

# Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)

Novianty Djafri



Gorontalo, 2018

**IP.032.05.2018**

---

Manajemen Pelayanan  
(Berbasis Revolusi Mental)

Novianty Djafri

Pertama kali diterbitkan oleh **Ideas Publishing**, Mei 2018  
Alamat: Jalan Ir. Joesoef Dalie (Ex Pangeran Hidayat)  
No. 110 Kota Gorontalo  
Surel: infoideaspublishing@gmail.com  
Anggota Ikapi, No. 0001/ikapi/gtlo/II/17

ISBN: 978-602-5878-05-3

Penyunting: Mira Mirnawati  
Penata Letak: Yulin Kamumu  
Sampul: Sabiq

---

---

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang  
dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian  
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

## PRAKATA

Puji dan syukur dihaturkan ke hadirat Allah Swt., karena hanya atas kodrat dan iradat-Nya jualah penyusunan buku ini dapat penulis selesaikan. Salawat serta salam semoga tetap tercurah ke haribaan junjungan kita Nabi Besar Muhammad saw, beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau, dan seluruh pengikut beliau dengan ikutan yang baik hingga hari akhir.

Buku ini *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Walaupun merupakan hasil penelitian, format penelitian ini telah dikonversi menjadi buku yang sistematikanya berbeda dengan penelitian. Hal ini dimaksudkan agar pembaca lebih mudah memahami isi buku.

Buku ini terdiri atas enam bab. Bab pertama berisi tentang latar belakang, metodologi penelitian. Bab dua berisi tentang manajemen pelayanan. Bab tiga berisi tentang gerakan nasional revolusi mental. Bab empat berisi tentang pelayanan berbasis revolusi mental. Bab lima berisi tentang penerapan pelaksanaan pelayanan prima oleh ASN di badan pertahanan Negara kota Gorontalo. Bab enam merupakan bab penutup dari berbagai bab-bab di atas, yang membahas tentang simpulan dan rekomendasi dalam buku tersebut.

Terwujudnya buku ini bukan hanya berkat penelitian yang penulis lakukan. Namun selama proses penelitian sampai dengan proses mengkonversi menjadi sebuah buku melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih dan permohonan maaf apabila selama proses penelitian dan proses penerbitan ada kekeliruan dari kami. Inshaallah segala kebaikan berbagai pihak dibalas oleh Allah Swt.

Buku ini telah kami tulis sebaik-baiknya. Namun sebagai manusia, tentulah banyak kesalahan yang tidak disadari. Oleh karena itu mohon kiranya kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca demi kesempurnaan buku ini. Akhirnya penyusun mengharapkan semoga buku ini dapat diambil manfaatnya bagi pembaca.

Gorontalo, Mei 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, petunjuk, kesempatan, dan kesehatan kepada penulis sehingga penyelesaian buku yang berjudul: *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)* ini dapat dirampungkan dengan baik. Buku ini terlahir dari sebuah penelitian dalam pendanaan Hibah dari kementerian koordinator pembangunan manusia dan kebudayaan, dan kerja sama dengan Kesbangpol provinsi Gorontalo (pelaksanaan gugus tugas gerakan nasional revolusi mental/GT-GNRM) dengan akademisi perguruan tinggi Universitas Negeri Gorontalo yang objek pelaksanaannya di BPN kota Gorontalo. Adapun proses penyelesaian buku ini mulai dari penelitian dalam bentuk narasi sampai dengan penyelesaian buku ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak serta rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah Swt., atas kehendaknya kepada keluarga yang selalu mendukung aktivitas sebagai kewajiban tugas kerja, dan teman serta kerabat lainnya, maka penulisan buku ini dapat terwujud sebagaimana mestinya. Penulis merasa berkewajiban menyatakan terima kasih kepada semua pihak yang terpaut dengan penyelesaian buku ini.

Sehubungan dengan itu melalui tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada; Kemenko PMK untuk pendanaan pelaksanaan kegiatan. Tak lupa terima kasih kepada pemerintah daerah kota Gorontalo atas perkenaanannya dalam pelaksanaan kegiatan Gerakan Nasional Revolusi Mental-Gerakan Indonesia melayani dan BPN kota Gorontalo sebagai Fokus atau objek Grand Plac (icon/model) dalam kegiatan gerakan nasional revolusi mental bidang gerakan Indonesia melayani untuk menjadi gerakan Gorontalo melalui Aparatur Sipil Negara Pertanahan Nasional Kota Gorontalo dan BPN provinsi Gorontalo. Pernyataan terima kasih secara khusus kepada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo selaku instansi kerja penelitian dalam mendorong kemajuan dosen untuk tridarma perguruan tinggi (penelitian dan pengabdian) dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan GNRM-GIM. Penulis sangat berterima kasih atas segala pengorbanan dan keikhlasan mereka dalam menjalani berbagai keterbatasan penulis selama proses penyelesaian buku ini.

Gorontalo, Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Prakata .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar isi .....</b>	<b>v</b>
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Metodologi .....	6
<b>Bab II Manajemen Pelayanan .....</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Prima (Service Excelent) .....	12
B. Pelayanan Maksimal (Honour Service).....	16
C. Pelayanan Publik .....	19
D. Kepuasan Publik .....	24
E. Tujuan Layanan Prima .....	27
F. Karakteristik Pelayanan Prima .....	28
G. Pentingnya Pelayanan Prima .....	28
H. Harapan Pelanggan akan Pelayanan Prima .....	30
<b>Bab III Gerakan Nasional Revolusi Mental .....</b>	<b>33</b>
<b>Bab IV Pelayan Barbasis Revolusi Mental .....</b>	<b>41</b>
A. Gerakan Revolusi Mental .....	41
B. Kepuasan Publik melalui Pelayanan Gerakan Revolusi Mental .....	43
<b>Bab V Penerapan Pelaksanaan Pelayana Oleh ASN di         Badan Pertahanan Negara Kota Gorontalo .....</b>	<b>63</b>
A. Kinerja Pegawai Kota Gorontalo.....	66
B. Kinerja Pegawai melalui Pelayanan Prima Oleh ASN di Badan Pertahanan Negara Kota Gorontalo .....	70
<b>Bab IV Penutup .....</b>	<b>73</b>
A. Simpulan .....	73
B. Rekomendasi .....	75
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>79</b>



# **Bab I**

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Gerakan Indonesia Melayani (GIM), Bagian penting dari tindakan revolusi mental di Indonesia yang di amanatkan oleh Presiden Joko Widodo dalam Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM), pada tanggal 14 Agustus 2015, pada Pidato Kenegaraan di Dewan Perwakilan Daerah. Gagasan Indonesia melayani bermakna untuk menyiapkan mental masyarakat, khususnya sebagai pelaksana aparatur negara dapat mempertahankan lembaga pemerintahannya juga menjaga karakter bangsa Indonesia dalam peningkatan etos kerja pegawai, melalui pelayanan prima (*Service Excelent*), sehingga karakter bangsa Indonesia lebih meningkat dan sampai pada suatu daerah dan SKPD, untuk itu dalam permasalahan pelayanan di kantor pertanahan masih jauh dari pelayanan prima (*service Excelent*).

Menurut Tunggal 2000 bahwa Kemampuan pelayanan dalam lembaga/organisasi dan pemerintah banyak di tentukan oleh pelayanan yang di berikan kepada pihak yang berkepentingan dengan lembaga/organisasi tersebut. Penilaian tentang pelayanan ini sangat penting terhadap pemaknaan yang berkepentingan memberi pelayanan, berdasarkan pada tingkat kebutuhan oleh pihak pemberi pelayanan kepada pihak penerima

pelayanan. Untuk pelayanan yang baik dan benar instansi dalam hal ini kantor pertanahan berkewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah lembaga dalam mengembangkan aktivitas kinerja pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peningkatan pelayanan di dasarkan pada perbaikan sistem dan adanya persaingan, tantangan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, sehingga hal ini yang mendorong Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk mempersiapkan; sumberdaya manusia dalam sistem pelayanan baik, perbaikan manajemen administrasi, penataan sikap, pribadi dan perilaku pelayanan serta mengelola pembiayaan yang transparansi terhadap sumber pendanaan dan pembiayaan dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah.

Adapun dasar pelayanan kantor pertanahan kota Gorontalo sebagai salah satu unit kerja terhadap pelayanan masyarakat kota gorontalo, yaitu memberikan pelayanan prima, akurat, sederhana dan murah di bidang pertanahan yang berwawasan lingkungan dengan berpihak kepada golongan ekonomi lemah.

Namun pada kenyataannya, pelayanan di kantor pertanahan masih jauh dari konsep pelayanan prima, kondisi pelayanan masih memberikan kesan pelayanan yang tidak prima terhadap masyarakat, misalnya, untuk integritas harusnya pegawai, perilaku bertanggung jawab dalam pekerjaan, jujur,

berkarakter, bersikap sopan, beretika yang baik, perilaku santun dan menghargai orang lain, tetapi hal ini jauh dari kenyataan, terkadang masing ada pelayan kantor dinas pertanahan; bersikap acuh kepada masyarakat yang tidak menjawab salam, tidak ramah, tidak senyum dan berbicara tidak menatap wajah konsumen/tamu pada saat proses pelayanan. Untuk etos kerja di tandai dengan kerajinan, kemampuan bekerja keras, memiliki daya saing, inovatif dan produktif, namun terkadang masih ada pegawai kantor pertanahan yang masuk kantor terlambat, cepat pulang, dalam pelaksanaan tugas banyak pekerjaan yang diserahkan sepenuhnya kepada para honorer, sehingga dalam indikator ketercapaian dan kepuasan pekerjaan tidak sesuai dengan harapan SKPD dalam keefisinesian dan efektivitas dalam produktivitas kerja pegawai, disinilah adanya nilai kurang dari etos kerja pegawai, yang pekerjaan proses penerbitan surat tanah sesuai ketentuan 98 hari kerja, ternyata masih ada yang melewati batas ketentuan aturan, mulai dari lambatnya proses pelayanan antrian, karena tidak ada nomor antrian, lambatnya prosedur informasi pengurusan surat yang berbelit dalam penelaahan untuk sampai pada pelayanan mengukur, masih ada penanggungungan biaya transport pegawai kantor dinas pertanahan atau panitia untuk turun mengukur kepada pihak pengurus tanah dan belum optimalnya pihak pertanahan terhadap informasi tentang surat-suratan, administrasi dan pembiayaan kepada pihak masyarakat..

Sementara itu sikap gotong royong ditandai dengan kemampuan bekerja sama, solidaritas yang tinggi, berpikir komunal dan berorientasi pada kemaslahatan. Inilah sebagian kenyataan yang kasuistik di temui di lapangan dalam indikator kurangnya pegawai pertanahan dalam semangat Aksi Melayani di kantor pertanahan kota gorontalo, sehingga terkadang masyarakat yang merasa kurang dalam pelayanan dan lambat dalam pelayanan, untuk pembuatan sertifikat tanah contohnya lebih banyak yang ingin meminta jasa pelayanan notaris ketimbang langsung mengurus di instansi terkait, karena dalam proses kepengurusan sangat berbelit. Cara pandang masyarakat dalam aksi melayani yang baik dapat memberi arti bahwa peningkatan pelayanan melalui etika pelayanan yang prima, menjawab salam dan tidak memungut tips tambahan dana kepada masyarakat harus di laksanakan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.

Sehingga aksi nyata dalam revolusi mental untuk pegawai kantor pertanahan kota gorontalo berdasarkan gambaran permasalahan untuk kondisi pelayanan penerbitan surat sertifikat hak milik tanah berdasarkan persepsi masyarakat kota gorontalo perlu di tingkatkan, sebab dapat di lihat secara detail pada beberapa indikasi krusial pada masalah diantaranya: (1) kualitas pelayanan, maka aksi nyata dalam melayani yang perlu di tingkatkan oleh ASN adalah berupa; pengarahan kepada para

pegawai kantor dinas pertanahan untuk terbiasa Senyum, Sapa, Salam dan berbagai inovasi pelayanan publik lainnya (2) Banyaknya pekerjaan yang belum selesai tepat waktu; sehingga perlu peningkatan perbaikan pada manajemen administrasi, sebagai perbaikan sistem pelayanan yang bersifat *realtime* (3) Adanya pemungutan di luar dari ketentuan pembayaran, padahal disisilain untuk pelayanan adalah tanggungjawab kinerja pegawai sebagai bentuk penilaian etos kerja pegawai tersebut, sehingga untuk permasalahan ini perlu peningkatan manajemen sumberdaya manusia, melalui kesadaran diri dalam pemahaman integritas ASN supaya bekerja Ikhlas. (4) Kesadaran kepada pegawai untuk dapat bersaing dengan para Notaris dalam pelayanan, agar masyarakat dapatkan pelayanan yang terbaik melebihi pelayanan para notaris dan menghindari pungli bahkan calo dari pegawai pertanahan sendiri, sebab pada kenyataannya; Tidak ada jaminan peraturan untuk memberantas oknum-oknum yang bekerjasama dengan calo dalam pembuatan sertifikat tanah hak milik, sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap ketidaktaksimalan (pandang bulu) dalam memberikan pelayanan prima dari pegawai kantor petanahan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa dan pelayanan pembuatan surat sertifikat hak milik tanah. Maka bertitik tolak dari permasalahan pelayanan yang tidak maksimal inilah yang mendorong untuk melakukan Gerakan Nasional Revolusi Mental

bidang gugus melayani di kantor pertanahan kota gorontalo provinsi Gorontalo dalam peningkatan kualitas manajemen pelayanan penerbitan sertifikat tanah di kantor pertanahan kota Gorontalo.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini berupa survei lapangan, untuk GNRM melalui pembinaan karakter ASN BPN , yakni; Diskusi (FGD), merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif yaitu akan mendeskripsikan yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Prima ASN di BPN Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.

Penelitian ini di laksanakan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Pertanahan Negara (BPN) Kota Gorontalo. Penelitian ini di lakukan selama 5 Bulan.

Waktu pelaksanaan Gorontalo melayani sebagai gerakan aksi revolusi mental bidang Indonesia melayani ini adalah mulai 13 Maret sampai dengan 15 Agustus 2017, dalam rentang waktu dilakukan selama 5 bulan dalam tiga kegiatan yang menjadi tahap dalam pelaksanaan kegiatan; adapun tahapnya; observasi, wawancara dan sebaran angket.

Lokasi pelaksanaan kegiatan adalah terpusat di Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo terdiri dari peserta Kota Gorontalo, yaitu (1) Semua ASN kantor Pertanahan Kota Gorontalo (2) Notaris Kota Gorontalo (3) Unsur Kecamatan (8

Kecamatan terdiri dari; (Kota timur, Dumbo Raya, Hulondalangi, Kota Barat, Duingi, Kota Tengah, Kota Utara, Sibatana) (4) 50 Orang Lurah Di kota Gorontalo (6) Kantor/Dinas Keagamaan Kota Gorontalo (7) Polres dan Polsek Kota Gorontalo. (8) Unsur Pendidik (9) Tokoh Masyarakat sebagai wakil masyarakat.



## **Bab II** **Manajemen Pelayanan**

Pelayanan prima disesuaikan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh sumber daya manusia tertentu, sebab berhubungan dengan keterampilan SDM tertentu, diantaranya kecerdasan psikis terhadap pelanggan disamping berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagi lainnya, mampu berkomunikasi yang baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*), menurut Sumarsono (2003) terdiri dari memenej kemampuan dalam melayani sesuai dengan sebagai berikut. 1). Kemampuan (*Ability*) kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti, pelayanan dalam kelengkapan administrasi, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar

organisasi / perusahaan. 2). Sikap (*Attitude*); Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima, menurut Aprilia (2014) adalah sebagai berikut. a) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan. b) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan. c) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan. d) Sikap pelayanan prima adalah benar atau salah tetap perusahaan saya (*right or wrong is my corporate*). 3). Penampilan (*Appearance*) penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan. 4). Perhatian (*Attention*) kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang

petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut. a) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan. b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan. c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan. d) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah. e) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1. f). Tindakan (*Action*). Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pada konsep perhatian, pelanggan pertanahan “menunjukkan etika yang baik dalam melayani” untuk memberikan pelayanan dan memberikan penjelasan serta saran dengan pendapat kepada pelanggan yang datang membutuhkan pelayanan. Pada konsep tindakan pelanggan harus ada gerakan konkrit ”menjatuhkan pilihan” untuk melayani ketika pelanggan datang dengan gerakan 3S, yaitu Salam, senyum dan sapa ; a) mengucapkan salam, b) menebarkan senyuman, b) pertama menyapa pelanggan, dengan memperkenalkan nama yang melayani. Terciptanya proses komunikasi pada konsep gerakan aksi nyata, merupakan

tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah bentuk-bentuk interaksi pelayanan berdasarkan konsep tindakan gerakan aksi sebagai berikut. a) Menanyakan keperluan pelanggan, dengan segera memeriksa administrasi (berkas pengajuan pengurusan Tanah), serta mencatatkan kelengkapan berkas pelanggan yang belum lengkap. b) Menegaskan kembali aturan alur pelayanan, melalui sosialisasi/informasi kepada pelanggan sesuai kebutuhan jenis layanan yang di butuhkan pelanggan. c) Menyelesaikan pekerjaan dasar keadilan, tanpa membedakan pelanggan d) Menyelesaikan transaksi pembayaran sesuai prosedur tanpa pesanan pelanggan (dalam urusan pertanahan ada notaris yang gampang mengurus pertanahan, tanpa menggunakan waktu yang lama dalam kepengurusan), menghargai pelanggan dengan mengucapkan terimakasih (Harapan pelanggan mendapatkan kepuasan).

### **A. Pelayanan Prima (*Service Excelent*)**

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah ”*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi

masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (Sutopo dkk, (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah: a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. b) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan. c) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*) untuk Good Government. (Syakrani dan Syahrani; 2009).

