

REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL (ATR / BPN) KABUPATEN MAROS

Oleh:

¹ Andi Patta Yusuf; ² Muh. Akmal Ibrahim; ³ Syahribulan

¹. Ilmu Administrasi Negara, Fisip-Unmus

². Administrasi Pembangunan, Fisip-Makassar

³. Administrasi Pembangunan,-Fisip- Makassar

Email: pattayusuf@unmus.ac.id

Abstrac

Bureaucratic Reform in Public Service has been known in this case the land service is still convoluted and the process spent a long time indicating not yet in accordance with procedure established by BPN. This study aims to examine the implementation of bureaucracy reform in public service at the Office Agraria and Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Maros Regency based on Bureaucratic Reform Strategy. This research uses qualitative approach. Sources of data used are primary and secondary data. The result of the research shows that the implementation of bureaucratic reform in public service at the Office Agraria and Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Maros Regency can not reach the public service in the field of land according to the procedure as determined by the head of national land agency about service standard and land arrangements in land certificate management, this is caused by many priority programs given directly from the center in addition to the routine services faced to make the workload over due to the availability of human resources in this case the employee of the meter there are only seven people while the land who want to be measured that the number of fields is quite large approximately ± 9354 fields every year and in the implementation of reforms in areas that can not be done that is recruitment of employees. Recruitment of these employees is the authority of the center so that it can hinder land services to the community.

Keywords: *Bureaucracy Reform; Public Service*

PENDAHULUAN

Upaya pelaksanaan reformasi birokrasi penyelenggaraan pemerintah diperlukan untuk memastikan pemberian pelayanan oleh masyarakat telah sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman, tidak terlepas dari kondisi diatas bahwa kantor Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Maros merupakan instansi telah menerapkan pelaksanaan reformasi birokrasi yang terdiri dari manajemen perubahan, penataan dan penguatan organisasi, penataan peraturan, penataan tata laksana, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, penataan sistem manajemen SDM aparatur, pengutan kualitas pelayanan publik dan monitoring, evaluasi serta pelaporan. Sejalan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi

Pemerintah. Maka pelaksanaan reformasi birokrasinya dapat terarah dan bertahap mencapai perubahan-perubahan berkesinambungan dengan tujuan yang ditetapkan maka menjadi acuan dalam melakukan reformasi birokrasi adalah Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025

Program reformasi birokrasi tersebut diatas bahwa kantor Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Maros telah menerapkan pelaksanaan reformasi birokrasi yang memiliki tujuan agar terciptanya birokrasi pemerintah dengan karakteristik profesional, integritas, kinerja tinggi, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani masyarakat, netral, sejahtera, berdedikasi, dan menjunjung tinggi nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Berdasar pada (Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* 2010-2025 Reformasi Birokrasi.

Tanah adalah bagian terpenting bagi masyarakat Indonesia sebab itu kehadiran kementerian atau lembaga yang mengurus segala keterkaitan dalam hal tanah mempunyai tugas dan fungsi pelaksanaan tugas pejabat publik di sektor pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dalam ketentuan peraturan perundang undangan dimana salah satu Kementerian atau Lembaga tersebut adalah Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Maros.

Kantor Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Maros telah melakukan reformasi birokrasi periode silang di tahun 2010-2014 dengan sembilan program prioritas, kesembilan program yang telah dicakup diatas akan tetapi kinerja birokrasi ATR/BPN Kabupaten Maros masih jauh dari kebutuhan serta tuntutan masyarakat pengguna pelayanan publik sebagaimana yang sama-sama kita harapkan.

Beberapa permasalahan yang ditimbulkan oleh adanya reformasi birokrasi ini yang diharapkan berjalan baik ternyata masih terjadi permasalahan pada kantor Agraria Dan Tara Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros sebagai berikut: Tidak jelasnya informasi tentang Prosedur pengurusan sertifikat tanah bagi masyarakat, Tidak adanya papan informasi Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP3) yang ditampilkan di ruang yang terlihat oleh publik atau pemohon, Masih adanya jasa calo dilingkungan pelayanan.

