatan merespons, kejelasan prosedur, serta kemampuan memberikan solusi secara efisien dalam pelayanan publik.

4. Jaminan (*assurance*)

a. Kemampuan, Keramahan dan Sopan Santun dalam Meyakinkan Kepercayaan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara berada dalam kategori cukup baik. Petugas menunjukkan sikap ramah, profesional, serta komunikatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Mereka berusaha menjawab setiap pertanyaan secara jelas, tanpa terburu-buru, dan tetap mengedepankan ketenangan dalam memberikan pelayanan. Sikap ini berkontribusi dalam membangun citra institusi sebagai lembaga publik yang tidak hanya terpercaya, tetapi juga humanis dalam pendekatan pelayanannya.

Temuan ini sejalan dengan teori Hayat (2018:83–86) yang menyatakan bahwa indikator kemampuan, keramahan, dan sopan santun merupakan unsur penting dalam membangun kepercayaan konsumen. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, diketahui bahwa petugas secara umum menyambut masyarakat dengan bahasa tubuh yang terbuka, menyapa secara sopan, dan aktif membantu saat diperlukan. Interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung dalam suasana yang nyaman, bersahabat, serta mencerminkan komitmen pelayanan prima.

b. Bebas dari Bahaya Resiko

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berjalan dengan baik. Kantor BPN mampu menjaga kualitas layanan publik yang aman, bebas dari risiko, serta sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Keamanan dokumen, perlindungan data, dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan menjadi prioritas yang mendapat perhatian serius. Meski tidak ditemukan gangguan signifikan selama penelitian, optimalisasi sistem keamanan berbasis digital dan peningkatan transparansi masih dapat dilakukan guna memperkuat perlindungan terhadap potensi risiko di era teknologi saat ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hayat (2018:83–86), bahwa salah satu indikator pelayanan yang baik adalah terbebas dari bahaya atau risiko. Berdasarkan data yang diperoleh, tidak ditemukan keluhan masyarakat terkait kehilangan dokumen, kebocoran data, maupun penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Proses verifikasi dilakukan dengan teliti, dokumen disimpan di ruang yang aman, serta pengunjung diarahkan secara sistematis sesuai alur pelayanan. Lingkungan kerja yang tertib dan diawasi dengan baik mencerminkan bahwa aspek keamanan telah menjadi bagian integral dari sistem pelayanan yang diterapkan di kantor tersebut.

5. Empati (*empathy*)

a. Komunikasi yang Baik

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum optimal, khususnya dalam aspek komunikasi. Kondisi ini berdampak pada kurangnya rasa didengar dan dihargai oleh masyarakat, serta keterbatasan dalam memperoleh informasi yang jelas dan transparan. Padahal, komunikasi seharusnya menjadi elemen penting dalam menunjang pelayanan publik yang responsif dan akuntabel.

Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh

Hayat (2018:83–86), yang menyatakan bahwa indikator komunikasi dalam pelayanan publik mencakup kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan secara lengkap, memberikan penjelasan yang informatif, dan menjaga interaksi yang hangat serta terbuka. Berdasarkan temuan di lapangan, petugas belum sepenuhnya menunjukkan responsivitas yang baik, dan terdapat keterbatasan dalam menjawab pertanyaan secara jelas. Selain itu, pelayanan melalui media daring seperti WhatsApp masih belum dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam hal komunikasi interpersonal maupun pemanfaatan teknologi informasi untuk memperkuat hubungan antara petugas dan masyarakat penerima layanan.

b. Perhatian Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai terhadap pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Pegawai tidak hanya menjalankan tugas administratif dan teknis, tetapi juga menunjukkan sikap profesional, ketelitian, serta tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Sikap tersebut turut membangun kepercayaan publik terhadap instansi sebagai lembaga pelayanan publik yang andal.

Namun demikian, hasil penelitian ini belum sepenuhnya sesuai dengan indikator perhatian pegawai sebagaimana dijelaskan oleh Hayat (2018:83–86), yang menekankan pentingnya responsivitas dan kepedulian petugas terhadap setiap individu yang dilayani. Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang memberikan perhatian optimal kepada masyarakat yang datang, seperti tidak menyambut dengan ramah atau kurang responsif terhadap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perhatian pegawai perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat lebih merata dan menyeluruh.

B. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berikut ini adalah faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara :

1. Faktor Pendukung

a. Fasilitas kantor yang memadai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat diidentifikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan didukung oleh sejumlah faktor penting. Dari hasil wawancara, beberapa pegawai menyampaikan pandangannya. Ibu Nandi Ardina Putri menjelaskan bahwa sistem antrian yang telah terkomputerisasi, lokasi kantor yang strategis, serta kegiatan

penyuluhan kepada masyarakat merupakan elemen penting dalam mendukung pelayanan. Bapak Rudi menambahkan bahwa fasilitas yang memadai dan sikap ramah petugas sangat berperan dalam menciptakan suasana pelayanan yang positif. Sementara itu, Ibu Nurul Hidayati menekankan pentingnya kompetensi petugas serta ketersediaan fasilitas lengkap sebagai faktor utama dalam menunjang kualitas pelayanan.

Hasil observasi di lapangan turut memperkuat temuan tersebut. Kantor BPN telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana kerja yang cukup baik, tertata rapi, dan berfungsi secara optimal. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, perangkat kerja yang mendukung, serta ruang pelayanan yang sesuai standar, memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan efektivitas bagi petugas dalam bekerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan di Kantor BPN meliputi fasilitas fisik yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, serta sistem kerja yang terorganisir. Perpaduan tersebut menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan profesional, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal.

2. Faktor Penghambat

a. Pegawai yang kurang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional, ditemukan beberapa faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik yang perlu diperhatikan. Salah satu hambatan utama yang diungkapkan oleh para pegawai adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Ibu Nandi Ardina Putri menyatakan bahwa tingginya permintaan layanan tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang tersedia, sehingga pelayanan kerap kali menjadi kewalahan, terutama saat kunjungan masyarakat meningkat. Ia juga menyoroti panjangnya alur birokrasi serta kurangnya pelatihan berkala bagi pegawai sebagai kendala dalam menjaga mutu pelayanan. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak Rudi, yang menegaskan bahwa kondisi tersebut dapat memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan organisasi dalam mengantisipasi lonjakan kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ketidaksiapan tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan.

Observasi di lapangan turut menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara volume pekerjaan dengan kapasitas petugas menjadi salah satu tantangan yang mencolok. Ketika antrian masyarakat membludak, sejumlah pegawai tampak kesulitan dalam mengatur alur pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu, masih terdapat pegawai yang belum sepenuhnya menguasai keterampilan teknis

maupun komunikasi pelayanan publik, yang berdampak pada ketidakefisienan proses kerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hambatan utama dalam pelayanan di Kantor BPN mencakup kekurangan jumlah pegawai, birokrasi yang belum efisien, serta kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur. Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui rekrutmen tambahan dan pelatihan berkelanjutan, agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari lima indikator utama pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sarana fisik seperti ruang tunggu, sistem antrean, dan kebersihan kantor mendukung kenyamanan masyarakat. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti efektivitas komunikasi yang masih perlu ditingkatkan serta variasi kualitas pelayanan antarpegawai, secara keseluruhan pegawai menunjukkan usaha dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sopan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terbagi menjadi dua, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi fasilitas kantor yang memadai, sistem antrean elektronik, serta ketersediaan perangkat kerja yang berfungsi dengan baik. Sementara itu, faktor penghambat utama adalah kekurangan jumlah pegawai yang menyebabkan antrean panjang dan pelayanan tidak maksimal, serta birokrasi yang masih panjang dan belum sepenuhnya efisien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta evaluasi sistem pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan masyarakat memperoleh kepuasan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S., 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pusaka Setia.
- Anonim, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Anonim, 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Proposal Penelitian STIA Amuntai*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Anonim, 2016. *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN.
- Hadiwijoyo, S.S., 2021. *Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartina, 2022. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan*. Skripsi. Amuntai: STIA Amuntai.
- Hiplunudin, A., 2017. *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Mahmudah, 2022. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-EL dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan*. Skripsi. Amuntai: STIA Amuntai.
- Mulyadi, D., 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, A., 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Sahir, S. & Hafni, 2021. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: KBM Indonesia.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 22nd ed. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.