Pelayanan prima sesuai pendapat norman (2001) adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep

pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Pelayanan prima (*excellent service*) Gosperst, Vincent; 2000, adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu *pelayanan* dan *kualitas*. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni a) Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan. b) Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan. c) Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan. d) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan. e) Menurut Vincent Gaspersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti: a) Kecepatan waktu

pelayanan. b) Akurasi / ketepatan pelayanan. c) Kesopanan dan keramahan pelaku usaha. d) Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan. e) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya. f) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya. g) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain. i) Sebagai perbandingan, berikut adalah definisi layanan prima (*excellent service*) yang diungkapkan oleh para pelaku usaha: a) Membuat pelanggan merasa penting. b) Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat. c) Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. d) Menempatkan pelanggan sebagai mitra. e) Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan

Manajemen Layanan prima (*excellent service*) pada Badan Pertanahan Kota Gorontalo untuk Gerakan Nasional Revolusi Mentalnya: yang berkaitan dengan aktivitas gerakan melayani di bidang pertanahan adalah dalam memenej, mengatur dan menata apa yang menjadi kebutuhan layanan jasa pelanggan, maka layanan prima sebagai pemberian kepuasan optimal pada pelanggan dengan memberikan fasilitas yang aman, nyaman, cepat, tepat, akuntabel, transparansi danlainnya.

## **B. Pelayanan Maksimal ( *Honour Service* )**

Pelayanan akan maksimal jika manajemen pelayanan publik berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (Suharto, 2010). Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsure organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya. Manajemen pelayanan umum oleh Tjiptono (2002) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini

berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, Maddy (2009) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu sebagai berikut. 1). Layanan agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan. 2). Produk; Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk: 1) Barang; Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan. 3) Jasa: Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus, dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju. 3) Surat- surat berharga; Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Manajemen Pelayanan Maksimal Pengelolaan unsur organisasi atas kebutuhan pelanggan, melalui layanan jasa barang dan produk sesuai dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik.

Selama ini instansi pemerintah, lembaga organisasi lainnya belum memperhatikan pelayanan istimewa (One Hour Service), sebab berhubungan dengan legalitas (bubuhan tandatangan), jika pimpinan berada di luar daerah serta alasan administrasi dan alasan teknis lainnya.

Bisanya perusahaan yang memperhatikan kualitas, telah mengimplementasikan pelayanan istimewa (One day Service), misalnya; sesuai pendapat Ferdinand; pada perusahaan HP OPPO, dalam melayani pelanggan untuk service HP OPPO jika rusak telah menerapkan One Day Service, karena tidak mau pelanggannya menunggu lama, hal ini dilakukan dengan nama program face to Face (melayani pelanggan dengan tidak mau pelanggannya menunggu lama), hal ini terjadi jika ada persaingan pasar penjualan dan memproduksi sistem layanan pintar online (sistem layanan untuk keluhan pelanggan berbasis online).

Kalau di instansi pemerintah untuk persaingan instansi tidak ada, maka yang diperhatikan adalah prinsip melayani gerakan sosial untuk bekerjasama memberikan peran atau kontribusi yang diharapkan dapat memberlakukan kebijakan untuk mendukung Gerakan Nasional Revolusi Mental, untuk

Revolusi Mental mulai tahun 2016 diharapkan 70% perubahan ditujukan untuk Aparatur Sipil Negara, sedangkan 30% perubahan ditujukan untuk masyarakat, dengan demikian Aktualisasi revolusi mental tidak hanya sebatas aksi, namun bagaimana penyelenggara pemerintah juga bereaksi melihat kondisi *mind set* dan *culture set* yang sudah semestinya berubah mengikuti kemajuan zaman. Apresiasi terhadap penyelenggara pemerintahan yang telah melakukan aksi dan bereaksi dalam mengaktualisasikan revolusi mental menjadi bagian dari seluruh birokrasi ASN dalam penyelenggaraan pemerintahan, bilkhusus kepada Aparatur Sipil Negara Badan Pertanahan Nasional.

### **C. Pelayanan Publik**

Pelayanan merujuk Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah service A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Kegiatan proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan

antara penerima dan pemberi kebutuhan dapat saling menerima baik tanpa ada keluhan ketidakpuasan layanan.

Unsur Pelayanan dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Sariatmodjo (2000), unsur-unsur tersebut antara lain: a). Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan Azas, prinsip dan standar pelayanan publik Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela(2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari: a) Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. b). Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. c). Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. d). Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. e). Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama,

ras, golongan, gender dan status ekonomi. f).Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah: a). Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. b). Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. c).Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. d). Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. e).Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. f). Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana

teknologi telekomunikasi dan informatika. h). Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. i). Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. j). Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi: 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

Jenis-jenis Pelayanan Publik Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain: a). Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan kegiatan utama yang dilakukan pada orang lain, melalui perlakuan, sikap, menunjukkan kepribadian, kemampuan berbicara, yang bergerak dalam bidang jasa, yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial, namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya di kelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan yang bersifat komersial

melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian.

Berdasarkan penjelasan diatas maka Pelayanan Publik harus memenuhi Tanggung jawab (*Accountability*) terhadap pelanggan. Keberartian Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

#### **D. Kepuasan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan public. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik

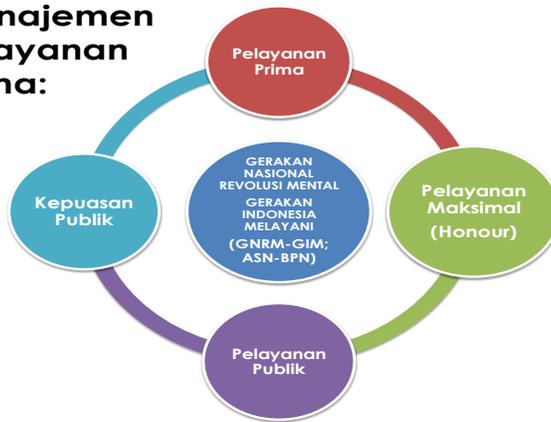
Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan public dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Menurut Utomo; 2007. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan public secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan public yang prima.

Kemampuan sebuah organisasi sesuai pendapat Zauhar; 2001, banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Penilaian tentang pelayanan ini bukan berdasarkan pemaknaan yang berkepentingan memberi pelayanan, tapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah Negara, mengembangkan aktivitas sangat penting untuk mendukung terpenuhinya

kebutuhan suatu masyarakat. Meningkatnya persaingan, tantangan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, mendorong Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk mempersiapkan diri agar tetap eksis dengan senantiasa mengupayakan perubahan kearah perbaikan. Salah satu pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan di bidang administrasi pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Talaud sebagai salah satu unit kerja pelayanan masyarakat memiliki misi yaitu memberikan pelayanan prima, akurat, sedehana, dan murah dibidang pertanahan yang berwawasan lingkungan dengan berpihak kepada golongan ekonomi lemah. Pada kenyataanya berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, diperoleh gambaran kondisi pelayanan publik dalam penerbitan Surat Sertifikat Hak Milik Tanah berdasarkan pengakuan Hak DiDinas Pertanahan Kota Gorontalo, berangkat dari identifikasi permasalahan yang belum optimal atas kualitas pelayanan. Maka berdasarkan beberapa teori dan permasalahan diatas maka; Kepuasan Publik, di ukur melalui indikator; a) Administrasi, b) Sosialisasi/Informasi c) Prosedur, d) pelayanan Prima 3S (senyum, sapa, salam), e) Keadilan.

## Manajemen Pelayanan Prima:



Gambar 1.2 Manajemen Pelayanan Prima

### E. Tujuan Pelayanan Prima

Dalam keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 bahwa tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat, memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam MENPAN; 2003, tentang Tata Laksana Pelayanan Umum, sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “Pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan adalah sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan di sektor publik, menurut Sondang P Siagian; 2001; merupakan kebutuhan mendesak sebagai kunci keberhasilan dalam sebuah gerakan aksi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan atau membebani,

sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Keberhasilan pelayanan prima pada Badan pertanahan harus dapat memberikan; a) Pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan tanpa pelanggan menanyakan lagi kepada petugas/pelayan. b) Menciptakan suasana yang akrab tanpa ada perbedaan dalam melayani. c) Pelanggan merasa nyaman d) Pelanggan dalam kepengurusannya tidak akan kembali lagi dengan kepentingan yang sama, artian bahwa penjelasan yang awal sudah akurat. e) Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari pelanggan, misalnya biaya pembayaran yang transparansi dalam keuangan.

## **F. Karakteristik Pelayanan Prima**

Menurut Fitzsimmons 2011, dimaksudkan Agar pelanggan merasa terlayani dengan baik, secara prima ditunjukkan: a) Pelayanan yang ramah. b). Bersikap sopan dan penuh hormat. c)

Tampil yakin. d) Memberikan kesan ceria. e) Berpenampilan rapi. f) Senang bergaul. g) Mudah memaafkan. i) Senang belajar dari orang lain. j) Senang pada hal-hal yang etis dan wajar. k) Pandai menyenangkan orang lain.

## **G. Pentingnya Pelayanan Prima**

Menurut Carol G; 2005, Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam pertanahan, untuk gerakan aksi dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada lembaga instansinya. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau organisasi lainnya. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **a. Pelayanan Prima bagi Pelanggan Internal Pertanahan**

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses pelayanan di intansinya. Seperti semboyan para pelaku bisnis yang menyatakan, bila pegawai tidak terpuaskan Anda tidak akan mempunyai pelanggan yang terpuaskan. Maka dengan melaksanakan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menunjang kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa. Keberhasilan pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

## b. Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal

Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi instansi/perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui pelayanan jasa yang diberikan. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada lembaga instansinya.

Begitu juga dengan pelayanan prima menurut Yogi; 2010, di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

## **H. Harapan Pelanggan akan Pelayanan Prima**

Memperoleh kepuasan dan pengorbanan yang sebanding merupakan hal yang diharapkan dari para pelanggan, maka instansi, Perusahaan atau organisasi memberikan layanan kepada pelanggan internal yaitu para pegawainya. Kemudian para pelanggan internal memberikan pelayanan kepada pelanggan

eksternal melalui barang atau jasa yang diproduksinya. Untuk itu perusahaan / organisasi perlu memenuhi dulu harapan para pelanggan internalnya baru kemudian mendapatkan tunjangan untuk memenuhi harapan para pelanggan eksternal.

Menurut Rivai (2008) bagi pelanggan internal, pelayanan jasa berupa tenaga dan keterampilan merupakan pengorbanan yang dilakukannya secara langsung maupun tidak langsung untuk instansi. Perusahaan, atau organisasi tempatnya bekerja. Sedangkan kepuasan bagi pelanggan internal bisa berupa imbalan yang diterima atas pengorbanan yang dilakukannya itu, atau bisa juga berupa kesenangan dan kenyamanan dalam suasana berkerja yang didapat di tempat atau lingkungan tempat kerjanya.

Bagi pelanggan eksternal, harga / biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa atau barang merupakan pengorbanan yang dilakukannya untuk sebuah instansi, perusahaan / organisasi yang memproduksi jasa tersebut. Sedangkan kepuasan akan diperoleh bila adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh, yang dicerminkan dari mutu kualitas jasa layanan yang diterimanya dari pihak yang memproduksi atau memberikan jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat Kotleran; 2012, bahwa pelanggan mengharapkan output pelayanan prima dari melayani a) Meningkatkan kualitas jasa layanan (better). b) kecepatan dalam pelayanan; Semakin cepat pelayanan yang diterima (faster). c)

Adanya pembaruan dari jasa yang ditawarkan (newer). d) biaya/coal; Rendahnya biaya yang dikeluarkan, atau harga yang semakin murah (cheaper). e) sarana prasarana; layanan administrasi, informasi danlainnya memadai/lengkap atau fasilitas yang semakin mudah / sederhana (moresimple).

Hal ini senada dengan pendapat Fandy Tjiptono (2001: 21), ada empat unsur pokok dalam konsep pelayanan prima a). Kecepatan. b). Ketepatan. c). Keramahan. d). Kenyamanan.

### **Bab III**

## **Gerakan Nasional Revolusi Mental**

Semangat revolusi mental adalah untuk melanjutkan perjuangan besar mengisi janji kemerdekaan yang di nyatakan pertama kali oleh Presiden Soekarno pada tanggal 17 Agustus 1957, yang bertujuan untuk membangkitkan kembali semangat perubahan berkemajuan bangsa Indonesia. Revolusi Mental adalah sebuah gerakan hidup baru untuk mewujudkan Trisakti yaitu; berdaulat di bidang Politik, berdikari dalam bidang ekonomi dan berkepribadian dalam kebudayaan.

Merujuk pada program KEMENKO-PMK; Mengapa disebut revolusi mental? Karena ada proses perubahan cara pandang, cara pikir, sikap, perilaku, cara kerja bangsa Indonesia yang mengacu pada nilai-nilai strategis instrumental yaitu integritas, etos kerja dan gotong royong berdasarkan pancasila, agar Indonesia menjadi negara yang maju, modern, makmur, sejahtera dan bermartabat.

Adapun Gerakan Nasional Revolusi Mental berlandaskan pada tumbuhnya rasa kepeloporan, Nasionalisme dan moral.

#### **a. Kepeloporan (Pioneering)**

Kepeloporan dalam semangat revolusi mental dimaksudkan untuk melakukan perubahan agar masyarakat terus maju dalam melaksanakan amanat Presiden Joko Widodo melalui Inpres No. 12 Tahun 2016 tentang Gerakan nasional Revolusi Mental yang

di tetapkan pada tanggal 6 Desember 2016. Gerakan Nasional Revolusi Mental hadir atas jawaban melemahnya integritas dikalangan masyarakat yang ditandai dengan banyaknya praktik korupsi dan penyimpangan dalam tata kelola pembangunan. Selain itu terjadi penurunan etos kerja di kalangan masyarakat yang lebih mengutamakan hasil dari pada pencapaiannya, cenderung menempuh jalan pintas dan bersifat pragmatis, yang dapat menciptakan budaya korupsi. Hal tersebut juga di barengi dengan melamahnya budaya gotong royong yang menyebabkan masyarakat cenderung mempunyai karakter individualistik. Untuk Itu perlu diterapkan gerakan sosial secara bersama-sama dan cepat, pemerintah bersama masyarakat menerapkan semangat revolusi mental dalam kehidupan sehari-hari yang dimulai dari keluarga, sekolah dan masyarakat.

Jiwa kepeloporan dalam gerakan Indonesia melayani, sesuai dengan RUU; 2007, dapat dijabarkan pada sikap yang penuh semangat dalam menjalankan perintah sesuai aturan yang berlaku, loyal pada atasan serta menghargai orang lain, sehingga dapat melaksanakan aturan yang sudah ditetapkan bersama.

Hal ini sesuai penjelasan Sakuntala; 2010, menjelaskan bahwa bagaimana pelayan dapat meraih kepuasan pelanggan, dengan menjalankan loyalitas pada pelanggan melalui customer care.

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa pentingnya membangun budaya kepeloporan sikap, kerja, perilaku melalui karakter sikap untuk menghargai orang lain, setia pada pelanggan dan tempat kerjanya sangat penting.

#### b. Nasionalisme

Nasionalisme adalah jiwa yang didasarkan pada kecintaan potensi tanah air Indonesia. Potensi tanah air Indonesia meliputi; potensi sumberdaya manusia dan potensi sumberdaya alam. Potensi ini menjadi sumber kekayaan dan budaya negara indonesia.

Rasa nasionalisme dalam gerakan Indonesia melayani dapat dibangun melalui semangat etos kerja dan jiwa kebangsaan tinggi, agar identitas negara terus terjaga dengan baik, hal ini dapat di buktikan dengan peningkatan kinerja sumberdaya manusia, kedisiplinan dan lainnya.

Gerakan revolusi mental merupakan satu gerakan untuk menggembleng manusia yang berkemauan tinggi, bersemangat kerja dan penuh daya juang dan bekerja tanpa pamrih, karena merasa memiliki bangsanya.

Hal ini selaras dengan Pidato Bung karno, Hari Proklamasi, Tanggal 17 Agustus 1945. Revolusi Mental merupakan satu gerakan untuk menggembleng manusia Indonesia agar menjadi Manusia baru Yang berhati putih, berkemauan baja, bersemangat elang rajawali, berjiwa api yang menyala-nyala”

### c. Moral (Morality)

Moralitas yang bermartabat dalam Gerakan Nasional revolusi Mental dapat di wujudkan dalam tujuan Revolusi Mental sebagai berikut. 1) Mengubah cara pandang, pola pikir, sikap, perilaku dan cara kerja yang berorientasi pada kemajuan dan kemoderenan sehingga Indonesia menjadi bangsa besar dan mampu berkompetisi dengan bangsa-bangsa lain di dunia. 2) Membangkitkan kesadaran dan membangun sikap optimistik dalam menatap masa depan Indonesia sebagai negara dengan kekuatan besar untuk berprestasi tinggi, produktif dan berpotensi menjadi bangsa maju dan modern dengan fondasi tiga pilar Trisakti. 3) Mewujudkan Indonesia yang berdaulat secara politik, mandiri secara ekonomi dan berkepribadian yang kuat melalui pembentukan manusia Indonesia baru yang unggul menerapkan nilai-nilai integritas, kerja keras dan semangat gotong-royong, berdasarkan Pancasila yang berorientasi pada kemajuan, agar Indonesia menjadi negara yang maju, modern, makmur, sejahtera dan bermartabat.

Revolusi Mental adalah Gerakan untuk mengubah cara pikir, cara kerja, cara hidup dan sikap serta perilaku bangsa Indonesia yang mengacu nilai-nilai integritas, etos kerja dan gotong royong berdasarkan Pancasila yang berorientasi pada kemajuan, agar Indonesia menjadi negara yang maju, modern, makmur, sejahtera dan bermartabat”

Gerakan nasional revolusi mental dalam gerakan Indonesia melayani pada nilai moral ini dapat dijabarkan pada nilai yang normatif, yang akhirnya akan nerimbas pada kebiasaan yang tersistem dengan baik secara teknis dan strategis dalam aplikasi dan implementasikan pada pelaksanaan di organisasi/lembaganya.

Nilai-nilai Strategis Instrumental Revolusi Mental adalah sebagai berikut. 1) Integritas menurut Sahetapy (2011) adalah konsisten dan keteguhan yang tidak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan yang menyelaskan hubungan diantara tindakan dengan nilai dan prinsip kehidupan. Integritas merupakan kesatuan kata dan perbuatan yang mengarahkan karakter dan perilaku seseorang secara bertanggungjawab. Bentuk penjabaran nilai integritas antara lain dapat dipercaya, sadar, hak dan kewajiban, serta bertanggungjawab. 2) Etos Kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau masyarakat. Etos kerja seseorang berkaitan erat dengan kepribadian, perilaku dan karakter individu yang bersangkutan. Etos kerja, menurut Sinamo:2008, bahwa etos kerja antara lain terdiri dari nilai kerja keras, optimis, daya saing, kreatif, mandiri, inovatif dan produktif. 3) Gotong-Royong menurut Ansell & Gash; 2007, merupakan nilai yang telah ada sejak zaman nenek moyang kita. Masyarakat Indonesia di kenal sejak lama telah menggunakan

cara kerjasama di dalam menyelesaikan setiap masalah yang mereka hadapi. Bentuk nilai gotong royong antara lain terdiri dari saling menghargai, kerjasama, solidaritas, perilaku tolong-menolong, berorientasi pada kebaikan bersama.