Oleh karna itu masyarakat atau pemohon tidak dapat mengetahui informasi, berapa lama dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus sertifikat tanahnya serta bagaimana cara pengisian permohonan pembuatan sertifikat tanah, dan apa-apa saja persyaratan serta alur pelayanannya yang ditetapkan, Sehingga masyarakat merasa sangat sulit untuk mengurus sertifikat tanahnya, dengan merasa sulitnya mengurus sertifikat tanah karena sebagian besar masyarakat mau tidak mau menggunakan jasa calo atau jalan tol, Oleh karna itu banyak masyarakat yang bisa dirugikan disebabkan karena tidak jelasnya informasi-informasi dalam proses mengurus sertifikat tanah berdasarkan prosedur sehingga reformasi birokrasi dalam pelayanan

publik pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros bahwa masyarakat merasakan pelayanan pertanahan masih berbelit-belit dan prosesnya lama belum sesuai prosedur.

Keadaan permasalahan lain lagi berdasarkan fenomena dilapangan yang dapat membuktikan bahwa pelayanan yang dirasakan masyarakat diperlihatkan dalam tabel berikut ini:

Tabel : Daftar Temuan Nama-Nama Pemohon Pengurusan Sertifikat Tanah Yang Belum terselesaikan Pada Kantor Pertanahan Kab. Maros

No	Nama Pemohon	Nomor Berkas Pemohon	Tanggal Berkas Masuk	Belum Selesai
1	Mangngalle	3503/2017	9 maret 2017	25 april 2018
2	H . harifuddin h. a	7373/2017	22 mei 2017	25 april 2018
3	H . harifuddin h. a	3813/2017	9 maret 2017	25 april 2018
4	Saeong	6362/2017	4 mei 2017	25 april 2018
5	Hamo	4981/2017	5 april 2017	25 april 2018
6	Saleng	3506/2017	9 maret 2017	25 april 2018
7	Bollo	3487/2017	9 maret 2017	25 april 2018
8	Halijah	3482/2017	9 maret 2017	25 april 2018
9	Ambo ahad	3489/2017	9 maret 2017	25 april 2018
10	Moh arwan umar	22230/2017	19 desember 2017	24 april 2018
11	H . sultan	4668/2018	5 april 2018	24 april 2018
12	Mardiah, S.Sos	16546/2016	19 september 2016	24 april 2018
13	Hm . saleh saenong	1143/2018	19 april 2018	24 april 2018
14	Aldrian	781/2017	20 januari 2017	24 april 2018
15	Abd . rahman arsyad A. MD, SH	11454/2017	21 agustus 2017	23 april 2018
16	HM . syuaib ar	9570/2016	7 september 2016	23 april 2018
17	Rosni	2865/2018	2 maret 2018	23 april 2018
18	Setiawan	16436/2016	15 september 2016	23 april 2018

Sumber: Kantor Petanahan Kabupaten Maros

Tabel tersebut membuktikan adanya ketidak sesuai pemberian pelayanan pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros kepada masyarakat sebagai pemohon masih ditemukan adanya ketidak sesuai pelayanan yang seharusnya sebagaimana pada Lampiran II Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan dari semua jenis pelayanan maksimal pelayanan 210 hari atau paling lama 7 (tujuh bulan) akan tetapi realitas menunjukkan masih ada pemohon dari tahun 2016 sampai 2018 belum terselesaikan.

Dalam upaya yang dilakukan Kantor ATR/BPN Kab. Maros dalam melakukan perbaikan birokrasi adalah merupakan usaha untuk mereformasi birokrasi berdasarkan Road Map RB BPN RI Tahun 2015-2019, adapun senada sebagai mana menurut, Mohamad Thahir Haning, (2015), reformasi birokrasi merupakan perbaikan dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan sebagai

upaya menciptakan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masih menurut Mohamad Thahir Haning, reformasi birokrasi diartikan sebagai sebuah agenda perubahan secara bertahap melalui berbagai macam strategi yang bisa dilakukan untuk mencapai hasil dan target yang diinginkan demi adanya perbaikan yang lebih menjanjikan.