Revolusi mental adalah gerakan Nasional yang disinergikan dengan program kerja daerah, hal ini menurut pendapat dari Asep (2005) bahwa pemerintah daerah yang baik harus dapat mewujudkan reformasi birokrasi yang menyeluruh, jadi revolusi mental adalah bagian dari gerakan nasional untuk mereformasi birokrasi melalui gerakan aksi nyata, yang terdiri dari lima program gerakan sebagai berikut. 1) Gerakan Indonesia Melayani. 2) Gerakan Indonesia Bersih. 3) Gerakan Indonesia Tertib. 4) Gerakan Indonesia Mandiri. 5) Gerakan Indonesia bersatu.

Untuk gerakan nasional revolusi mental, sesuai program gerakan Indonesia melayani dapat di jabarkan dalam lima program gerakan perubahan sebagai berikut; a) Gerakan untuk meningkatkan perilaku pelayanan publik yang berintegritas. Contohnya gerakan Indonesia melayani diantaranya sebagai berikut. 1) Penguatan kualitas SDM aparat desa/kelurahan dalam pelayanan masyarakat. 2) Peningkatan pelayanan dengan senyum sapa dan salam. 3) Peningkatan layanan publik dengan berorientasi pada pelayanan yang cepat, tepat dan murah. 4) Keterbukaan informasi publik yang jelas dan tegas terkait pelayan

umum, seperti informasi kepada masyarakat terkait informasi pengurusan-pengurusan administrasi pembuatan ktp, pembuatan sim, pengurusan akte kelahiran, pengurusan nikah, pengurusan kematian, izin keramaian, pengurusan IMB dan sebagainya. 5) Pembuatan aplikasi pelayanan publik berbasis IT. 6) Keterbukaan dalam penggunaan anggaran kegiatan pemerintahan. 7) Perbaikan sistematika pengaduan masyarakat. 8) Perbaikan sistem administrasi kantor desa/kelurahan/kantor pelayanan publik dan lainnya

Berdasarkan ulasan diatas maka, Gerakan revolusi mental dapat disintesis pada, penguatan kapasitas Birokrasi dalam melanjutkan agenda pada era reformasi (Thoha; 2009), yang di gerakkan bersama melalui Gerakan Nasional Revolusi Mental yang di jabarkan dalam tulisan ini adalah Gerakan Indonesia Melayani dengan Penguatan Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara Di Badan Pertanahan Negeri Kota Gorontalo, dengan analisis layanan publik sesuai dengan kinerja



## **Bab IV** **Pelayanan** **Berbasis Revolusi Mental**

### **A. Gerakan Revolusi Mental**

Gerakan revolusi mental untuk gerakan melayani masyarakat kota Gorontalo, dilaksanakan di BPN kota Gorontalo, melalui gerakan Melayani untuk ASN BPN Kota Gorontalo, sebagai aksi pelaksanaan Program Gerakan Nasional Revolusi Mental bidang Indonesia Melayani adalah untuk “Peningkatan Manajemen Pelayanan Pertanahan”, melalui; pembekalan dan penguatan kinerja pelayanan kepada seluruh ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo untuk pelayanan ASN BPN kepada masyarakat yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan dari ASN BPN sesuai dengan ketentuan dan tupoksi kerja dalam etos kerja di kantor pertanahan, dengan demikian, diharapkan seluruh ASN, mulai dari Pimpinan sampai bawahan ASN dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat berdasarkan amanah pekerjaan ASN, sebab jika ASN tidak melayani dengan baik dan benar dalam pekerjaannya, berarti ASN tersebut tidak memiliki integritas, etos kerja dan semangat gotong royong dalam memajukan lembaganya dengan baik dan benar, karena ASN di gaji untuk melayani masyarakat. Adapun aksi nyata yang

dilakukan untuk GNRM Melayani di kantor Pertanahan Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo, adalah sebagai berikut.

a. Manajemen Kualitas Pelayanan

- (a. Counter Information. Penyediaan papan informasi persiapan counter informasi kepada masyarakat untuk papan pengumuman kepada masyarakat memperoleh informasi yang sangat jelas mengenai pelayanan surat sertifikat hak milik tanah dari para pegawai. Serta bagian informasi yang disediakan di lobi Kantor Pertanahan Kota Gorontalo tidak menyampaikan informasi yang akurat kepada pemohon sehingga informasi yang ada pada kantor Pertanahan Kota Gorontalo belum berfungsi secara maksimal.
- (b. Menerbitkan brosur untuk mempermudah pelanggan mencari informasi yang diinginkan, sebab terkadang bagian informasi yang disediakan di lobi Kantor Pertanahan Kota Gorontalo tidak menyampaikan informasi yang akurat kepada pemohon sehingga informasi yang ada pada kantor Pertanahan Kota Gorontalo belum berfungsi secara maksimal.
- (c. Pembuatan Nomor Antrian Untuk keteraturan kepada yang dilayani,
- (d. Membuat alur pelayanan untuk kemudahan informasi masyarakat untuk di layani.

- (e. Membuat Kotak Saran Pengunjung untuk mendapatkan Informasi tingkat kepuasan adanya pelayanan terhadap Masyarakat.
- (f. Pembuatan website Untuk keakuratan Informasi dan untuk pelayanan penerbitan sertifikat hak milik tanah melalui produk via internet).
- b. Manajemen Sumber daya Manusia; (Peningkatan pelayanan on time; membuat sistem pelayanan yang bersifat *realtime*, pengarahannya kepada para ASN untuk terbiasa Senyum, Sapa, Salam dan berbagai inovasi pelayanan publik lainnya untuk kualitas layanan yang kompetitif agar pelayanan ASN kantor pertanahan lebih berkualitas dari layanan notaris).

## **B. Kepuasan Publik melalui Pelayanan Gerakan Revolusi Mental**

Pelayanan merupakan pondasi dalam terwujudnya sistem pada suatu lembaga atau instansi. Pada dasarnya pelayanan ialah proses penyediaan jasa maupun ketenagaan dalam membantu kepentingan orang lain. Pada suatu lembaga khususnya institusi pemerintahan, pelayanan terkait dengan pemberian kemudahan kepada orang lain dalam hal ini masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi yang dibutuhkan. Permasalahan yang sering kali terjadi dalam penyelesaian kepengurusan administrasi terletak pada proses pelayanan yang kurang maksimal.

Pelayanan maksimal atau sering dikenal dengan *excellent service* tidak serta merta dapat dilaksanakan sesuai *rule* atau aturan yang ditetapkan. Berbagai keluhan dan kiritikan oleh masyarakat dalam proses pelayanan khususnya pada institusi pemerintah mengantarkan pada tersusunnya program pemerintah pusat yang saat ini digembar-gemborkan. Program ini dikenal dengan gerakan nasional revolusi mental (GNRM). Dasar dari pelaksanaan program ini ialah Intruksi Presiden (INPRES) yang direalisasikan oleh kementerian Koordinator bidang pembangunan manusia dan kebudayaan (Kemenko PMK). Program ini dibagi menjadi tiga kelompok program inti diantaranya gerakan Indonesia bersih, gerakan Indonesia tertib dan gerakan Indonesia melayani. Dasar

Gerakan Indonesia melayani selanjutnya dikenal dengan GIM seperti yang telah dipaparkan sebelumnya merupakan jawaban dari keluhan masyarakat pada lembaga pemerintah khususnya dalam proses penyelesaian kepengurusan atau masalah administrasi. Program GIM dilaksanakan pada semua daerah yang ada di Indonesia tanpa ada terkecuali dengan pembentukan kempok Kerja (POKJA) pada masing-masing daerah yang implementasinya dimonitoring oleh dinas kesatuan bangsa dan politik (KESBANGPOL). Pelaksanaan program ini pada lembaga pemerintahan diawali dengan proses pengamatan dan survey. Hal ini dilakukan, karena ingin melihat lembaga

mana yang nantinya akan dijadikan sebagai Pilot Project penyelenggaraan program.

Gorontalo yang merupakan salah satu daerah pelaksanaan program GIM ini jauh sebelum merealisasikan program telah mengadakan pengamatan dan survey ke beberapa lembaga atau instansi yang dianggap pantas dan benar-benar perlu perbaikan dalam hal pelayanan. Hal ini bukan tanpa alasan, hasil survey yang menunjukkan pada ketidakpuasan dan keluhan dari berbagai masyarakat mengantarkan kelompok kerja sebagai tim pelaksana menjatuhkan pilihan pada lembaga pemerintah dalam hal ini Badan Pertanahan (BPN) kota Gorontalo. Adapun alur dari pelaksanaan program GIM ini data dilihat dari visualisasi gambar berikut.



Gambar 4.1 Alur Pelaksanaan Program GIM

Fungsi dari realisasi program GIM di BPN kota Gorontalo tidak lain untuk menggenjot eksistensi lembaga (Kredibilitas: Data Adminitrasi & Transparansi keuangan Pembiayaan), peningkatan aktivitas kinerja pegawai (Performance ASN Profesionalitas, Integritas kerja; akhlak, kerja jujur, berkarakter dll) serta motivasi etos Kerja; keefisinsian dan efektivitas kerja, menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu pada proses

pelayanan. Disini lain program ini peningkatan pelayanan prima (service excellent) dan transparansi administrasi baik dalam transparansi pembiayaan dan lainnya. Sedangkan tujuan khususnya adalah Memberikan pelayanan prima, akurat, sederhana dan murah di bidang pertanahan yang berwawasan lingkungan untuk semua strata (berpihak kepada golongan ekonomi lemah).

Jadi secara umum pelaksanaan program ini untuk Memberikan pelayanan prima, akurat, sederhana di bidang pertanahan yang berwawasan lingkungan untuk semua strata (berpihak kepada golongan ekonomi lemah).

Program gerakan Indonesia melayani (GIM) yang dilaksanakan di BPN kota Gorontalo seperti yang telah dikemukakan tentunya diawali dengan survey. Hasil survey menjadi acuan dan laporan oleh tim pelaksana kepada kepala BPN yang selanjutnya mengadakan pertemuan guna membahas langkah konkret sebagai tindak lanjut dari hasil survey yang telah dilaksanakan.

Kegiatan ini tidak hanya berhenti pada pelaksanaan survey melainkan realisasi aksi nyata sebagai jawaban atas solusi permasalahan yang sering kali muncul terkait pelayanan di BPN kota Gorontalo. Realisasi aksi nyata dalam program gerakan Indonesia melayani ini diteruskan dengan optimalisasi tahap pertama baik dari segi pelayanan oleh pegawai BPN kota Gorontalo serta perbaikan sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai customer badan pertanahan kota Gorontalo.

Aksi nyata gerakan Indonesia melayani di BPN kota Gorontalo dibarengi dengan penyebaran instrument penilaian baik untuk kalangan pegawai dan masyarakat. Hal ini sebagai bahan assesment atau evaluasi tahap dua yang selanjutnya akan ditindak lanjuti dengan dibuatnya FGD (Focus Group Discussion). FGD oleh tim pelaksana dirumuskan sebanyak dua tahapan., dimana tahapan pertama dilaksanakan oleh tim dengan pegawai dan tahapan kedua dengan masyarakat kota Gorontalo.

FGD pada tahap pertama dilaksanakan oleh tim guna membeberkan hasil dari assesment yang didapatkan pada aksi nyata optimalisasi program. Disisi lain FGD ini sebagai langkah pembahasan atau sharing pendapat terkait apa saja yang perlu dioptimalisasikan dalam hal pelayanan. terlebih hasil persentase kepuasan public atau masyarakat masih berada dari hasil yang diharapkan.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan berdasarkan penilaian menunjukkan perlunya peningkatan pada beberapa aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPN Kota Gorontalo. Adapun persentase kepuasan public dijabarkan pada table berikut.

#### 4.1 Tabel Persentase Kepuasan Publik

Hasil Hitung	Kepuasan Publik					
	Administrasi	Sosialisasi	Prosedur	Pelayanan Prima (3S)	Keadilan	Jumlah
Jumlah Total	63	48	69	60	60	<b>300</b>
Rata-rata	2.52	1.92	2.76	2.4	2.4	<b>12</b>
Skor Ideal	125	125	125	125	125	<b>625</b>
<b>Persentase</b>	<b>50.4 %</b>	<b>38.4%</b>	<b>55.2%</b>	<b>45 %</b>	<b>45 %</b>	<b>45 %</b>

Indikator yang menjadi acuan dalam kepuasan publik di antaranya ialah administrasi, sosialisasi informasi, prosedur dalam pengurusan, pelayanan prima, dan asas keadilan. Administrasi berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat diantaranya form pendaftaran. Pada indikator administrasi persentase yang didapatkan hanya sekitar 50.4%, dimana masyarakat beranggapan bahwasanya sarana dan prasarana administrasi masih sangat kurang dan minim sehingga menjadikan masyarakat menjadi bingung akan format-format yang harus dibuat.

Persentase penilaian yang sangat mencengangkan terjadi pada indikator sosialisasi, dimana angka yang didapatkan hanya 38.4%. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman akan bagaimana cara serta apa saja yang harus disiapkan atau dibutuhkan dalam pengurusan sertifikat tanah, menjadikan masyarakat enggan untuk mengurus administrasi tanah yang dimiliki. hal ini tentunya harus mendapatkan perhatian lebih dan memerlukan langkah konkret sebagai solusi atas permasalahan kepuasan public dalam pelayanan.

Indikator selanjutnya ialah prosedur. Data persentase yang menunjukkan 55.2% atas kepuasan publik dalam hal prosedur mengimplikasi bahwasanya prosedur pengurusan tanah masih tergolong sulit dan terkadang menyusahakan masyarakat sebagai customer. pada dua indikator terkakhir yaitu pelayanan prima dan keadilan masih menunjukkan data persentase yang tergolong dibawah yaitu 48%. Seperti diketahui bahwasanya dalam hal pelayanan pemberian asas 3S (senyum, salam, sapa) sangat dibutuhkan sebagai cara menghargai dan menyambut masyarakat yang datang di BPN untuk mengurus administrasi tanah.

Hal lain yang harus diperhatikan dalam hal pelayanan ialah asas keadilan. seperti diketahui bahwasanya dalam hal pelayanan, asas keadilan harus benar-benar dikedepankan. Pengurusan administrasi oleh pegawai seyogyanya menyelesaikan berkas oleh masyarakat yang telah dahulu datang.

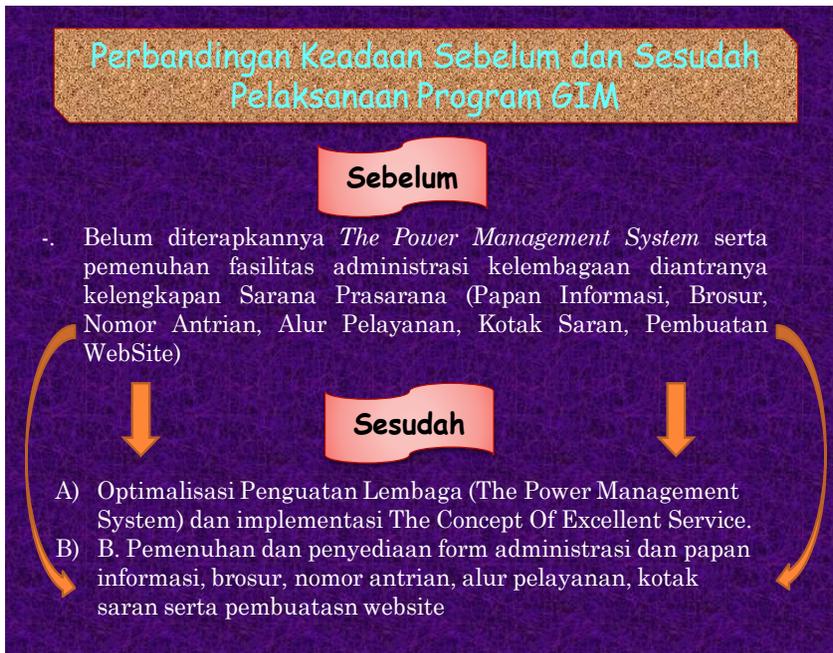
Asas keadilan juga pada dasarnya terkait dengan tidak berpihaknya pegawai kepada masyarakat yang mengurus administrasi tanah. Dengan kata lain pegawai BPN kota Gorontalo harus memberikan pelayanan secara sama tanpa melihat status sosial, ekonomi dan hubungan keluarga.

Alur Pelaksanaan program gerakan Indonesia melayani di BPN kota Gorontalo tidak hanya sampai pada pelaksanaan FGD dengan pegawai. Langkah konkrit selanjutnya yang dilaksanakan oleh tim dan BPN ialah melaksanakan program FGD dengan masyarakat kota Gorontalo yang di tempatkan di kecamatan kota timur kota Gorontalo. FGD ini juga sebagai langkah konkret yang dilaksanakan oleh tim yang merujuk pada hasil kepuasan public sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, dimana masyarakat sangat membutuhkan sosialisasi terkait pengurusan tanah di BPN kota Gorontalo, sehingganya FGD tahap dua ini ialah jawaban dari permasalahan akan kurangnya sosialisasi yang berdampak pada minimnya wawasan masyarakat akan cara dan sistematika dalam pengurusan sertifikat tanah.

Secara umum pelaksanaan program GIM ini memiliki dasar tujuan sebagai indikator pencapaian pelaksanaan. Dasar tujuan program ini dibagi atas 3 (tiga) diantaranya tujuan umum, tujuan khusus dan tujuan akhir. Tujuan umum ini berdasarkan Motto Kota Gorontalo adalah Kota SMART, maka ini akan menjadi Project Plan Of Management, dimana untuk ASN dalam

lingkungan BPN dapat sejalan dengan motto tersebut sehingga dalam menimalisir permasalahan pelayanan dapat diterapkan program pelayanan prima, dengan menjalankan customer service excellent dan transparansi administrasi, baik dalam transparansi pembiayaan dan lainnya

Selanjutnya tujuan khusus dari program GIM ini ialah untuk Memberikan pelayanan prima, akurat, sederhana dan murah di bidang pertanahan yang berwawasan lingkungan untuk semua strata (berpihak kepada golongan ekonomi lemah). sedangkan tujuan akhir dari program ini bermuara pada perbaikan sistem yang berkualitas untuk BPN kota Gorontalo diantaranya dalam hal peningkatan kualitas manajemen penerbitan sertifikat tanah di kantor pertanahan kota Gorontalo, terlebih dalam merealisasikan program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Tujuan akhir lainnya ialah mengimplentasikan service excellent mencakup manajemen Administrasi, dan SDM yang meliputi manajemen sikap, perilaku & karakter. Realisasi pelaksanaan program GIM dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.2 Perbandingan Keadaan Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Program GIM

Program gerakan Indonesia melayani secara umum menitikberatkan pada sistem manajemen yang diterapkan di kantor pertanahan kota Gorontalo yang meliputi empat aspek diantaranya manajemen administrasi, sumber daya manusia, akuntabilitas dan transparansi keuangan serta sarana dan prasarana.

Pertama, manajemen administrasi merupakan unsur yang sangat penting dalam sistem perkantoran yang baik. Secara harfiah manajemen administrasi dapat diartikan sebagai

penyusunan atau pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Dari pengertian ini sangatlah jelas bahwasanya manajemen administrasi dikategorikan unsur yang sangat penting. Pemantauan yang dilakukan tim pelaksana GIM pada badan pertanahan kota Gorontalo menunjukkan bahwasanya manajemen administrasi perlu dimaksimalkan dalam hal penyediaan dan penyimpanan data secara valid.

Ketidaktersediaan data serta penyusunan file penyimpanan yang sedikit tidak tertata menyebabkan proses pelayanan terganggu. Misalnya dalam keluhan masyarakat yang dituliskan dalam angket menyebutkan bahwasanya masyarakat sebagai customer acapkali harus bolak-balik memasukkan berkas permohonan dikarenakan tercecernya berkas yang telah dimasukkan. Secara manusiawi hal ini tentu dapat dianggap lumrah dan seringkali terjadi di kantor manapun karena banyaknya berkas atau file yang diproses. Namun melalui program gerakan Indonesia melayani hal-hal seperti ini disepakati untuk diminimalisir dengan cara kembali pada hakikat manajemen administrasi itu sendiri.

Dalam rangkaian program GIM yang didalamnya terdapat FGD atau Focus Group Discussion mengupayakan langkah konkret untuk menghindari masalah yang muncul dalam

hal manajemen administrasi berupa perbaikan penyusunan dan tatanan berkas atau file yang diajukan oleh masyarakat sebagai customer. Disisi lain upaya yang dilakukan adalah pemisahan berkas-berkas yang masuk sesuai kategori pengurusan yang diajukan.

Kedua, Manajemen sumber daya manusia. Adalah aspek yang merupakan unsur yang tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kantor pertanahan kota Gorontalo. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan kemampuan daya pikir dan keterampilan individu pegawai dalam upaya menciptakan atau memberikan pelayanan maksimal sesuai regulasi yang telah ditetapkan. Jika diasumsikan sumber daya manusia merupakan ujung tombak dari sebuah lembaga atau institusi. hal ini dikarenakan peran dari sumber daya manusia dalam menjalankan proses dan pelayanan didalamnya. Tidak sedikit keluhan yang sering diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan yang didapatkan. Melalui program gerakan Indonesia melayani, kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui FGD yang telah dilaksanakan. Persentase data kepuasan publik yang diperlihatkan menjadi acuan dasar dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya itu, FGD dalam program GIM ini juga sebagai sarana motivasi dan dorongan kepada pegawai kantor badan pertanahan terlebih FGD ini

didukung penuh oleh Kepala kantor pertanahan sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas para staff dan pegawainya di semua bidang, khususnya Customer Service yang berperan sebagai Front Officer.

Ketiga, Manajemen Sarana dan Prasarana. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang yang sangat dibutuhkan. Sarana dan prasarana mencakup keseluruhan fasilitas, alat dan media yang mendukung terselenggaranya proses pelayanan. Jika diamati secara seksama oleh tim pelaksana program GIM, kondisi bangunan kantor pertanahan masih dalam kategori sangat layak pakai. Namun, fasilitas yang mendukung dalam proses pelayanan publik belum lengkap, diantaranya papan informasi, brosur pelayanan, dan form yang dibutuhkan masyarakat dalam melengkapi berkas permohonan. Terkait papan informasi, hal ini dipandang perlu disediakan. Hal ini dikarenakan masyarakat yang pada umumnya datang untuk mengurus administrasi tanah tidak mengetahui alur dan persyaratan yang harus dilengkapi dan disediakan. Untuk menangani hal ini tim pelaksana GIM bekerja sama dengan Kepala kantor pertanahan untuk melengkapi segala kekurangan dalam hal sarana dan prasarana. Bahkan tidak hanya dalam segi penyediaan papan informasi, segala bentuk form yang dibutuhkan telah dilengkapi. Hal ini tentunya berdampak positif

dan dapat meminimalisir permasalahan yang sering muncul terkait sarana dan prasarana.

Keempat, manajemen akuntabilitas dan transparansi keuangan. Secara umum akuntabilitas dan transparansi keuangan dapat diartikan sebagai layanan pemberian informasi keuangan yang dilakukan secara terbuka serta kemampuan dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan. Pada hakikatnya usaha dalam pembuatan laporan keuangan adalah suatu bentuk transparansi yang dijadikan sebagai syarat pendukung adanya akuntabilitas. Akuntabilitas dan transparansi keuangan adalah hal yang dipandang sangat krusial. proses pelaksanaan GIM tidak hanya mengacu pada proses pemberian layanan yang bersifat administratif dan etika. Namun hal yang juga diperhatikan ialah terkait tentang akuntabilitas dan transparansi keuangan. Program GIM yang telah dilaksanakan memberikan inisiasi kepada para pegawai dan staff tentang akuntabilitas dan transparansi keuangan baik antar sesama pegawai dan staff serta kepada masyarakat. Hal ini tentu saja berdampak positif yaitu dapat mengurangi efek negative dari pandangan masyarakat terkait kebijakan dan penggunaan anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka menurut pendapat Barata (2003) untuk mengembangkan manajemen pelayanan prima dapat dilakukan dengan menyeleraskan konsep

sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*) dan Tanggungjawab (*Accountability*) yang dapat dijabarkan sebagai berikut; a) Sikap (*Attitude*) adalah menghadapi pelanggan melalui perilaku, yang meliputi; penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. b) Perhatian (*Attention*) sikap yang peduli kepada pelanggan, yang berkaitan dengan perhatian, kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memahami perilaku para pelanggan dengan mencurahkan penuh perhatian kepada pelanggan. c) Tindakan (*Action*) kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, meliputi mencatatkan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali. d) Kemampuan (*Ability*) kemampuan pengetahuan dan ketrampilan tertentu, meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public reation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. e) Penampilan (*Appearance*) penampilan yang baik yang bersifat fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. f) Tanggungjawab (*Accountability*) sikap yang berkeberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud

kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpastian pelanggan. Sedangkan menurut Pendit; 2004:51, menyatakan bahwa konsep pelayanan prima meliputi unsur-unsur: kepribadian, perilaku, komunikasi, pengetahuan dan penyampaian pribadi; a). prima tampil ramah. b). Pribadi prima tampil sopan. c). Pribadi prima tampil yakin. d). Pribadi prima tampil rapi. e). Pribadi prima tampil ceria. f). Pribadi prima senang memaafkan g. Pribadi prima senang bergaul. h). Pribadi prima tampil belajar dari orang lain. i). Pribadi prima senang dalam kewajaran. j). Pribadi prima senang menyenangkan orang lain

Jika dianalisa lebih jauh, implelementasi program gerakan Indonesia melayani tidak hanya berkaitan dengan proses pelayanan, tetapi mengarah pada sistem manajemen yang baik, guna mewujudkan tujuan yang menjadi visi dan misi kantor pertanahan kota Gorontalo. Perlu diketahui bahwasanya pelayanan terbaik dari sebuah lembaga atau institusi terletak pada sistem fungsi manajemen yang digunakan oleh seluruh anggota lembaga organisasi didalamnya.

Berdasarkan temuan diatas, hal ini dapat diperkuat sesuai pendapat Benjarongkij (2011) bahwa, untuk meningkatkan kinerja perusahaan perlu ada langkah-langkah strategis yang dilakukan, salah satu yang menjadi sorotan adalah pengaturan hubungan pelanggan, yang biasa disebut manajemen hubungan

pelanggan (*customer relationship manajemen*). Aspek ini menjadi perlu diperhatikan karena pelanggan memiliki peran besar dalam menjaga eksistensi bisnis jakpat. Pelanggan jakpat datang dari perusahaan, lembaga atau individu yang menggunakan jasa mereka. Cara yang dilakukan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan strategi dan cara yang dilakukan dalam berbagi peran yang berbeda, dengan klien yang kategori berbeda, sesuai kebutuhan pelanggan, sebab dalam melayani pelanggan pasti akan ada yang pelanggan berikutnya dengan kebutuhan pelayanan yang sama, maka perusahaan atau lembaga akan memiliki keberlangsungan lembaga dalam melakukan pemeliharaan pelanggan, efisiensi dan efektifitas kerja lembaga yang meningkat.

Hal ini dapat di tunjukkan dengan tabel di bawah ini bahwa, sumberdaya manusia sangat menentukan keberhasilan lembaga organisasi, sesuai dengan hasil tabel dibawah ini SDM dengan nilai 88.7 %, dengan demikian dalam ketercapaian 100%, lembaga harus dapat mempersiapkan SDM yang handal dan yang memiliki *net working*, serta dapat bekerjasama baik dengan pelanggannya.

Tabel 4.2 Hasil Presentasi Kinerja pegawai

Hasil Hitung	Kinerja Pegawai					
	SDM	Sarana Prasarana	Prosedur	Manajemen Pelayanan (prosedudaral)	Kepuasan Publik	Jumlah
Jumlah Total	90	85	84	82	91	<b>450</b>
Rata-rata	4.28	5.95	4	5.9	4.55	<b>20.47</b>
Skor Ideal	108	108	108	<b>108</b>	106	<b>828</b>
Persentase	<b>88.7 %</b>	<b>79%</b>	<b>80%</b>	<b>78 %</b>	<b>86 %</b>	<b>81.9 %</b>



## **Bab V**

### **Penerapan Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh ASN di Badan Pertanahan Negara Kota Gorontalo**

Sebagaimana dalam UUD Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara berdasarkan Kepmen PAN No. 58 tahun 2002 (Pasolong, 2007:129) ada 3 bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu: 1). Pelayanan administratif . 2). Pelayanan barang 3). Pelayanan jasa. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan di berikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada di pusat maupun di daerah, tetapi secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Hal ini di karenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan tidak sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien (Sinambela 2006:117).

Peta Konsep Gerakan Revolusi Mental untuk Gerakan Indonesia Melayani Masyarakat di provinsi gorontalo, di mulai

dari gerakan melayani Aparatur Sipil Negara oleh badan Pertanahan Kota Gorontalo, bersama pelanggan/*costomur service* pertanahan kota gorontalo. Gerakan indonesia melayani dilaksanakan melalui pelayanan oleh asn badan pertanahan, untuk menguatkan kembali upaya kerja dalam etos kerja, gotong royong dan disiplin dalam semangat untuk lebih memperkokoh kedaulatan, meningkatkan daya saing dan mempererat persatuan bangsa kita perlu melakukan revolusi mental

Revolusi mental yang dimaksudkan adalah merubah pola pikir dan mind set ASN, agar melakukan perubahan; a) cara Berpikir, b) cara Kerja dan cara hidup (berkomunikasi dengan baik).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah. Tanah merupakan suatu benda yang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup manusia. Dapat dikatakan, hampir semua kegiatan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya berhubungan dengan tanah. Setiap orang memerlukan tanah tidak hanya untuk hidupnya, tetapi pada saat meninggal pun manusia membutuhkan tanah guna tempat penguburannya. Manusia selalu berhubungan dengan tanah, Karena pentingnya tanah bagi kehidupan, manusia selalu berusaha untuk memiliki dan menguasai tanah.

Penguasaan tanah diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya. Adanya

pertambahan jumlah penduduk tiap tahunnya, namun tak dapat diiringi dengan pertambahan luas tanah memungkinkan setiap orang berupaya untuk memiliki dan menguasai tanah. Dengan demikian muncul berbagai upaya dilakukan oleh manusia untuk dapat memperoleh hak atas tanah dan tentunya mempertahankannya juga dari pihak lain.

Untuk itulah Gerakan Revolusi Mental Melayani melalui Kepuasan Publik dalam Manajemen pelayanan Prima dalam aktivitasnya, melalui tehnik pencapaiannya, mengkonsepkan pada tingkat manajemen publik ini dalam memecahkan permasalahan oleh Dinas pertanahan; 1) Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective= MBO*); Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit-unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya. 2) Manajemen hasil (*Management by Result= MBR*); Dalam tehnik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara (result). 3) Manajemen dengan system (*Management by system= MBS*): Mbs mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik

MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses). 4) Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*) Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap. 5) Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception=MBE*) Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal- hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab. Wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulah yang disebut pengecualian dalam teknik MBE ini.

#### **A. Kinerja Pegawai Kota Gorontalo**

Kinerja Pegawai badan Pertanahan Kota Gorontalo dapat dilihat melalui faktor Kepuasan publik yang diukur melalui, Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10)

merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

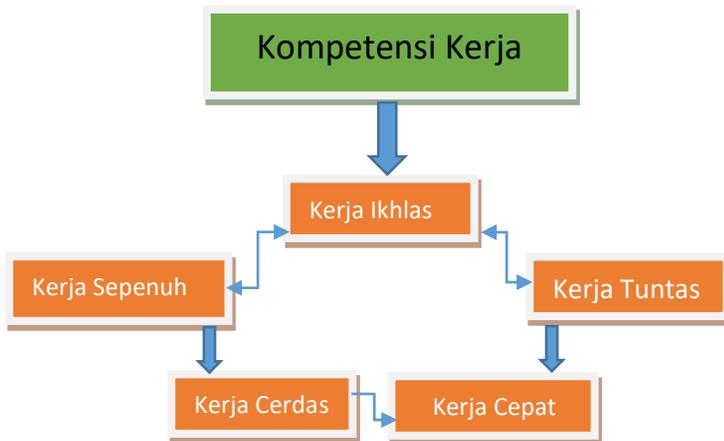
Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan

oleh aparat birokrasi pemerintah. Berdasarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategis melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan, dengan demikian potret pelayanan publik dambaan setiap warga masyarakat Indonesia, setelah munculnya gerakan reformasi 1998 dan sekarang digerakkan oleh Presiden Joko Widodo melalui: Gerakan Aksi Nyata, Gerakan Nasional Revolusi Mental oleh Gerakan Indonesia Melayai Gugus Tugas Provinsi Gorontalo.

Kinerja Pegawai dapat terlaksana melalui suatu proses Pelayanan yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga macam yaitu sebagai berikut. a) *core service* pelayanan merupakan produk utama dari sebuah instansi, organisasi / perusahaan. Misalnya pemerintahan (badan Pertanahan yang menawarkan jasa Pelayanan Tanah Sertifikat Lengkap, PTSL sebagai jasa yang di tawarkan melayani pelanggan sistim mobile lapangan. b)

*facilitating service*, fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas ‘*check-in*’ dalam penerbangan. c) *supporting service* pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergensi yang bertempat di suatu hotel.

Kepuasan Publik dapat berjalan optimal jika di dukung oleh kinerja pegawai yang baik dilakukan juga melalui: Kompetensi petugas pelayanan melalui Kinerja Pegawai ASN, di ukur melalui indikator. Kompetensi kerja ASN yang didasarkan pada Lima Kerja Professional: 1) Kerja Ikhlas, 2) Kerja Sepenuh Hati. 3) Kerja Cerdas. 4) Kerja Cepat. 5) Kerja Tuntas



Gambar 5.1 Kompetensi Kerja

Berdasarkan Penjelasan diatas, maka kinerja pegawai di tentukan melalui Pelayanan yang dimilikinya, menjadi kompetensi yang profesional, dengan berbagai macam bentuk hasil kerja. Namun, apapun bentuknya, dengan demikian kinerja

pegawai (ASN) Badan pertanahan kota gorontalo, ditawarkan untuk dikenal dan menarik perhatian pelanggan, **yaitu melalui indikator:** a) Sumber Daya Manusia, b) Sarana dan prasarana c) Lingkungan Kerja, d) Manajemen Pelayanan, e) Kepuasan Publik.

## **B. Kinerja Pegawai melalui Pelayanan Prima oleh ASN di Badan Pertanahan Negara Kota Gorontalo**

Hubungan Gerakan Revolusi Mental Melayani melalui Kinerja Pegawai (Kompetensi ASN) Dalam Meningkatkan Gerakan Nasional revolusi Mental Untuk Bidang Gerakan Indonesia Melayani, berhubungan dengan fasilitas yang dikendalikan oleh Sumberdaya manusia dalam Melaksanakan pekerjaan. Sesuai pendapat Hasibuan; 2012; Pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan, bahwa SDM yang handal mampu menjalankan fungsi manajemen dalam sistem managerial, sehingga SDM harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan di lingkungan tempat kerjanya.

Kinerja Pegawai dalam kepuasan pelayanan ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut Usman, (2011) antara lain: a). Proses dan prosedur harus

ditetapkan lebih awal. b). Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. c). Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur d). Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu- waktu dapat dirubah apabila perlu. e). Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan. f). Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.