Akan tetapi terkait dengan pelaksanaan reformasi birokrasi tidak dapat dilakukan serta merta begitu saja harus melalui beberapa strategi perubahan, Miftah Thoha, (2014), strategi merumuskan reformasi aparatur negara harus komprehensif bukan sporadis dan parsialistik. Sehingga berangkat dari permasalahan itu reformasi birokrasi yang akan digunakan adalah Strategi pembaharuan, untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini, peneliti menggunakan Strategi pembaharuan dengan indikator sebagai berikut: Kelembagaan birokrasi pemerintah, Sistem penataan reformasi birokrasi pemerintah, dan Sumber daya aparatur.

Penelitian sebelumnya antara lain, reformasi birokrasi bidang organisasi dan tata laksana di kementerian kelautan dan perikanan Jakarta oleh Sandy Ardiyansyah Putra, (2015), hasil penelitian menunjukkan reformasi birokrasi bidang organisasi dan tata laksana di Kementerian Kelautan dan Perikanan menghadapi beberapa permasalahan, termasuk tugas dan fungsi dasar yang tumpang tindih dengan organisasi internal dan eksternal, dan ada perbedaan kepentingan antara aktor pelaksana dan sumber daya anggaran yang tidak mencukupi selama pelaksanaan program.

Perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya terdapat pada lokus penelitian berbeda dengan Penelitian sebelumnya adalah Pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros. Fokus penelitian ini pelaksanaan reformasi berdasarkan strategi reformasi birokrasi. Hasil penelitian ini: Pelaksanaan reformasi birokrasi yang sebelumnya tidak terdapat jabatan Fungsional dalam struktur pada tahun 2006 dan setelah pembaharuan struktur tahun 2016 telah terdapat jabatan fungsional pada struktur yang baru dan adanya penerapan motto pelayanan pegawai sebagai kultur dalam pelayanan publik Kantor Pertanahan Kab. Maros adalah dengan bersamaan kita wujudkan pelayanan prima.

KAJIAN LITERATUR

1. Reformasi

Secara teori, reformasi adalah perubahan yang melibatkan seluruh masyarakat sementara kedalamannya terbatas, Lidjan Poltak Sinambela, (2016). Selain itu Reformasi bisa diartikan sebagai sebuah agenda perubahan secara bertahap melalui berbagai macam strategi yang bisa dilakukan untuk mencapai hasil dan target yang diinginkan demi adanya perbaikan yang lebih menjanjikan, dan reformasi secara istilah perubahan dari yang sebelumnya tidak baik menjadi

lebih baik atau reformasi sebagai bagian dari evolusi yang terus menerus dilakukan seiring dengan kemajuan zaman dan tuntutan masa depan yang membutuhkan perbaikan sebagai tolak ukur dalam pencapaian tingkat kepuasan atau keberhasilan Mohamad Thahir Haning, (2015). Reformasi adalah proses perubahan bertahap dan berkelanjutan harus dilakukan disebabkan tatanan pemerintah telah baik pada masa tersebut, akan dapat tidak sesuai lagi dengan adanya perkembangan zaman, Pandji Santosa, (2012).

2. Birokrasi

Birokrasi dalam kamus umum bahasa Indonesia merupakan sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah sebab telah bergeser ke hierarki dan tingkat jabatan. Pandji Santosa, (2012). Jika dilihat dari segi bahasa, birokrasi berasal dari bahasa Yunani, *kretein* artinya mengatur. Dan 'birokrasi' mempunyai arti pemerintahan dengan pejabat-pejabat yang ditunjuk. Blau dan Meyer mengatakan Birokrasi merupakan sebuah institusi yang kuat dengan semua kekuatan bertujuan untuk peningkatan kapasitas potensialnya untuk hal-hal yang baik dan buruk, oleh sebab itu birokrasi didefinisikan sebagai instrumen administrasi rasional serta netral dalam skala besar. Berbeda dengan apa yang dikatakan oleh David Osborne, Birokrasi berarti cara sistematis dalam sistem administrasi yang rasional serta efisien sebagai pengganti pelaksanaan kekuasaan apa pun oleh sistem otoriter, Mohamad Thahir Haning, (2015).

Birokrasi oleh Weber adalah sistem untuk mengelola organisasi besar untuk mendapatkan manajemen yang efisien, rasional dan efektif. Miftah Thoha, (2014). Birokrasi adalah alat atau instrumen pemerintah, administrasi negara, atau administrasi publik, dan penting untuk membawa kebijakan atau peraturan pemerintah, Warsito Utomo, (2012). Sementara Rourke, 1978 (Azhari, 2011) mengatakan birokrasi merupakan sistem administrasi dan implementasi tugas sehari-hari yang diselenggarakan, sistem hierarki yang jelas, dilaksanakan oleh aturan tertulis, serta dilaksanakan terhadap bagian-bagian tertentu yang terpisah dari bagian lain, oleh orang-orang yang dipilih berdasar pada kemampuan dan keahlian mereka di bidangnya.

3. Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi pada dasarnya merupakan agenda penting dalam memperbaiki dan membenahi penyelenggaraan pemerintahan atau sistem administrasi. Khususnya berkaitan dengan aspek kelembagaan, manajemen dan sistem SDM aparatur, Mohamad Thahir Haning, (2015). Adapun menurut, Pandji Santosa, (2012). Reformasi birokrasi mendasar harus memberikan perspektif yang signifikan untuk desain yang akan dilaksanakan dan perbaikan harus muncul di bidang hubungan dengan bidang lain. Selain itu, reformasi birokrasi terhadap kegiatan pengelolaan pemerintah dan pelayanan publik diarahkan agar menciptakan kinerja birokrasi profesional serta akuntabel. Agus dwiyanto dkk, (2012).

4. Strategi Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi merupakan agenda yang sangat penting untuk diwujudkan melalui perbaikan di sektor lembaga negara, Mohamad Thahir Haning, (2015) menawarkan tiga strategi membangun reformasi birokrasi secara total sebagai berikut:

1. Kelembagaan birokrasi pemerintah, merupakan struktur atau tatanan kelembagaan negara pada suatu wilayah yang bertujuan untuk menciptakan tatanan struktur yang utuh sesuai dengan kondisi rakyat di daerah tersebut, sehingga rekonstruksi struktur dan tatanan kelembagaan negara memiliki landasan yang kokoh demi lancarnya segala program yang telah tersusun untuk kepentingan rakyat.
2. Sistem penataan administrasi pemerintah, merupakan proses manajemen dalam fungsi keseluruhannya, dalam dinamika kegiatan, entitas publik serta privat, sehingga membentuk sistem yang egaliteral menyangkut pelayanan terhadap publik yang membutuhkan kinerja positif dari para birokrat.
3. Sumber daya aparatur, merupakan strategi pembaharuan yang memiliki sumber daya aparatur berada pada tingkat profesionalisme dan berkapasitas tertentu, sehingga membangun sebuah tatanan pemerintahan yang berpijak pada spesialisasi jabatan maupun skill yang dimiliki oleh masing-masing individu.

Pada pelaksanaan reformasi birokrasi tidak dapat dilakukan serta merta begitu saja harus melalui berbagai strategi perubahan. Menurut Miftah Thoha, (2014), strategi pembaharuan aparatur negara harusnya komperhensif bukan sporadis atau parsialistik. Menurut miftah thoha, strategi pembaharuan aparatur negara sebagai berikut :

1. Kelembagaan birokrasi pemerintah

Strategi pembaharuan yang dilakukan sebagai perubahan kelembagaan birokrasi pemerintah terdiri dari budaya dan struktur. Budaya adalah perpaduan dari nilai-nilai, kepercayaan dan kebiasaan yang diyakini sebagai kebenaran untuk diperjuangkan. Struktur adalah kerangka kerja yang digunakan sebagai proses aliran proses bagaimana budaya dapat diterapkan dan direalisasikan dalam pemerintahan.