Jika dikaitkan dengan penjelasan diatas maka, pelayanan ditentukan oleh kinerja pegawai/ASN yang mengerti konsep dan administrasi, karena sebagai Kekuatan Pembuktian kesiapan SDM, misalnya Jika dalam kasus Pembuktian Sertifikat Menurut peraturan pemerintah No 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran pada pasal 32 butir I yang dimaksud dengan: “Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan ukur tanah yang bersangkutan” (Peraturan Pemerintah No. 24 1997). Maka ini akan menjadi Hak milik; Menurut pasal 20 ayat I UU No 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok-pokok Agraria (UUPA) menyatakan bahwa hak milik adalah hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah, dengan mengingat ketentuan dalam pasal 6 yaitu semua hak atas tanah mempunyai fungsi social, dengan demikian untuk penetapan suatu permasalahan di Dinas Pertanahan harus SDM yang memiliki kinerja terbaik, dari kompetensi pedagogik/keilmuan dan kompetensi sosial/sikap, perilaku dan lainnya

Untuk Manajemen pelayanan prima, saat ini telah cukup banyak ahli manajemen yang mengkaji pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan, seperti Deming, Stephen Usela, Collier, Vincent Gasperasz, Fandy Tjiptono, Sallis dan lain-lain. Mereka telah mengembangkan berbagai konsep tentang pelayanan prima, seperti konsep VINCENT, Siklus Deming, TQS (*Total Quality Service*), TQM (*Total Quality Management*), dan lain-lain. Vincent Gasperasz mengembangkan suatu konsep manajemen perbaikan mutu yang disebut VINCENT. Konsep ini terdiri tujuh strategi perbaikan kualitas pelayanan. Ketujuh konsep tersebut, yaitu sebagai berikut. a) *Visionary transformation* (transformasi visi). b) *Infrastructure* (kebutuhan akan sarana prasarana). c) *Need for improvement* (kebutuhan untuk perbaikan). d) *Customer focus* (fokus pada pelanggan). e) *Empowerment* (pemberdayaan potensi). f) *New views of quality* (pandangan baru tentang mutu). g) *Top management* (komitmen manajemen puncak)

## Bab VI Penutup

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, yang menjadi kesimpulan adalah kegiatan bidang gerakan Indonesia melayani, disesuaikan dengan tujuan kegiatan, yang diawali dengan beberapa kegiatan sebagai berikut.

- a. Kepuasan Publik dapat ditingkatkan melalui. Studi manajemen perencanaan kualitas pelayanan sebagai berikut.
  - a). *Counter Information* (penyediaan papan informasi). Persiapan *Counter Informasi* kepada masyarakat untuk papan pengumuman kepada masyarakat memperoleh informasi yang sangat Jelas mengenai pelayanan surat sertifikat hak milik tanah dari para pegawai. Serta bagian informasi yang disediakan di lobi kantor pertanahan kota Gorontalo tidak menyampaikan informasi yang akurat kepada pemohon sehingga informasi yang ada pada kantor pertanahan kota Gorontalo belum berfungsi secara maksimal.
  - b) menerbitkan *brosur* untuk mempermudah pelanggan mencari informasi yang diinginkan, sebab terkadang bagian informasi yang disediakan di lobi kantor pertanahan kota Gorontalo tidak menyampaikan informasi yang akurat kepada pemohon sehingga informasi yang ada pada kantor pertanahan kota Gorontalo belum berfungsi secara maksimal.
  - c). Pembuatan

- nomor antrian untuk keteraturan kepada yang dilayani, d) Sosialisasi informasi pelayanan pertanahan melalui radio dan TV. d) Membuat alur pelayanan untuk kemudahan informasi masyarakat untuk dilayani. e). Membuat kotak saran pengunjung untuk mendapatkan Informasi tingkat kepuasan adanya pelayanan terhadap masyarakat. f). Pembuatan *website* untuk keakuratan informasi dan untuk pelayanan penerbitan sertifikat hak milik tanah melalui produk via internet).
- b. Kinerja Pegawai dapat ditingkatkan melalui. Manajemen sumber daya manusia peningkatan pelayanan *on time* membuat sistem pelayanan yang bersifat *realtime*, pengarahan kepada para ASN untuk terbiasa Senyum, Sapa, Salam dan berbagai inovasi pelayanan publik lainnya untuk kualitas layanan yang kompetitif agar pelayanan ASN kantor pertanahan lebih berkualitas dari layanan notaris), serta manajemen administrasi transparansi penggunaan anggaran dan menghindari adanya pungli dan calo di kantor pertanahan kota Gorontalo untuk keakuratan informasi transparansi jumlah pembayaran dari keharusan dalam pengurusan penerbitan sertifikat baru maupun lama dan ganti nama.

## **B. Rekomendasi**

### **a. Badan Pertanahan**

Dari sasaran di atas yang menjadi Inti dari saran Kegiatan, yakni sebagai berikut. (1) Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang proses permohonan dan syarat kelengkapan administrasi penerbit sertifikat hak milik tanah sebaiknya dibuat dalam sebuah brosur atau ditampilkan pada alur papan informasi, juga sosialisasi melalui media radio dan Tv. (2). Perlu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai untuk pelayanan prima. (3). Sebaiknya kantor pertanahan kota gorontalo memasang website khusus untuk masyarakat dalam menyalurkan aspirasi dan keluhan mereka langsung. (4). Sebaiknya kantor pertanahan kota gorontalo mencoba untuk mengadakan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik tanah melalui produk seperti Via internet Untuk efisiensi dan efektivitas dalam peningkatan produktivitas pelayanan kinerja ASN kantor pertanahan di Kota Gorontalo.

Setelah di lakukan pemantauan tingkat kemajuan pelayanan yang di berikan oleh ASN di kator pertanahan dalam hal melayani masyarakat dengan jalan mengumpulkan informasi dari masyarakat melalui angket atau wawancara. Kegunaannya untuk mengetahui nanti proses pelayanan setelah di berikan informasi dan pelatihan nanti melalui (GNRM) melayani melalui manajemen kualitas layanan di kantor pertanahan kota Gorontalo.

## b. Masyarakat

Gerakan nasional revolusi mental melalui gerakan revolusi mental untuk gugus tugas provinsi Gorontalo, telah menginisiasi, bentuk manajemen pelayanan prima untuk khalayak masyarakat khususnya untuk masyarakat kota Gorontalo yang ingin mendapatkan informasi dan pelayanan pertanahan dapat dengan mudah mengakses melalui internet dan langsung mendatangi kantor sesuai dengan jam pelayanan, serta dapat membaca langsung informasinya pada papan pengumuman yang sudah tersedia, dikhususkan untuk pelanggan pertanahan.

## c. Kementerian Koordinator Pemberdayaan Manusia dan Kebudayaan

Ucapan terimakasih atas terselenggaranya kegiatan ini, semoga kegiatan ini dapat bermanfaat dan bernilai ibadah serta dapat memberikan sumbangsih yang terbaik untuk bangsa, negara dan masyarakat dalam gerakan nasional revolusi mental masyarakat, khususnya untuk masyarakat kota gorontalo Provinsi Gorontalo, dan jika ada lagi kesempatan dari KEMENKO-PMK dalam pendanaan, kami sebagai gugus tugas melalui izin Allah Swt., kami dapat melaksanakan kegiatan yang sama di tempat yang lain untuk dapat melaksanakan kegiatan Gerakan Indonesia Melayani, sesuai amanah negara Indonesia.

#### d. Praktisi

Buku ini diharapkan sebagai bahan Informasi dan literatur, kepada para pembaca dan khalayak dalam menambah khazanah ilmu pengetahuan yang sesuai dengan bidang keilmuan yang sama maupun bidang keilmuan lainnya.



## Daftar Pustaka

- Ansell & Gash. (2007). *Collaborative Governance in Theory and Practice*. JPART
- Aprilia. (2014). *Pengertian Pelayanan Prima dan dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Asep. Kartiwa (2005). *Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang Baik*, Orasi ilmiah, disampaikan pada Acara Wisuda Mahasiswa STISIP Widyapuri Mandiri, pada tanggal 4 Agustus 2005.
- Barata, Ateb Adya, (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta PT.Elek Mediakomputindo
- Benjarongkij, Yubol. The Use of CRM in Public Relations Work of Private Sector in Thailand'. *Proceedings of American Society of Business and Behavioral Sciences Annual Conference: Las Vegas* Vol. 18 No.1. February 2011. hal. 1-10.
- Carol G. (2005). *Organizational Learning vs the learning organizationa conversation with a practitioner, The Learning Organization*. Vol 12 No 4. Emerald Group
- Fitzsimmons, James A and Mona J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* 7<sup>th</sup> edition. The Mc Grow Hill. International Edition.

Gosperst, Vincent ,2000, *Manajemen Kualitas*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Hasibuan. Melayu S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta. Bumi Aksara.

J.E Sahetapy, (2011). *Amburadulnya Integritas*, (Jakarta: Komisi Hukum Nasional RI). KEMENKOPMK  
<https://kemenkopmk.go.id/sites/default/files/pengumuman/Revolusi%20Mental.pdf> Di Akses 27 April 2017

Keputusan Menteri Pendayagunaan Agaratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Kotlerand, Gary Amstrong. (2012). *Principle Of Marketing. Fourteenth Edition Pearson Education Limited*. England.

Maddy, Khairul, (2009), *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit

Norman. (2001). *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son

Pramusinto, A dan Kumorotomo, W. (2009). *Governance Reform di Indonesia Mencari arah kelembagaan politik yang demokratis dan birokrasi yang profesional*, MAP-UGM, Gava Media, Yogyakarta.

Republik Indonesia. (2007). *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia

- Rivai, Viethzal. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: dari Teori ke Parktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sariatmodjo, H. Soewando, Sudarsono Soedadi, H.M. Arif Mulyadi, (2000). *Pelayanan Prima* (Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur
- Sinambela, Jansen. (2008). *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta : Malta Printindo.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sondang. P.Siagian. (2001). *Manajemen Sumber daya Manusi*, Bumi Aksara. Jakarta
- Suharto Edi, PhD. *Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik*". Jurnal Online, 6 April 2010
- Sumarsono, Sony. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutopo dan Suryanto, Adi. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Syokrani dan Syahrani (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam perspektif Good Governace*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

- Tjiptono, Fandi, (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta ; Andi Offset.
- Thoha, Miftah, (2009). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Kencana, Jakarta.
- Tunggal, A.W. (2000). *Pengukuran Kinerja dengan Balance Scorecard*. Jakarta: Harvarindo. Undang-undang Dasar 1945
- Usman. Husaini. (2011). *Manajemen; Teori, Praktek dan riset Pendidikan*. Edisi Ketiga. Yogyakarta; Bumi Aksara.
- Utomo, Warsito. (2007). *Dinamika Administrasi Publik analisis empiris seputar isu-isu kontemporer dalam administrasi publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Warsono, Hardi. (2009). *Networking dalam Intergovernmental Management. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*
- Yogi S dan M., *Ikhsan, Standar Pelayanan Publik di Daerah*, Jurnal Online, 12 Juni 2017.
- Zauhar Soesilo, (2001). *Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 1 (2) : 1 -12

## LAMPIRAN

1. Hasil Analisis
2. Saran Pelanggan
3. Kuesioner :
  - a) Kuesioner Penelitian Publik
  - b) Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan
4. Dokumentasi
5. FGD Dasar Pelaksanaan Pelayanan Prima (Service Excellent) ASN BPN
6. Laporan FGD;
  - a. Laporan Ketua Pokja Gerakan Indonesia Melayani
  - b. Desk evaluasi Program kegiatan Gerakan Indonesia Melayani ASN BPN
  - c. Materi; Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap; Ketua BPN

# 1. Hasil Analisis

## a. Kepuasan Publik

**Hasil Persentase Kepuasan Publik**

NO RESP	Kepuasan Publik					
	Administrasi	Sosia Info	Prosedur	Pelayanan Prima (5S)	Keadilan	Jumlah
Jumlah Total	63	48	69	60	60	300
Rata-rata	2.52	1.92	2.76	2.4	2.4	12
Skor Ideal	125	125	125	125	125	625
Persentase	50.4 %	58.4%	55.2%	45 %	45 %	45 %

## b. Kinerja Pegawai

**Hasil Persentase Kinerja Pegawai**

NO RESP	Kinerja Pegawai					Jumlah
	SDM	SaPras	Umkr	Lisnasj Pelayanan	Kepuasan Publik	
Jumlah Total	90	85	84	82	91	450
Rata-rata	4.28	5.95	4	5.9	4.55	20.47
Skor Ideal	105	105	105	105	105	525
Persentase	85.7 %	70 %	80	78 %	80 %	81.9 %

## 2. Saran Pelanggan

### Saran Pelanggan

1. Pelayanan tidak memuaskan karena sampai dengan sekarang sertifikat saya belum selesai.
2. Jam Pelayanan di tingkatkan.
3. Belum puas, karena sertifikat lama prosesnya, tidak sesuai dengan aturan pertanahan
4. Cukup puasa, tetapi jam pelayanan tidak sesuai dengan jam yang tertera pada papan layanan kantor pertanahan, mungkin disiplin yang bisa di tingkatkan.
5. Setiap orang yang mengurus yang berupa surat sertifikat, ganti blangko dLL sebanyak petugas pertanahan meminta nomor HP agar bisa mengkonfirmasi kepada masyarakat bahwa surat – surat tanah atau permohonannya masih perlu di lengkapi atau ada hal – hal lain yang ingin di informasikan kepada masyarakat
6. Sejauh ini puas pada pelayanan, belum ada atau keluhan sejauh ini.
7. Saya merasa puas dengan pelayanan para pegawai di kantor ini, harap sediakan antrian loket agar menuju loket teratur.
8. Puas, karena pelayanan tidak antrian, siapa saja yang sudah datang lebih awal langsung di layani.

9. Lebih di tingkatkan lagi pelayanan , sosialisasi kepada harus di dilaksanakan baik di tingkat kelurahan atau sampai ke kecamatan
10. Dahulukan orang yang sudah lama mengajukan berkas kepastian waktu supaya pemohon bisa mengerti permasalahan proses pengurusan berkas.
11. Waktu yang di tentukan pengurusan berkas sering molor dan tidak sesuai waktunya, setiap berkas yang di masukkan sering memiliki kekurangan dan kekurangan tersebut tidak masuk akalseperti beda huruf pada nama pemohon dan sering di permasalahan.
12. Saya puas dengan pelayanan para pegawaidan staf kantor BPN Kota Gorontalo saran untuk peningkatan kualitas pelayanan penerimaan /pengabilan sertifikasi harus ada tanda terima
13. Sarannya agar kariyawan lebih di perbanyak sehingga jika waktu istirahat ada yang menggantikan petugas sebelumnya.
14. Lebih di tingkatkan dalam proses pelayanan proses pengurusan
15. Kurang puas pelayanan lokt kurang dan terbatas
16. Pelayanan masih kurang terutama prosedur tidak sesuai dengan brousur

17. Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya kalau bisa ada permen kue untuk tamu/pemohon.
18. Pelayanan dapat di tingkatkan lagi
19. Puas, kalau perlu sediakan konsumsi pelanggan
20. Pelayanan sudah baik baik, namun alangkah baik lagi tidak memihak,
21. Perlu ada peningkatan, tdk ada alur pelayanan yang jelas sehingga pelanggan yang mau ngurus – ngurus sertifikat masih banyak yang bingung mau kemana,
22. Tidak ada sosialisasi yang jelas kepada masyarakat tentang pembiayaan penerbitan sertifikat tanah sehingga kadang kami terlalu banyak mengeluarkan biaya.
23. Pelayanan sudah baik, tolong di tingkatkan
24. Alur pelayanan tidak tertera di papan informasi
25. Kalau bisa setiap pelayan memberikan no HP ke pelanggan supaya ada berkas yang kurang jelas bisa segera di lengkapi.
26. Pelayanan peripikasi berkas lama proses.
27. Layanan sudah baik mohon di tingkatkan
28. Tidak ada sosialisai di masyarakat tentang sarat pengurusan sertipikat sehingga kami masi bingung mengurus sertipikat.
29. Sudah sangat baik,

30. Pelayanan selaqlu mengutamakan yang kenal, sedangkan berkasnya saya sudah berbulan-bulan belum juga terbit sertifikat
31. Pelayanan loket sudah baik, tapi kalau bias ada tempat permen bagi tamu
32. Kalau bisa mohon datang ke kelurahan untuk mempermudah masyarakat yang jauh.
33. Pelayanan sudah ok. Di tingkatkan lagi
34. Petugas lapangan bagian pengukuran agar dapat di tambah supaya proses penerbitan cepat selesai
35. Pelayanan baik.
36. Sudah cukup baik. Tapi lebih di atur lagi pelayanan terutama menuju loket
37. Sertifikatnya saya lama keluar dan tidak ada konfirmasi, saran saya kalau bisa setiap pelanggan mintakan no HP
38. Lama menunggu kalau mohon untuk menyediakan antrian supaya teratur bagus pada saat menuju loket yang di tuju.
39. Belum puas dengan pelayanan karena kadang pada saat mengurus harus menunggu berlama – lama di ruangan tolong di tambah karyawan.
40. Pelayanan sudah maksimal. Tetapi perlu di tambah karyawan
41. Papan informasi Prosedur persyaratan tidak ada

42. Masih kurang puasa karena kadang tidak satpam yang mengarahkan klu bisa di tambah lagi.
43. Sertifikat saya lama terbit pihak BPN berjanji bahwa sertipikatnya bisa selesai dalam waktu 1 hari. Tapi nyatanya, hampir dua bulan sertipikat baru bisa diselesaikan sehingga saya kurang puas dengan pelayanan
44. Masih kurang puas karena tidak ada transparansi pembayaran, masih banyak lewat calo-calo
45. Layanan BPN sudah baik namun ada beberapa hal lagi yang perlu di tingkatkan terutama alur di perjelas.
46. Saya sudah puas karena mendaopat informasi yang jelas dari satpan, kalu perlu satpan di tambah lagi orangnnya.
47. Perlu ada pembenahan kariayan, mohon di tegur kariayan yang pelayanan hanya main HP  
Pelayanan sudah baik sekali perlu di tingkatkan lagi.
48. Pelayanan kariawan baik sekali karena sudah menyambut saya dengan baik dari pintu masuk sampai kepelayanan saya di arahkan.
49. Pelayanan BPN Kota Gorontalo sesuai yang di broususr tinggal kariayawan perlu ada senyuman,
50. pelayanan kurang maksimal karena tidak ada sound system yang memqanggil untuk antrian kalua perlu di pakai nomor antrian supaya menuju ke loket teratur dan terkendali.