2. Sistem penataan reformasi birokrasi pemerintah

Strategi pembaharuan terhadap sistem penataan birokrasi pemerintah merupakan sistem yang dapat menunjang tercapainya sistem dalam menciptakan perangkat dapat menghargai penegakan hukum, profesionalisme, kemampuan, dan akuntabilitas.

3. Sumber daya aparatur

Strategi untuk memperbarui sumber daya aparatur adalah sumber daya manusia dibekali dengan penyediaan pendidikan serta pelatihan yang diarahkan untuk meningkatkan keterampilan yang sangat dibutuhkan ketika pelaksanaan tugasnya masing-masing. Seperti

pelatihan teknis yang setara dengan pelatihan kejuruan, pendidikan formal, dan kesejahteraan karyawan juga perlu dipertimbangkan.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat di artikan, pelayanan aparatur diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan yang memiliki kepentingan pada lembaga atau organisasi publik sesuai peraturan atau ketentuan yang berlaku. Menurut Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7 tahun 2003, publik merupakan semua aktivitas pelayanan oleh penyedia pelayanan publik dimana upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan implementasi ketentuan hukumnya. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan rakyat yang diberikan pejabat negara, Lijan Poltak Sinambela, (2016).

pelayanan publik adalah penyediaan layanan dilakukan pemerintah, sektor swasta atau sektor publik atas nama pemerintah, baik dengan biaya atau tanpa pembayaran untuk pemenuhan kebutuhan serta kepentingan masyarakat, Pandji Santosa, (2012). Orientasi terhadap pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan tingkat kemampuan atau sumber daya manusia birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Kompetensi sumber daya aparatur birokrasi diperlukan agar orientasi pelayanan dapat tercapai, Agus Dwiyanto dkk, (2012).

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian yang dipergunakan yaitu pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian Penelitian ini mengambil lokus pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros, yang dipilih sebagai lokasi penelitian. Di karnakan Kantor Agraria Dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional merupakan kementerian mempunyai kewenangan dalam memberikan pelayanan di sektor pertanahan yang membantu presiden dalam mengatur pemerintahan negara di Provinsi, kota maupun dikabupaten dan di satu sisi Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional telah melakukan reformasi birokrasi sejak tahun 2010. Reformasi birokrasi di BPN merupakan upaya reformasi dan perubahan mendasar pada sistem implementasi di BPN. Teknik pengumpulan data sebagaimana hasil yang diharapkan peneliti, maka sangat memerlukan data informasi sebagai pendukung penelitian. Untuk keperluan ini penulis memilih teknik pengumpulan data dalam bentuk: Observation (pengamatan), Interview (Wawancara), Dokumentation (Dokumentasi), dan Quitioner (angket pertanyaan). Teknik analisis data penelitian ini mempergunakan model Miles dan Huberman yang kegiatan analisis datanya, yaitu: *data display*, *data reduction*, dan *conclusion drawing atau verification* (Sugiyono, 2016).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Secara umum, penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan

Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros berdasarkan strategi reformasi birokrasi, Strategi reformasi birokrasi dapat diimplementasikan melalui strategi pembaruan sebagaimana Miftah Thoha, 2014, strategi pembaharuan aparatur negara terdiri dari kelembagaan birokrasi pemerintah, sistem penataan birokrasi pemerintah dan sumber daya aparatur.

a. Kelembagaan Birokrasi Pemerintah

Dalam penelitian ini pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros yang dilakukan pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah dari hasil penelitian dikemukakan adanya pembaharuan kelembagaan adalah struktur dan kultur.