### **3. Kuesioner;**

#### **a) Kuesioner Penelitian Publik**

##### **I. Identitas Peneliti**

1. Jenis Kelamin : A) Laki-laki B) Perempuan
2. Pendidikan Terakhir : A) D3  
B) S1  
C) S2  
D) S3
3. Jabatan :
4. Bekerja : A) 1-5 Tahun  
B) 6-10 Tahun  
C) 11-15 Tahun  
D) > 15 Tahun
5. Usia Saat Ini : A) < 25 Tahun B) 25-35 Tahun  
C) 36-45 Tahun D) 46-55 Tahun E) > 55 Tahun





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**b) Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan (Customer)**

**III. Identitas Peneliti**

1. Jenis Kelamin : A) Laki-laki B) Perempuan
2. Pendidikan Terakhir : A) D3  
B) S1  
C) S2  
D) S3

3. Jabatan :
4. Bekerja : A) 1-5 Tahun  
B) 6-10 Tahun  
C) 11-15 Tahun  
D) > 15 Tahun
5. Usia Saat Ini : A) < 25 Tahun  
B) 25-35 Tahun  
C) 36-45 Tahun  
D) 46-55 Tahun E) > 55 Tahun

#### **IV. Petunjuk Pengisian**

6. Mohon memberi tanda centang (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dan memohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
7. Setelah mengisi kuesioner ini mohon Bapak/Ibu dapat memberikan kembali kepada yang memberikan kuesioner ini pertama kali.
8. Keterangan Alternatif jawaban dan skor :
- a) STT : Sangat Tidak Tepat = 1

- b) TT : Tidak Tepat = 2
- c) KT : Kurang Tepat = 3
- d) T : Tepat = 4
- e) ST : Sangat Tepat = 5

**c) Instrumen Angket; Indikator**

**A. Sumber Daya Manusia**

NO	PERNYATAAN	STT	TT	KT	T	ST
1.	Menurut Saya, diperlukan dasar pendidikan dan keahlian dalam pekerjaan.					
2.	Latar belakang keilmuan saya sesuai dengan pekerjaan yang digeluti.					
3.	Setiap tugas yang diberikan oleh lembaga/institusi sesuai dengan pendidikan.					
4	Selain Pendidikan, keahlian dalam bentuk IT mampu saya kuasai.					
5	Keahlian yang saya miliki merupakan dasar dalam keterlibatan pada setiap tugas					

	dengan menerima segala resiko atas tugas yang dilaksanakan.					
6	Saya memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah dengan menggunakan berbagai strategi yang mengedepankan kemaslahatan bersama.					

### **B. Sarana dan Prasarana**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STT</b>	<b>TT</b>	<b>KT</b>	<b>T</b>	<b>ST</b>
1.	Kelayakan bangunan dan Fasilitas saat ini sangat menunjang					
2.	Kenyamanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi etos kerja					
3.	Saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan fasilitas kerja yang ada.					
4	Alat dan fasilitas kerja saat ini termasuk dalam kategori aman untuk digunakan.					

5	Fasilitas yang ada saat ini cukup memadai untuk pegawai dan costumer.					
6	Keberadaan alat dan fasilitas kerja sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan					

### C. Lingkungan Kerja

NO	PERNYATAAN	STT	TT	KT	T	ST
1.	Kelancaran dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dipengaruhi oleh lingkungan yang nyaman dan kondusif.					
2.	Kondisi ruang kerja saat ini mampu memberikan energy positif berupa motivasi kerja.					
3.	Menurut saya, kelengkapan alat kerja saat ini mampu membantu saya dalam menyelesaikan segala tugas dan pekerjaan.					

4	Hubungan kerja antara pimpinan dan rekan kerja perlu dijaga.					
5	Kesempatan untuk beprestasi selalu terbuka untuk semua pegawai tanpa ada tebang pilih.					
6	Menurut saya, dibutuhkan interaksi positif antara pimpinan, pegawai/staff dan costumer untuk kelancaran pekerjaan.					

#### **D. Manajemen Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STT</b>	<b>TT</b>	<b>KT</b>	<b>T</b>	<b>ST</b>
1.	Pimpinan/Atasan selalu memberikan bimbingan kepada seluruh pegawai.					
2.	Pimpinan selalu meluangkan waktu untuk menerima pegawai/staff yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan terkait pekerjaan.					

3.	Menurut saya, kebijakan yang dikeluarkan mengedepankan asas kebutuhan dan kebermanfaatan.					
4	Diskusi antara pegawai senior dan junior sangat dibutuhkan untuk menjalankan dan menyelaraskan tugas kerja.					
5	Pegawai/Staff harus berupaya memberikan pelayanan terbaik dan bersifat professional kepada masyarakat sebagai costumer					
6	Segala aktivitas dan program kerja tersusun secara sistematis berdasarkan pada sistem manajemen.					

## E. Kepuasan Publik (Pelanggan)

NO	PERNYATAAN	STT	TT	KT	T	ST
1.	Sosialisasi akan alur dan prosedur pelayanan telah dilaksanakan.					
2.	Instansi telah menyediakan papan informasi dan kotak saran pada ruang tunggu (lobby) kantor.					
3.	Saran dan kritikan merupakan wadah yang telah disediakan guna meningkatkan kinerja.					
4	Dalam sebulan terdapat minimal 10 keluhan dari para coustumer.					
5	Pegawai dan staaf selalu memberikan pelayanan yang baik dan prima terhadap semua costumer.					

6	Pelayanan yang diberikan selalu berladaskan asas keadilan, artinya pelayanan diberikan tanpa melihat status sosial, hubungan keluarga dan pertemanan.					
---	---	--	--	--	--	--

#### 4. Dokumentasi

**(LOG BOOK KEGIATAN)**  
**GERAKAN NASIONAL REVOLUSI MENTAL**  
**GERAKAN INDONESIA MELAYANI (GNRM-GIM)**  
**POKJA GUGUS TUGAS PROVINSI GORONTALO**

1. Program GNRM : Gerakan Indonesia Melayani
2. Nama Ketua Tim : Dr. Novianty Djafri M.Pd.I
3. NIP/NIDN : 197423112005012001/0023117405
4. Judul GIM : **Manajemen Pelayanan  
Penerbitan Sertifikat  
Tanah Di Kantor  
Pertanahan Kota  
Gorontalo**
5. Bidang Ilmu : Psikologi Manajemen
- 6 Unit Kerja : Manajemen Pendidikan FIP UNG
6. Lembaga Terkait : Kementrian Koordinator  
Pemberdayaan Manusia  
dan Kebudayaan Republik  
Indonesia (KemeKo PMK  
RI)



## IDENTITAS KETUA TIM PELAKSANA GIM

Ketua Tim : Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I  
NIP/NIDN : 197411232005012001/0023117405  
Anggota:

1. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I

Penanggung Jawab/

Perencana Program :

Instansi Penanggung Jawab : Kesatuan Bangsa dan Politik  
(KESBANGPOL)

Bidang Keahlian : Manajemen Pendidikan  
(Psikologi Manajemen)

Judul Proposal : **Manajemen Pelayanan  
Penerbitan Sertifikat Tanah Di  
Kantor Pertanahan Kota  
Gorontalo**

Sub Judul Aksi Nyata (jika ada): -

Instansi Terkait : Kemenko PMK Tahun 2017

Tahun Pelaksanaan : 2017



# CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM

Paraf Ketua/ Penanggung  
Jawab

**Hari** : Rabu, 1 Februari 2017  
**Kegiatan** : Observasi Tempat GIM  
**Pelaksana** : Ketua Tim dan Pokja Gugus Tugas Provinsi  
(KesBangPol)  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Penetapan tempat pelaksanaan Kegiatan GIM-GNRM oleh Ketua Tim Pelaksana; Dr Novianty Djafri dengan Dinas BPN Kota Gorontalo, dalam fokus GIM; “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo”.

Perencanaan tempat lokasi adalah sebagai berikut:

1. Mengamati Dinas Sebagai Fokus Lokasi Kegiatan Aksi Nyata GIM
2. Menetapkan Tempat Lokasi Aksi Nyata GNRM-GIM untuk Lokus Aksi Nyata Melayani Masyarakat oleh ASN BPN Kota Gorontalo.



## CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM
Paraf Ketua/ Penanggung Jawab

**Hari** : Jum'at, 2 Februari 2017  
**Kegiatan** : Rapat Sinkronisasi Kegiatan  
**Pelaksana** : Ketua Tim dan Pokja Gugus Tugas Provinsi  
(KesBangPol)  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Pada rapat ini membahas mengenai persiapan/perencanaan pelaksanaan kegiatan GIM-GNRM oleh Ketua Tim Pelaksana; Dr

Novianty Djafri, M.Pd dengan Wilayah BPN Provinsi Gorontalo, dalam fokus GIM; “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo”.

Beberapa hal yang dibahas dalam rapat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penetapan Oleh pemerintah Wilayah BPN Provinsi Gorontalo di BPN Kota Gorontalo
2. Mensikronkan kegiatan GNRM-GIM untuk Fokus Tempat Lokasi Aksi Nyata Melayani Masyarakat oleh ASN BPN Kota Gorontalo.





## CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM
Paraf Ketua/ Penanggung Jawab

**Hari** : Jum'at, 3 Februari 2017  
**Kegiatan** : Rapat Sinkronisasi Kegiatan  
**Pelaksana** : Ketua Tim, KesBangPol & Kepala BPN  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Pada rapat ini membahas mengenai persiapan/perencanaan pelaksanaan kegiatan GIM-GNRM oleh Ketua Tim Pelaksana; Dr Novianty Djafri dengan Dinas BPN Kota Gorontalo, dalam fokus GIM; “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo”.

Beberapa hal yang dibahas dalam rapat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persiapan jadwal koordinasi dengan pemerintah Wilayah Provinsi Gorontalo
2. Mensikronkan kegiatan GNRM-GIM untuk Lokus Aksi Nyata Melayani Masyarakat oleh ASN BPN Kota Gorontalo.





# CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM
Paraf Ketua/ Penanggung Jawab

**Hari** : Senin, 4 - 5 Maret 2017  
**Kegiatan** : Observasi Awal  
**Pelaksana** : Ketua Tim dan Beberapa Anggota Tim  
Pelaksana GIM  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Pelaksanaan kegiatan observasi lokus GIM-GNRM oleh Ketua Tim Pelaksana; Dr Novianty Djafri dengan beberapa tim pelaksana GIM.

Tujuan Kegiatan ini untuk melihat kondisi awal dalam pelayanan di masyarakat, terkait dengan Manajemen administrasi, Manajemen SDM dalam hal pelayanan, Manajemen Sarana dan Prasarana serta Manajemen akuntabilitas dan Transparansi keuangan, berupa pembiayaan untuk penerbitan tanah

Beberapa hal yang dibahas hasil observasi adalah sebagai berikut.

1. Observai terhadap ASN untuk melayani Customer/Pelanggan/masyarakat; terlihat di gambar ada para ASN sibuk dengan kesibukannya sendiri (gambar 1) dan ASN tidak menatap pelanggan yang bertanya (gambar 2)

2. Informasi administrasi untuk melayani Customer/Pelanggan/masyarakat; tidak nampak, sehingga informasi kepada masyarakat, tidak tersampaikan.
3. Pemenuhan sarana administrasi berupa pengadaan brosur untuk pelanggan dan Alur Pelayanan, belum ada (tidak terlihat di ruang sekitar)
4. Pemenuhan sarana Prasarana; (Standing Benner, Kotak dan Nomor Antrian, Kotak Saran dan Kertas saran serta Kotak Pengaduan) juga belum ada.

**Keterangan untuk Dokumentasi Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**





## CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM
Paraf Ketua/ Penanggung Jawab

**Hari** : Senin, 6 - 24 Maret 2017  
**Kegiatan** : Kegiatan Aksi Nyata Terkait Administrasi & SapRas  
**Pelaksana** : Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Kegiatan ini Aksi Nyata; Awal Program GIM untuk Optimalisasi Pengadaan dalam pemanfaatan Manajemen Administrasi dan Manajemen Sarana Prasarana pelaksanaan kegiatan GIM-GNRM oleh Ketua Tim Pelaksana; Dr Novianty Djafri dengan Wilayah BPN Provinsi Gorontalo, dalam fokus GIM; “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo”. Kelengkapan Sarana Prasarana dan administrasi untuk Customer/ Pelayanan warga. Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Optimalisasi Penertiban papan Nama Untuk Customer dalam Kepengurusan Administrasi (Gambar 1 sampai 4; sudah ada

penamaan loket 1 sampai dengan 4 untuk alur administrasi berkas untuk melayani pelanggan/masyarakat)

2. Pemenuhan sarana administrasi berupa pengadaan alur pelayanan melalui brosur untuk kebutuhan pelanggan/masyarakat (Gambar 4, sampai 6)
3. Pemenuhan sarana Prasarana; (Standing Benner, Kotak dan Nomor Antrian, Kotak Saran dan Kertas saran serta Kotak Pengaduan) untuk kebutuhan masyarakat, terlihat pada gambar: 7 sampai 14)





Keterangan untuk Dokumentasi Gambar dapat dilihat di halaman berikutnya



## CATATAN KEGIATAN

	Paraf Ketua Tim GIM
	Paraf Ketua/ Penanggung Jawab
<b>Hari Kegiatan</b>	: Senin, 6 - 24 Maret 2017
<b>Kegiatan</b>	: Kegiatan Aksi Nyata GIM untuk Manajeme Sumber Daya Manusia,Manajemen Akuntabilitas & Transparansi Keuangan
<b>Pelaksana</b>	: Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM
<b>Lokasi</b>	: BPN Kota Gorontalo
<b>Uraian Kegiatan:</b>	

Kegiatan ini adalah Aksi Nyata; sebagai Program GIM untuk mengoptimalkan Manajemen Sumber Daya Manusia serta Manajemen Akuntabilitas & Transparansi Keuangan.

Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi pelayanan ASN terhadap konsumen melalui sistem alur pelayanan & pelayanan sistem antrian, aksi nyata GIM melalui: Standing Bener untuk alur pelayanan & pengadaan tempat penomoran serta nomor antrian (Gambar 1 untuk pengadaan alur pelayanan sebagai informasi kepada masyarakat. Gambar 2 tertib melayani ASN untuk

pelanggan. Gambar 3,4&5; penggunaan nomor antrian untuk ketertiban pelanggan dalam mendapatkan pelayanan)

2. Memberikan Ruang dan Kesempatan kepada pelanggan/masyarakat dalam berargumen untuk mengukur kepuasan pelanggan, maka aksi nyata GIM di lakukan melalui: optimalisasi penggunaan kotak puas dan tidak puas untuk pelanggan. (Gambar 6 & 7)
3. Meyakinkan kepada masyarakat bahwa dalam kepuasan pelanggan, setiap pelanggan/masyarakat dapat menyampaikan aspirasi melalui kotak saran dan kotak pengaduan, maka aksi nyata GIM; optimalisasi melalui pengadaan Kotak saran dan Kotak Pengaduan (Saran Pelanggan dengan mengisi kotak saran pada Gambar 8) serta (untuk pengaduan biasanya langsung menuju loket tanpa teratur, terlihat pada gambar 9, maka melalui aksi nyata, di menej/di atur melalui nomor antrian & mendapatkan arahan petugas untuk mendapatkan no antrian & pelayanan pengaduan, terlihat pada gambar 10)
4. Untuk kepuasan pelanggan, maka setiap konsumen/masyarakat dapat menilai tingkat pelayanan ASN terhadap kepuasan pelanggan, maka aksi nyata GIM menyediakan lembar formulir yang di bagikan kepada para konsumen/masyarakat untuk mengisi angket lembar penilaian ASN kepada kepuasan pelanggan, tujuannya untuk

mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui pelayanan ASN BPN. (Gambar 11, 12,13 & 14)

5. Para ASN juga dapat memberikan argumen dalam melayani para pelanggan/masyarakat, melalui pengisian lembar angket penilaian ASN.

**Keterangan Dokumentasi Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**







## CATATAN KEGIATAN

- Hari** : Rabu, 28 Maret 2017
- Kegiatan** : Kegiatan Aksi Nyata GIM untuk  
Manajeme Sumber Daya Manusia Dan Manajemen  
akuntabilitas & transparansi keuangan  
Pelaksanaan: FGD I; Service Excellent untuk  
ASN BPN Kota Gtlo
- Pelaksana** : Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM
- Lokasi** : BPN Kota Gorontalo
- Uraian Kegiatan:**

Kegiatan ini adalah Aksi Nyata; sebagai Program GIM untuk mengoptimalkan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Manajemen Akuntabilitas & Transparansi Keuangan.

Adapun Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia melalui; pelayanan ASN dalam pelaksanaan peningkatan kapasitas kinerja ASN dalam pelayanan prima (*Excellent Service*). Untuk Optimalisasi Manajemen Akuntabilitas & Transparansi Keuangan, dapat di lihat pada syarat pendaftaran yang ada pada brosur, serta informasi pelayanan ASN terhadap konsumen/masyarakat.

Kegiatan FGD melalui materi Service Excellent untuk ASN BPN ini adalah aksi nyata oleh GIM-GNRM dilaksanakan oleh Ketua Tim Pelaksana; Dr Novianty Djafri sebagai pemateri dalam kegiatan FGD ini, sebab dalam service excellent sangat penting untuk pemuatan materi softskill ASN dalam bidang keilmuan psikologi manajemen, sehingga di harapkan nantinya para ASN BPN dapat melayani para konsumen dengan ikhlas dari hati yang tulus tanpa ada paksaan, dengan melalui Gerakan Gorontalo Melayani; 3S (Senyum, Sapa dan Salam), adapun pelaksanaan kegiatan ini di bantu oleh beberapa orang anggota tim pelaksana GIM, dalam Tema: Service Excellent For ASN BPN Kota Gorontalo Adapun tujuan dari FGD ini adalah; Melalui Service ExCellent GIM- GNRM para ASN dapat meningkatkan dan

merubah kualitas pelayanan dari yang tidak baik menjadi lebih baik atau yang dari belum maksimal menjadi lebih maksimal, serta yang dari pelayanan yang biasa menjadi dapat melayani luar biasa (optimal), dengan bekal materi Manajemen psikologi Pelayanan untuk ASN BPN Kota Gorontalo, berbasis pelayanan prima (service Excellent). Yang Fokusnya pada; “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo”.

Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan FGD dalam presentasi kepada ASN BPN di Ruang Rapat Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. (Materi Terlampir). (Paparan data FGD; Gambar 1,2,3,4,5 & 6)
2. Kegiatan ini merupakan Desk Evaluasi; Pemaparan Data hasil observasi lapangan, keluhan pelanggan dan hasil rekapitulasi perhitungan jawaban angket para pelanggan, berdasarkan indikator: Administrasi, Sosialisasi & Informasi, Prosedur, Pelayanan Prima (3S: Senyum, Sapa & Salam) serta Keadilan. (Data dapat dilihat pada hasil rekapitulasi data) (Gambar 7)
3. Pemaparan hasil pengisian Angket ASN dalam melayani pelanggan, berdasarkan Indikator: SDM, Sapras, Lingkungan Kerja, Manajemen Pelayanan, kepuasan publik. (Data dapat dilihat pada hasil rekapitulasi data). (Gambar 8)

**Keterangan Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**





7

### Hasil Persentase Kepuasan Publik

JNO	Kepuasan Publik					Jumlah
	Administra si	Socia Info	Procedur	Pelayanan x Prima (3S)	Keselime	
Jumlah Total	85	48	69	60	60	300
Rata-rata	2,57	1,92	2,76	2,4	2,4	11
Skor Ideal	105	105	105	105	105	605
Persentase	50,4 %	38,4%	55,2%	45 %	45 %	43 %

8

### Hasil Persentase Kinerja Pegawai

JNO	Kinerja Pegawai					
	RCM	KePua	Umur	Masa Pelayanan	Kepuasan Publik	Jumlah
Jumlah Total	80	85	84	82	81	400
Rata-rata	4,08	5,65	4	5,0	4,55	20,47
Skor Ideal	108	108	108	108	108	525
Persentase	85,7 %	79 %	80	78 %	85 %	81,0 %



## CATATAN KEGIATAN

---

- Hari** : Rabu, 28 – 29 Maret 2017
- Kegiatan** : Kegiatan Aksi Nyata GIM:  
Sinkronisasi; seluruh Stakeholders  
Konfirmasi kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM.  
Agenda: Kegiatan FGD II; Pendaftara  
Tanah Sistimatis Lengkap (PTSL)
- Pelaksana** : Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM
- Lokasi** : BPN Kota Gorontalo
- Uraian Kegiatan:**

Kegiatan ini adalah Aksi Nyata GIM GNRM. Untuk Sinkronisasi; seluruh Stakeholders (Kepala BPN Kanwil Provinsi Gorontalo, Kepala BPN Kota Gorontalo, para Akademisi/Perguruan tinggi, Pemerintah Kota, Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kelurahan Kota Gorontalo dengan Masyarakat Kota gorontalo.

Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan ini merupakan pertemuan penyatuan pendapat dalam sinkronisasi Ketua Tim Pelaksana & anggota GIM GNRM dengan Kepala BPN Kota Gorontalo dengan mensinkronisasikan agenda kegiatan aksi nyata yang akan di laksanakan dengan Kementerian Koordinasi Pemberdayaan

Manusia dan Kebudayaan (KemenKo PMK) Hari; Sabtu.  
Tanggal; 1 April 2017.

2. Kegiatan ini merupakan pertemuan penyatuan pendapat dalam sinkronisasi Ketua Tim Pelaksana & anggota GIM GNRM dengan Pemerintah Provinsi (BPN Wilayah & Kota), Para Akademisi/Perguruan Tinggi, Pemerintah Kecamatan & Pemerintah Lurah dengan Masyarakat Kota Gorontalo. (Gambar 1,2,3,4,5 & 6)
3. Kegiatan ini Merupakan kesepakatan yang di lakukan melalui pembuatan dan pendistribusian Undangan kepada pihak terkait. (Gambar 7 & 8)

**Keterangan Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**





**Undangan:**

Kementerian Koordinator  
Bidang Pembangunan Manusia  
dan Kebudayaan  
Republik Indonesia



**GERAKAN INDONESIA MELAYANI  
MANAJEMEN PELAYANAN  
PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA GORONTALO  
“PTSL BPN”  
POKJA GUGUS TUGAS PROVINSI GORONTALO**

**Di Kota Gorontalo**

Sabtu, 1 April 2017

Aula Kantor Camat

Kota Timur

Pukul 09.00 WITA

**Undangan**

## Jadwal Undangan:

8

<b>Agenda Kegiatan :</b>	<b>Aksi</b>
1. Pembukaan Acara	09.00 -09.05
2. Doa	09.05–09.45
3. Laporan Ketua Pokja	09.45-10.15
4. Sambutan ; Sekda Prov Gorontalo	10.15-11.00
5. Penyerahan secara simbolis Sarana & Prasarana Layanan Konsumen	11.00 – 11.15
6. Focus Group Discussion; Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.	11.15 – 12.00 12.00 – 12.30
7. Sesi Tanya Jawab Audience	
8. Acara Selesai	

**Tim Pelaksann**  
**Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I**



## CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM

Paraf Ketua/  
Penanggung Jawab

- Hari** : Sabtu, 1 April 2017
- Kegiatan** : Kegiatan Aksi Nyata GIM: Sinkronisasi; seluruh Stakeholders  
Konfirmasi kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM.  
Agenda:  
Kegiatan FGD II; Pendaftara Tanah Sistimatis Lengkap (PTSL)
- Pelaksana** : Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM
- Lokasi** : BPN Kota Gorontalo
- Uraian Kegiatan:**

Kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM ini adalah Aksi nyata GIM GNRM II dalam Agenda; Kegiatan FGD II; Pendaftara Tanah Sistimatis Lengkap (PTSL) sebagai Program GIM untuk Fokusnya pada; “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo”. Melalui maksimalisasi dalam mengoptimalkan Manajemen Administrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, manajemen Sarana & Prasarana serta Manajemen Akuntabilitas & Transparansi Keuangan.

Kegiatan ini di hadiri oleh: Stakeholders (Kepala BPN Kanwil Provinsi Gorontalo, Kepala BPN Kota Gorontalo, para Akademisi/Perguruan tinggi, Pemerintah Kota, Media,

Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kelurahan Kota Gorontalo dengan Masyarakat Kota Gorontalo

Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan sesuai dengan jadwal Kegiatan Terlampir dalam undangan kegiatan Aksi nyata GIM GNRM
2. Laporan Ketua Pelaksana GIM GNRM: Selama kegiatan sejak bulan Februari observasi tempat fokus kegiatan GIM, sinkronisasi kegiatan Aksi nyata pada bulan maret.
3. Pengantar kata dari Kemnrian Koordinator Pemberdayaan Manusia dan Kebudayaan (KemnKo PMK)
4. Sambutan sekaligus Pembukaan Acara oleh Pokja Gugus Tugas Provinsi Gorontalo (Sekda Provinsi Gorontalo dalam hal ini di wakili oleh KaBid di KesBangPol Provinsi Gorontalo.
5. Penandatanganan berita acara berupa pemberian sumbangan/bantuan sarana dan prasarana.
6. Pengantar Kata dari BPN Wilayah & sekaligus Materi I; Pendaftara Tanah Sistimatis Lengkap (PTSL). “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo” Oleh Kepala BPN Kota Gorontalo: Abubakar Deu, MH & Materi II Oleh: Dr Novianty Djafri, M.Pd.I sebagai; Ketua Tim Pelaksana GIM GNRM, Gugus Tugas Pokja Provinsi Gorontalo.

**Keterangan Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**













## CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM

Paraf Ketua/  
Penanggung Jawab

**Hari** : Rabu, 5 April 2017  
**Kegiatan** : Kegiatan Aksi Nyata GIM: Implementasi Kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM. Setelah Pelaksanaan FGD I yaitu;Service Excellent For ASN BPN Kota Gorontalo  
**Pelaksana** : Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM ini adalah Aksi nyata GIM GNRM dalam kegiatan Implementasi Aksi Nyata dalam pelaksanaan FGD I GIM GNRM untuk peningkatan pelayanan ASN BPN Kota Gorontalo kepada kepuasan pelanggan/publik/masyarakat dalam peningkatan pelayanannya melalui pelayanan prima (service Excellent).

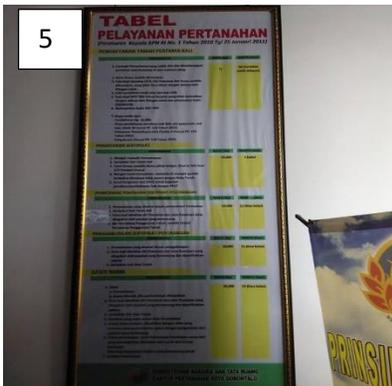
Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pemantauan kembali pelaksanaan Gerakan Indonesia Melayani untuk Fokus lokasi pada ASN BPN Kota Gorontalo (Gambar 1)

2. Peningkatan pelayanan ASN dalam kualitas pelayanan, yakni: dengan Gerakan Gorontalo Melayani, melalui peningkatan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dengan menempelkan tangan didadanya pada saat melayani pelanggan/customer (Gambar 2)
3. Penerimaan langsung oleh Kepala BPN terhadap pelanggan yang mengadu dalam proses pelayanan penerbitan sertifikat tanah (Gambar 3)
4. Pemantauan langsung untuk pemasangan Standing Benner untuk optimalisasi pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. (Gambar 4,5,6,7 & 8)

**Keterangan Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**





Monitoring external:

Oleh Kemenko PMK tanggal 12-13 April 2018



## CATATAN KEGIATAN

Paraf Ketua Tim GIM

Paraf Ketua/  
Penanggung Jawab

**Hari** : Rabu, 5 April 2017  
**Kegiatan** : Kegiatan Aksi Nyata GIM: Implementasi Kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM. Setelah Pelaksanaan FGD I yaitu;Service Excellent For ASN BPN Kota Gorontalo  
**Pelaksana** : Ketua Pelaksana Tim dan Anggota Tim GIM  
**Lokasi** : BPN Kota Gorontalo  
**Uraian Kegiatan:**

Kegiatan Aksi Nyata GIM GNRM ini adalah Aksi nyata GIM GNRM dalam kegiatan Implementasi Aksi Nyata dalam pelaksanaan FGD I GIM GNRM untuk peningkatan pelayanan ASN BPN Kota Gorontalo kepada kepuasan pelanggan/publik/masyarakat dalam peningkatan pelayanannya melalui pelayanan prima (service Excellent).

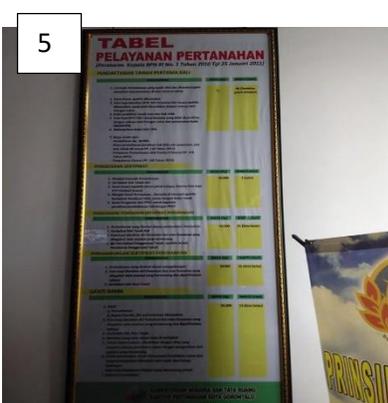
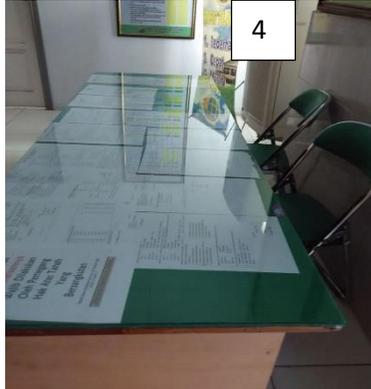
Beberapa hal yang dilakukan dalam aksi nyata tersebut adalah sebagai berikut :

5. Pemantauan kembali pelaksanaan Gerakan Indonesia Melayani untuk Fokus lokasi pada ASN BPN Kota Gorontalo (Gambar 1)

6. Peningkatan pelayanan ASN dalam kualitas pelayanan, yakni: dengan Gerakan Gorontalo Melayani, melalui peningkatan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dengan menempelkan tangan didadanya pada saat melayani pelanggan/customer (Gambar 2)
7. Penerimaan langsung oleh Kepala BPN terhadap pelanggan yang mengadu dalam proses pelayanan penerbitan sertifikat tanah (Gambar 3)
8. Pemantauan langsung untuk pemasangan Standing Benner untuk optimalisasi pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. (Gambar 4,5,6,7 & 8)

**Keterangan Gambar dapat di lihat di halaman berikutnya:**







## 5. FGD; Dasar Pelaksanaan Pelayanan Prima (Service Excellent) ASN BPN (Our Excellent Concept Service ASN BPN Kota Gorontalo)

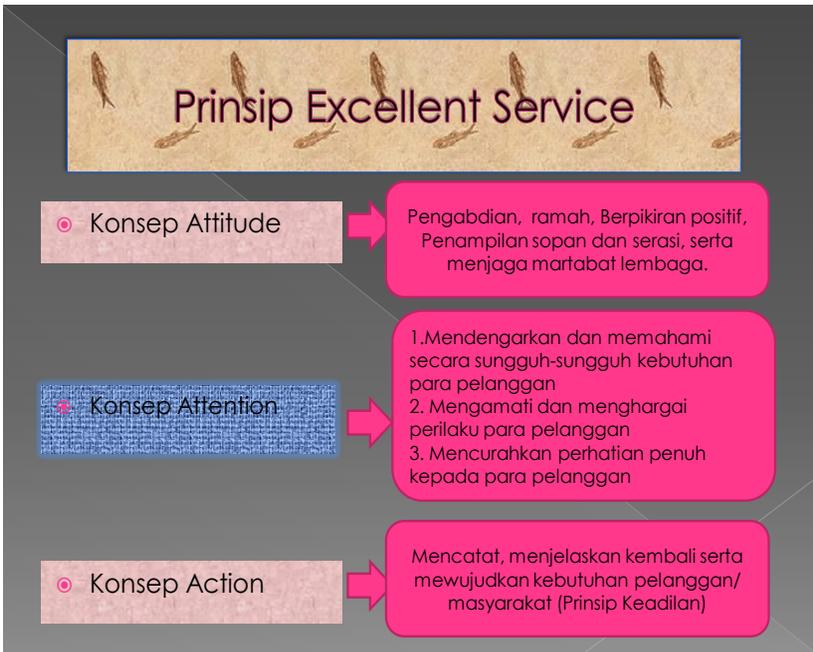
**EXCELLENT SERVICE FOR ASN  
BPN KOTA GORONTALO  
MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA**



TIM PELAKSANA GIM  
Ketua : Dr. Novianty Djafri, M.Pd

### A. Pengertian Konsep Pelayanan Prima

1. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada Badan/organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
2. Salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara





## Dasar Pelaksanaan Excellent Service

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat
2. Pelayanan Prima didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik
3. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar
4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya
5. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan prima



## Sistem Pelaksanaan Excellent Service

1. Fokus Kepada Kebutuhan Masyarakat
2. Keterlibatan Pegawai secara menyeluruh
3. Standar (SOP) dan evaluasi
4. Perbaikan berkesinambungan

## **6. Laporan FGD**

### **a. Laporan Ketua Pokja Gerakan Indonesia Melayani**

#### **Laporan Ketua Pelaksana: GIM**

**Dr. Novianty Djafri M.Pd.I**

Bissmillahirrahmaanirrohiim.....

Yang Saya Hormati:

- Pemerintah Provinsi Gorontalo
- Pemerintah Kota Gorontalo
- Pemerintah Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo
- Pemerintah Kelurahan & Masyarakatnya
- Unsur Perguruan Tinggi: Para Pendidik & Mahasiswa
- Unsur Hukum: Advokasi & Notaris
- Bilkhusus Bapak/Ibu Kementrian Koordinator Bidang Pemberdayaan Manusia & Kebudayaan Republik Indonesia
- Hadirin & Undangan sekalian yg tdk sempat saya sebutkan satu persatu

Assalamu'AlaikumWrwb....

Puja dan Puji Syukur marilah sama kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan YM kuasa, atas semua nikmat dan karunianya, sehingga kita semua dapat menghadiri acara ini, dalam keadaan sehat wal'afiat..

Sholawat dan salam juga mari sama kita haturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, Insha Allah segala rahmat dan hidayahnya terus tercurahkan dan akan sampai kepada kita yang hadir di tempat ini.

Terlebih dahulu saya mengucapkan banyak terima kasih atas kehadiran saudara-saudara para undangan sekalian.

Saya merasa berbahagi, bahwa pada hari ini, kita bisa berkumpul bersama dalam rangka acara FGD PTSL (Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) kegiatan ini merupakan rangkaian dari pelaksanaan Aksi Nyata dari implementasi oleh Kementerian Koordinator Bidang Pemberdayaan Manusia & Kebudayaan Republik Indonesia dan Pemerintah Daerah/Provinsi serta oleh kami Perguruan Tinggi sebagai pelaksana, yang berdasarkan pada amanat Presiden, pada tanggal 14 Agustus 2015, Oleh Bapak Joko Widodo dalam Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM), Untuk Aksi Gerakan Indonesia Melayani, Pokja Gugus Tugas Provinsi Gorontalo, Yang lokusnya ini pada Wilayah Kota Gorontalo, yaitu: Badan Pertanahan Kota Gorontalo, Denga Topik Aksi Nyata GIM: Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

Gagasan indonesia melayani menyiapkan mental masyarakat, dalam melayani ikhlas, khusus pelaksana ASN, dalam mempertahankan dan menjaga lembaga pemerintahannya serta mewujudkan karakter bangsa Indonesia dapat terwujud melalui peningkatan etos kerja pegawai, misalnya dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excelent*), sehingga karakter bangsa Indonesia, khususnya para ASN di setiap SKPD dapat lebih meningkat dan dapat di terapkan pada masyarakat luas.

Pelayanan Prima (*Service Excelent*), untuk tiap SKPD, diperuntukkan dapat menjaga: (1) Kredibilitas dan Eksistensi Lembaga (Keterpercayaan masyarakat akan kejujuran Data Adminitrasi & Transparansi keuangan Pembiayaan) (2) Ukuran Nilai terhadap Aktivitas Kinerja Pegawai (Performance ASN pada profesionalisme & Profesionalitas kerja, Integritas kerja;

akhlak, jujur, berkarakter dll) (3) Etos Kerja; keefisinsian dan efektivitas kerja, dalam menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang di tentukan (98 hari kerja terbit Akta tanah) dan Nilai Gotong Royong (Bekerja Sama, solid)

Adapun untuk Pelayanan Prima (*Service Excellent*) yang di hubungkan dengan lokus di Badan Pertanahan Kota Gorontalo, telah melalui alur Observasi lokasi dan koordinasi antara wilayah dan kota gorontalo. Didasarkan pada 3 Tujuan: Tujuan umum Berdasarkan Motto Kota Gorontalo adalah Kota SMART, maka ini akan menjadi Project Plan Manajemen, untuk ASN di BPN Kota Gorontalo. **Permasalahan** peningkatan pelayanan Prima: Customer Service Excellent dan Transparansi Administrasi: Baik dalam Transparansi pembiayaan dan lainnya. Kemuadian. Tujuan Khususnya adalah Memberikan pelayanan prima, akurat, sederhana dan murah di bidang pertanahan yang berwawasan lingkungan untuk semua strata (utamanya berpihak kepada golongan ekonomi lemah). Dan sampai pada tujuan akhir dari kegiatan ini adalah **Perbaikan Sistem yang berkualitas untuk ASN BPN Kota Gorontalo; Peningkatan kualitas;** “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo” (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) **Service Excellent:** Manaj Admnistrasi, SDM:memenej sikap, Perilaku & karakter dalam pelayanan.