Struktur yang sebelumnya diatur berdasar pada Peraturan Kepala BPN RI Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan RI dan struktur baru yang digunakan sekarang berdasarkan 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 bertujuan untuk sebagai alur proses serta tercapainya efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas aparatur pemerintah sebagaimana yang diharapkan masyarakat pengguna pelayanan pertanahan berdasarkan prosedur pertanahan. Dalam struktur tergambar saling membutuhkan untuk terjadinya kerjasama dalam unit organisasi. pada tingkatan teratas kepala kantor yang memiliki kekuasaan yang terbesar serta tanggungjawab dan tugas yang besar pula. Selain itu menurut (Stephen P Robbins, 2015) Birokrasi yang terdapat struktur organisasi sebagai batasan-batasan yang jelas dalam pembagian kerja, susunan kekuasaan, dan hubungan pekerjaan satu sama lain.

Selain penjelasan tentang struktur yang diperbaharui di kantor Pertanahan Kabupaten Maros penelitian ini juga menggambarkan tentang Kultur sebagai bagian dari reformasi birokrasi dalam pelayanan publik oleh kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros tergambar jelas sebelumnya belum adanya penerapan motto pelayanan pegawai sekarang telah ada motto pelayanan pegawai dengan bersamaan kita wujudkan pelayanan prima di kantor Pertanahan Kabupaten Maros sebagai aplikasi adanya budaya gotongroyong pekerjaan yang artinya parapegawai atau setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang over dapat dibantu oleh pegawai lain sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan memberikan pelayanan pertanahan yang profesional dan akuntabel dalam menjalankan tugas, ramah dalam melayani pemohon, informatif dalam memberikan penjelasan, dan mampu sesuai bidang keahliannya. Ini adalah budaya yang merupakan perpaduan dari nilai-nilai, kepercayaan dan kebiasaan yang diyakini agar diperjuangkan (Miftah Thoha, 2014).

b. Sistem Penataan Birokrasi Pemerintah

Sistem Penataan Birokrasi bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros tergambar dalam penelitian ini melalui penerapan Peraturan Kepala BPN No 18 tahun 2010 tentang Satuan Pelaksana Pengendalian Intern di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, SOP Perkaban No. 1 Tahun 2010 Standar Pelayanan Pertanahan, Sistem penilaian kinerja (SKP) Sasaran Kinerja Pegawai untuk menciptakan aparatur yang kompetensi, profesional dan akuntabel dalam melaksanakan tugas masing-masing terhadap pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Sistem penataan birokrasi pemerintah Menurut (Miftah Thoha, 2014), sistem yang dapat menunjang tercapainya sistem dalam menciptakan perangkat dapat menghargai penegakan hukum, profesionalisme, kemampuan, dan akuntabilitas.

Dalam hasil penelitian pelaksanaan reformasi birokrasi terkait pembaharuan sistem penataan birokrasi pemerintah pelaksanaannya terlihat masih belum terlaksana dengan optimal karena masih ada beberapa pegawai belum bekerja sesuai tupoksi dan SOP serta tidak terpublikasinya standar pelayanan pertanahan di ruang pelayanan sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang berbelit-belit dan tidak ada kejelasan kapan terselesaikan pengurusan sertifikat tanah. Adanya masyarakat yang memohon pengurusan sertifikat tanah atau permohonan SK hak tanah yang didalam proses masih menerima pelayanan yang diluar prosedur seperti memberikan uang atau tambahan biaya kepada panitia pengukuran tanpa tanda bukti untuk memperlancar proses pengukuran dan proses administrasi yakni menunjukkan proses pelayanan yang tidak profesional, kompeten, akuntabilitas dan penegakan hukum yang diberikan sebagai aparatur abdi negara.

Hal ini belum sesuai dikatakan, Agus Dwiyanto, (2012) reformasi birokrasi dalam pengelolaan kegiatan pemerintah dan pelayanan publik diarahkan agar menciptakan kinerja birokrasi profesional serta akuntabel. Adapun berdasarkan temuan hasil wawancara kelengkapan berkas masih berbelit-belit tidak memiliki kepastian kelengkapan setelah dilengkapi masih ada lagi berkas yang harus dilengkapi yang membuat masyarakat merasa jengkel serta panitia tidak bisa menjamin bahwa berkas yang diserahkan dapat dijaga agar tidak hilang karna ada beberapa masyarakat atau pemohon kelengkapan berkasnya hilang atau tercecer ke bagian panitia yang lain. Dengan demikian reformasi birokrasi yang diharapkan pelayanan menjadi lebih baik akan tetapi realita yang terjadi dengan apa yang dirasakan masyarakat bahwa pelayanan masih berbelit-belit dan prosesnya menghabiskan waktu cukup lama hingga tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal demikian belum sesuai sebagaimana dikatakan, Lijan Poltak Sinambela, (2016) pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan rakyat oleh pejabat negara.