Dengan demikian Fokus permasalahan Bidang Gugus melayani di kantor Pertanahan Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo dalam **Peningkatan kualitas;** “Manajemen Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, untuk Manajemen Pelayanan prima oleh ASN BPN Kota Gtlo, yakni: (1) Manajemen Administrasi (2) Manajemen SDM (3) Manajemen Akuntabilitas dan transparansi Keuangan. (4) Manajemen Sarana dan Prasarana.

Kegiatan ini berdasarkan asumsi dan identifikasi di masyarakat terhadap pelayanan para ASN yang ada di BPN Kota Gorontalo. Berdasarkan Manajemen dari tero/Konsep dan Konten Manajemen Pelayanan: Manajemen Admnistrasi, Manaj SDM, Manaj Transpransi dan Manaj Saprass, maka di sisntesa berdasarkan Deskriptor dan disarikan dalam 5 indikator serta butir pertanyaan dalam bentuk angket yang di sebarakan kepada para ASN BPN Kota Gtlo (SDM 85,7%, SaPras 79%, lingkungan kerja pelayanan 78%, kepuasan publik 86% Total 81,9%), serta 5 butir pertanyaan dan saran-saran pelanggan, atas kepuasan pelanggan, tanggapan pandangan & masyarakat terhadap kepuasan pelayanan ASN di BPN Kota Gorontalo (Administrasi 50,4%, Sosialisasi & Informasi 38,4%, prosedur 55,2%, Pelayanan Prima (3S) 48%, Keadilan 48 % Total: 48 %

### **Analisis Hasilnya:**

Lamanya Proses Pengurusan Berkas: Back To Rule (Aturan)

Disiplin (Konsisten dalam Waktu/Jam Pelayanan):  
Reinforcement FGD

Sosialisasi Pelayanan: FGD (Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap =PTSL)

Peningkatan Kualitas Pelayanan & Penyediaam Sarpras

Rekomendasi.

Penguatan GNRM-GIM, Lembaga BPN (ASN):

- (1) Manajemen SDM: Peningkatan kualitas SDM (pelayanan ASN), maka aksi nyata dalam melayani yang perlu di tingkatkan oleh ASN adalah berupa; pengarahan Oleh yang berkompeten (Pimpinan) kepada para pegawai

kantor dinas pertanahan untuk terbiasa Senyum, Sapa, Salam dan berbagai inovasi pelayanan publik lainnya.

- (2) Manajemen Administrasi: Sistem pelayanan yang bersifat *realtime* untuk administrasi (mis: ketepatan dari sertifikast sesuai 98 hari kerja)
- (3) Manajemen Akuntabilitas & Transparansi: (Menjaga Kredibilitas & integritas, Mis: Sistem pembiayaan dll).
- (4) Manajemen pelayanan dalam efektivitas & Efisiensi kerja: adanya Kompetensi kerja (misalnya: persaingan Pekerjaan untuk pelayanan di masy. Mis: pilihan masy enjoy Notaris).

### **Aksi nyata kami**

. A. Optimalisasi Penguatan Lembaga Manaj administrasi dan manajeme SDM: Kepuasan Pelanggan untuk ASN BPN melalui: FGD

B. Aksi Nayata Pengadaan GIM: mengadakan Oprimalisasi pelayanan:

- (1). Papan Informasi : Standing Benner (
- (2) Brosur
- (3) Kotak dan Nomor Antrian
- (4) Alur Pelayanan (Dalam Proses Percetakan
- (5) Kotak Saran dan Kertas saran (Sudah Ada)

Untuk itu saya selaku Ketua Tim Pelaksana GIM mengucapkan banyak terimakasih atas apresiasi pelaksanaan kegiatan ini di BPN Kota Gorontalo

Dan Terimakasih kepada Kementrian yang mensupport dalam finansial untuk pendanaan kegiatan aksi Nyat Gim ini

Kepada kecamatan yang telah menyediakan tempat ini

Kepada masayakat, karena tanpa kehadiran bapak/ibu kegiatan ini tidak sempurna pelaksanaan.

Dan kepada pemerintah provinsi kesbangpol dan kepada sebagai ketua pokja gugus tugas provinsi ibu sekda atau yg mewakili untuk dapat memberikan sambutan dan membuka acara ini..

Billahittaufik.....Wassalam..

**b) Desk evaluasi Program kegiatan Gerakan Indonesia Melayani ASN BPN**

**Materi FGD I**

**Desk Evaluasi Pelayanan Customer Service Excellent ASN BPN Kota Gorontalo**

**Gerakan Nasional Revolusi Mental (Gerakan Indonesia Melayani)**

**Oleh:**

**Novianty Djafri**



**Kegiatan Aksi Nyata:  
Gerakan Nasional Revolusi Mental  
Gerakan Indonesia Melayani**

**MANAJEMEN PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA GORONTALO  
"SERVICE EXCELLENT FOR ASN BPN"**

**TIM PELAKSANA  
Ketua : Dr. Novianty Djafri, M.Pd I**

**Gorontalo, Senin 27 Maret 2017**

## Curriculum Vitae

**Nama :** Dr Novianty Djafri, M.Pd.I

**S1:** Kependidikan Islam /Manajemen Pendidikan Islam  
(IAIN Gorontalo Nov 2004)

**S2:** Kependidikan Islam/Manajemen Pendidikan Islam  
(UIN Alauddin Makassar Maret 2008)

**S3:** Manajemen Pendidikan (UNJ 5 Oktober 2012)

**Dengan Tulisan Akhir Disertasi:** Pengaruh Pengetahuan Menejemen, Kecerdasan Emosi, Kemandirian, Keunggulan Bersaing Terhadap Efektivitas Kepemimpinan Kepala SLTA Se Provinsi Gorontalo

**Staf Pengajar** di Prodi AP/ Jurusan Manajemen Pendidikan FIP UNG.

**Bidang Keahlian:** Psikologi Manajemen

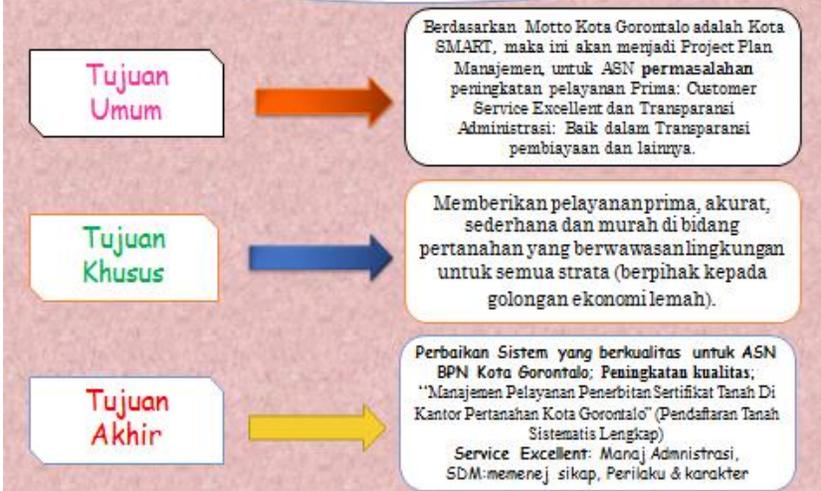
**Hasil Karya Buku :** (1) Psikologi Manajemen (2) Kepemimpinan Kepala Sekolah (3) Manajemen Kecerdasan Emosi (4) Manajemen Kediklatan Kecerdasan Emosi (Draft) (5) Rencanakan Manajemen Pelayanan (SE)

**Riset Dikti:** Rekonstruksi Model Manajemen Kecerdasan Emosi Kepemimpinan Kepala SLTA Se Provinsi Gorontalo. (Skim Hibah Bersaing Dikti 2 thn: 2015 & 2016).

## Dasar Pelaksanaan



## Tujuan Pelaksanaan





## Hasil Persentase Kinerja Pegawai

NO RESP	Kinerja Pegawai					Jumlah
	SDM	SaPera	Umor	Masa Pelayanan	Kepuasan Publik	
Jumlah Total	90	85	84	82	91	450
Rata-rata	4.28	5.95	4	5.9	4.55	20.47
Skor Ideal	105	105	105	105	105	525
Persentase	85.7 %	79 %	80	78 %	80 %	81.9 %

## Hasil Persentase Kepuasan Publik

NO RESP	Kepuasan Publik					Jumlah
	Administrasi	Socia Info	Prosedur	Pelayanan Prima (3S)	Kendilan	
Jumlah Total	63	48	69	60	60	300
Rata-rata	2.52	1.92	2.76	2.4	2.4	12
Skor Ideal	125	125	125	125	125	625
Persentase	50.4 %	38.4%	55.2%	48 %	48 %	48 %

## Aksi Nyata

Lamanya Proses  
Pengurusan Berkas:  
Back To Rule (Aturan)

Disiplin (Konsisten  
dalam Waktu/Jam  
Pelayanan):  
Reinforcement

Sosialisasi Pelayanan

Peningkatan Kualitas Pelayanan  
& Penyediaan Sarpras Di Rung  
Tunggu: Motivation,  
Profesionalism, & Provision

## Aksi Nyata GIM

A. Optimalisasi Penguatan Lembaga Kepuasan : Kelengkapan Sarana Prasarana (Papan Informasi, Brosur, Nomor Antrian, Alur Pelayanan, Kotak Saran)

B. Aksi Nyata Pengadaan GIM:

- (1). Papan Informasi (Stand Banner: Sapta Tertib Pertanian, Prinsip Pelayanan, Penguatan Kelembagaan: Motto Kota Gorontalo Super Hebat dan Badan Alur Pelayanan Proses Sertifikasi Tanah. (Dalam Proses Percetakan)
- (2) Brosur (50 Lembar)
- (3) Kotak dan Nomor Antrian (30 Nomor Antrian)
- (4) Alur Pelayanan (Dalam Proses Percetakan)
- (5) Kotak Saran dan Kertas saran (Sudah Ada)



## Kesimpulan/Saran

- A. Optimalisasi Penguatan Lembaga untuk Kepuasan Publik: Manajemen Administrasi, Manajemen SDM, Manajemen Akuntabilitas & Transparansi Kepengurusan (biaya dll)  
Examp BPN: Manaj Administrasi: Pembuatan WebSite (Sosialisasi&Info brosur,formulir dll)  
: SDM: Kejelasan Tupoksi ASN, Penguatan pelayanan ASN (Komunikasi, Kejelasan Informasi; TV. Pelayanan Prima: 3S)  
: Manaj Administrasi: Manaj. Prosedur Kerja, Kejelasan&ketertiban admnistrasi berkas.
- B. Aksi Nyata GIM: Pengadaan;
- (1) Papan Informasi (Stand Banner: Sapta Tertib Pertanahan, Prinsip Pelayanan, Penguatan Kelembagaan: Motto Kota Gorontalo Super Hebat dan Badan Alur Pelayanan Proses Sertifikasi Tanah. (Dalam Proses Percetakan)
  - (2) Brosur (50 Lembar)
  - (3) Kotak dan Nomor Antrian (30 Nomor Antrian)
  - (4) Alur Pelayanan (Dalam Proses Percetakan)
  - (5) Kotak Saran dan Kertas saran (Sudah Ada)
- Examp: GIM: 75% (FGD PTSL & Pelaporan)

## Rekomendasi

Penguatan GNRM-GIM, Lembaga BPN (ASN):

- (1) Manajemen SDM: Peningkatan kualitas SDM (pelayanan ASN), maka aksi nyata dalam melayani yang perlu di tingkatkan oleh ASN adalah berupa; pengarahan Oleh yang berkompeten (Pimpinan) kepada para pegawai kantor dinas pertanahan untuk terbiasa Senyum, Sapa, Salam dan berbagai inovasi pelayanan publik lainnya.
- (2) Manajemen Administrasi: Sistem pelayanan yang bersifat *realtime* untuk administrasi (mis: ketepatan dari sertifikast sesuai 98 hari kerja)
- (3) Manajemen Akuntabilitas & Transparansi: (Menjaga Kredibilitas & integritas, Mis: Sistem pembiayaan dll).
- (4) Manajemen pelayanan dalam efektivitas & Efisiensi kerja: adanya Kompetensi kerja (misalnya: persaingan Pekerjaan untuk pelayanan di masy. Mis: pilihan masy enjoy Notaris).



c) Materi FGD; Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL); Ketua BPN

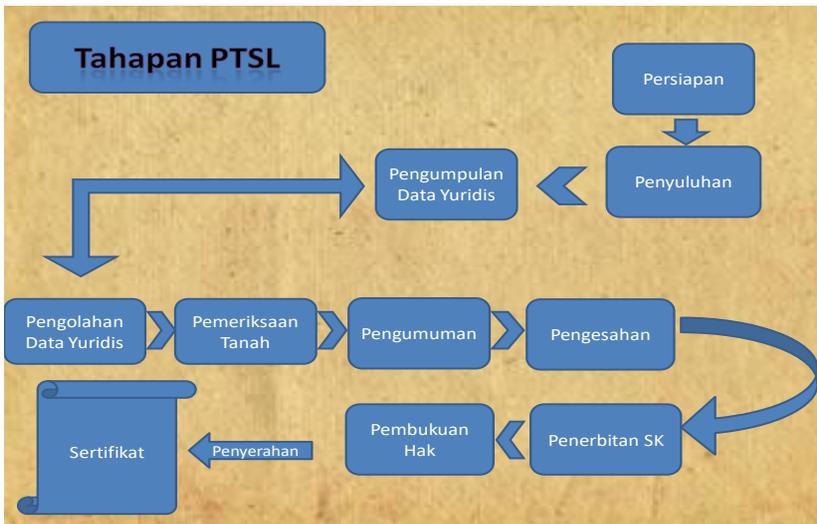


## A. Hakikat PTSL

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk PERTAMA KALI (baik pendaftaran tanah pertama kali Konversi/Pengakuan/Penegasan Hak ataupun pendaftaran tanah pertama kali pemberian hak) yang dilakukan secara SERENTAK yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam suatu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu

## B. Dasar Hukum PTSL





### C. Manfaat PTSL

#### 1) Bagi Pemegang Hak Atas Tanah

- .Prosedurnya mudah,
- . Biayanya murah,
- . Waktunya cepat
- . Memberikan jaminan kepastian hukum
- . Memberikan rasa aman.
- . Harga tanah lebih mahal.
- . Hak atas tanah dapat di jaminkan.
- . Memudahkan dalam pelaksanaan peralihan Haknya.
- . Penetapan pajak bumi dan bangunan (PBB) tidak mudah keliru

## Lanjutan Manfaat PTSL

### 1)Bagi Pemerintah

- Terwujud tertib administrasi pertanahan, yaitu melalui pendaftaran tanah secara sistematis, maka tanah-tanah di seluruh desa/kelurahan menjadi terdaftar (bersertifikat) sehingga terwujudlah tertib administrasi pertanahan sebagai salah satu program Catur Tertib Pertanahan.
- Dapat mengurangi sengketa di bidang pertanahan, yaitu melalui pendaftaran tanah secara sistematis, maka bidang tanah menjadi jelas dan pasti data fisik dan data yuridisnya

Segeraaaaaaa . . . .

DAFTARKAN

TANAH ANDA . . . . . !!!!!

Pastikan Tanah Anda Tidak Bermasalah.....!!!!???

## RIWAYAT HIDUP



Nama Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I. Tempat dan tanggal lahir Gorontalo, 23 Nopember 1974 merupakan putri kedua dari empat bersaudara dari pasangan keluarga Bapak Yusri Gusti Djafri (Alm) dan Ibu Hj Sartini Tohopi. Menyelesaikan pendidikan di SDN 27 kota Selatan (1987), SMP Negeri 2 kota Gorontalo (1990), SMA Negeri 1 kota Gorontalo (1993). Masuk kuliah strata satu (S1) sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sultan Amai Gorontalo (2004). Selanjutnya pada Tahun (2008) melanjutkan studi strata dua (S2) di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar. Kemudian melanjutkan strata tiga (S3) di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) pada tahun (2012).

Dengan tulisan akhir disertasi: pengaruh pengetahuan manajemen kecerdasan emosi, kemandirian, keunggulan bersaing terhadap efektifitas kepemimpinan kepala SLTA Se Provinsi Gorontalo. Staf mengajar di prodi Ap/jurusan manajemen pendidikan FIP UNG. Bidang keahlian dalam psikologi manajemen. Hasil karya buku: (1) psikologi manajemen, (2) kepemimpinan kepala sekolah, (3) manajemen kecerdasan emosi, (4) manajemen kediklatan kecerdasan emosi kepemimpinan (direncanakan), (5) manajemen pelayanan.

Menikah dengan Abdul Karim Antuli pada tahun (2010) dan telah dikarunia dua orang anak, seorang putri yang bernama Amira Kaiza Elma Mazea yang sekarang bersekolah di TK PAUD Al-Islah kota Gorontalo dan seorang putra bernama Muhammad Amir Akmal Antuli yang sekarang berumur 4 tahun.

---

## RIWAYAT HIDUP



Nama Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I. Tempat dan tanggal lahir Gorontalo, 23 Nopember 1974 merupakan putri kedua dari empat bersaudara dari pasangan keluarga Bapak Yusri Gusti Djafri (Alm) dan Ibu Hj Sartini Tohopi. Menyelesaikan pendidikan di SDN 27 kota selatan (1987), SMP Negeri 2 kota Gorontalo (1990), SMA Negeri 1 kota Gorontalo (1993). Masuk kuliah Strata Satu (S1) sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sultan Amai Gorontalo (2004). Selanjutnya pada Tahun (2008) melanjutkan studi Strata Dua (S2) di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar. Kemudian melanjutkan Strata tiga (S3) di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) pada tahun (2012).

Dengan tulisan akhir disertasi: pengaruh pengetahuan manajemen kecerdasan emosi, kemadirian, keunggulan bersaing terhadap efektifitas kepemimpinan kepala SLTA Se Provinsi Gorontalo. Staf mengajar di prodi Ap/jurusan manajemen pendidikan FIP UNG. Bidang keahlian dalam psikologi manajemen. Hasil karya buku: (1) psikologi manajemen, (2) kepemimpinan kepala sekolah, (3) manajemen kecerdasan emosi, (4) manajemen ksdiklatan kecerdasan emosi kepemimpinan (direncanakan) (5) manajemen pelayanan.

Menikah dengan Abdul Karim Antuli pada tahun (2010) dan telah dikarunia dua orang anak, seorang putri yang bernama Amira Kaiza Elma Mazea yang sekarang bersekolah di TK PAUD Alislah kota Gorontalo dan seorang putra bernama Muhammad Amir Akmal Antuli yang sekarang berumur 4 tahun.