c. Sumber Daya Aparatur

Sumber daya aparatur adalah bagian yang amat penting dalam birokrasi dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros tergambar dalam penelitian ini melalui salah satu Strategi pembaharuan sumber daya manusia dibekali dengan penyediaan pendidikan serta pelatihan yang diarahkan untuk meningkatkan keterampilan yang sangat dibutuhkan ketika pelaksanaan tugasnya masing-masing. Seperti pelatihan teknis yang setara dengan pelatihan kejuruan, pendidikan formal, dan kesejahteraan karyawan juga perlu dipertimbangkan. Pembaharuan sumber daya aparatur yang dilakukan kantor pertanahan adalah Penataan kembali Jabatan Fungsional Umum, Rekrutmen pegawai tidak tetap (PTT) Non pegawai negeri sipil, Pemberian tunjangan kinerja kepada pegawai dan pemberian pendidikan teknis sesuai unit dan jabatan atau pekerjaannya semua itu merupakan kewenangan dari pusat, upaya ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan sangat dibutuhkan dalam menjalankan tugasnya masing-masing pegawai dalam sebagai pelayanan pertanahan kepada masyarakat serta kesejahteraan para pegawai dilingkup Kantor Pertanahan Kabupaten Maros. Dari data yang ada menunjukkan tingkat pendidikan aparatur kantor Pertanahan Kabupaten Maros sudah dapat dikatakan tinggi tetapi dari hasil observasi dilapangan tingkat pendidikan tinggi yang dimiliki birokrasi tidak menuntut kemungkinan berbanding lurus atas kemampuannya dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, itu terlihat dari hasil temuan ada beberapa aparatur yang merangkap menjadi calo serta memberikan pelayanan yang berbelit-belit tidak sesuai prosedur yang ditetapkan BPN. Pemberian diklat serta tunjangan kinerja dari hasil wawancara dan data yang didapatkan di kantor pertanahan Kabupaten Maros hanya sebatas diklat PIN kepada setiap kepala kantor, kepala seksi dan kepala sub seksi diklat tersebut dilakukan sekali setahun sesuai kebijakan dari pusat dan untuk kesejahteraan pegawai ada pemberian tunjangan kinerja pada setiap pegawai berdasarkan penilaian kinerja dan pemberiannya dalam perbulan.

Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros berdasarkan strategi reformasi birokrasi bahwa Kantor pertanahan sampai dengan saat ini reformasi birokrasi yang dilakukan belum bisa mencapai terciptanya pelayanan publik dibidang pertanahan di harapkan sesuai prosedur telah diterapkan BPN dalam pengurusan sertifikat tanah, hal ini di sebabkan oleh banyak program-program prioritas yang diberikan langsung dari pusat di tambah dengan pelayanan rutin yang dihadapi membuat beban kerja yang over dikarenakan ketersediaan SDM dalam hal ini pegawai juru ukur hanya terdapat tujuh orang sedangkan tanah yang ingin diukur yang jumlah bidangnya cukup besar kurang lebih \pm 9.354 bidang dalam pertahunya serta dalam pelaksanaan reformasi didaerah yang tidak bisa dilakukan yaitu rekrutmen pegawai, rekrutmen pegawai ini merupakan

kewenangan dari pusat sehingga dapat menghambat pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros berdasarkan strategi reformasi birokrasi memberikan pemahaman bahwa terjadi pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, sistem penataan birokrasi pemerintah dan sumber daya aparatur sebagaimana dikatakan (Miftah Thoha, 2014), strategi pembaharuan aparatur negara harus komperhensif bukan sporadis dan parsialistik.

PENUTUP

Hasil penelitian ini sebagaimana yang telah dilakukan dengan judul Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros maka penulis menyimpulkan:

1. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros telah melakukan pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah adalah struktur berdasarkan 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. Adapun pembentukan kultur seperti penerapan motto pelayanan pegawai, mottonya adalah bersamaan kita wujudkan pelayanan prima di kantor Pertanahan Kabupaten Maros.
2. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros telah melakukan pembaharuan sistem penataan birokrasi pemerintah adalah penerapan Peraturan Kepala BPN No 18 tahun 2010 tentang Satuan Pelaksana Pengendalian Intern di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, SOP Perkaban Nomor 1 Tahun 2010 Standar Pelayanan dan pengaturan pertanahan, penerapan Pembayaran PNBPN (Pembayaran negara bukan pajak) melalui Non tunai membayar langsung melalui bank yang dilakukan di semua bank, serta Sistem penilaian kinerja (SKP) Sasaran Kinerja Pegawai.
3. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros telah melakukan pembaharuan sumber daya aparatur adalah adanya penataan kembali Jabatan Fungsional Umum, Rekrutmen Pegawai tidak tetap (PTT) / Non pegawai negeri sipil, Pemberian tunjangan kinerja kepada pegawai dan pemberian pendidikan teknis.

Berdasarkan hasil dari pembahasan hingga kesimpulan yang dikemukakan, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi birokrasi kedepannya khususnya pada kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros dan birokrasi pada umumnya sebagai berikut:

1. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros maka diperlukan adanya tim pengawas pelaksanaan reformasi birokrasi di daerah yang langsung mengawal dan mengawasi berjalannya pelaksanaan reformasi birokrasi.
2. Untuk tercapainya keberhasilan pelaksanaan diharapkan seluruh aparatur sungguh-sungguh mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi sehingga setiap para pegawai perlu dibekali pendidikan atau diklat yang menunjang terlaksananya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang berkesinambungan.
3. Untuk terciptanya pelayanan sesuai harapan berdasarkan prosedur pada kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros maka diperlukan adanya SOP Perkab Nomor 1 Tahun 2010 Standar Pelayanan dan pengaturan pertanahan yang dipublikasikan di ruang pelayanan kepada masyarakat agar dapat dipahami dan dilaksanakan oleh pegawai pemberi pelayanan ataupun masyarakat penerima pelayanan.
4. Untuk meminimalisir terjadinya beban kerja yang over dikarenakan ketersediaan SDM yang kurang sedangkan tanah yang ingin diukur kurang lebih \pm 9.354 bidang dalam pertahunnya maka diharapkan perlunya dilakukan analisis beban kerja pada kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Maros.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari 2011. Mereformasi Birokrasi Publik Indonesia: Studi Perbandingan Intervensi Pejabat Politik Terhadap Pejabat Birokrasi Di Indonesia Dan Malaysia, Pustaka Belajar Offset, Yogyakarta
- Dwiyanto Agus, Dkk, 2012. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Putra Sandy Ardiyansyah, 2015. Reformasi Birokrasi Bidang Organisasi Dan Tata Laksana Di Kemetrian Kelautan Dan Perikanan Jakarta. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 1.
- Robbins Stephen P, 2015. Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi Edisi 3, Arcan, Jakarta
- Sinambela Lijan Poltak, 2016. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi, Pt. Bumi Aksara, Jakarta

- Santosa Pandji, 2012. *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governace*, PT. Rafika Aditama, Bandung
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Thahir Haning Mohamad, 2015. *Reformasi Birokrasi: Desain Organisasi Yang Mendukung Pelayanan Publik Di Indonesia*, Ilmu Giri, Yogyakarta
- Thoha Miftah, 2014. *Birokrasi: Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, Kencana, Jakarta
- Utomo Warsito, 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara Ke Administrasi Publik*, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015 – 2019
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.