

KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KANTOR BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN KABUPATEN GOWA

Syahrul Juma^{1*}, Mappamiring², Abdul Kadir Adys³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of information technology-based services at the Customs Office for the Acquisition of Rights to Land and Buildings in Gowa Regency. employees in serving service users and employee expertise in carrying out the service process is implemented and runs well, namely ensuring that incoming reports are accurate and providing personnel who are experts in their respective fields according to information technology-based services, c) responsiveness of service users and perform these services quickly has been and is running well as evidenced by responding to every incoming report even though it is not during working hours and providing information and carrying out service procedures according to the set time, d) the guarantee has gone well. This is evidenced by the apparatus that provides services according to a predetermined time and remains in accordance with applicable procedures. d. Empathy has been running well, this is indicated by the availability of online complaints and aspirations facilities so that it is easy for the public to make complaints and complaints online.

Keywords: *quality, service, information technology*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di kantor Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan di Kabupaten Gowa Berdasarkan uraian pada hasil penelitian menunjukkan bahwa: a. Bukti fisik yang mempunyai indikator fasilitas dan media komunikasi sudah diterapkan; b. Kehandalan yang mempunyai indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan dan keahlian pegawai dalam melakukan proses pelayanan ini sudah diterapkan dan berjalan dengan baik yaitu memastikan laporan yang masuk akurat serta menyediakan aparatur yang ahli dibidangnya masing-masing sesuai pelayanan berbasis teknologi informasi; c. Daya tanggap pengguna layanan dan melakukan pelayanan dengan cepat ini sudah diterapkan dan berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan menanggapi setiap laporan yang masuk meskipun bukan pada jam kerja serta memberikan informasi dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan; d. Jaminan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan aparatur yang memberikan pelayanan sesuai tenggang waktu yang ditentukan sebelumnya dan tetap sesuai prosedur yang berlaku; e. Empati sudah berjalan dengan baik ini dibuktikan dengan disediakannya sarana pengaduan dan aspirasi secara online agar masyarakat mudah dalam melakukan aspirasi dan pengaduan secara online.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, teknologi informasi

* syahruljuma@gmail.com

PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional adalah untuk meningkatkan kehidupan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD RI Tahun 1945. Kebijakan pembangunan tidak lepas dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan untuk meningkatkan taraf hidup yang lebih baik bagi masyarakat. Sedangkan hakekat pembangunan itu sendiri adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya. Pembangunan itu sendiri menurut (Salim, 1993) mencakup beberapa hal yaitu: (1) kemajuan lahiriah, seperti sandang, perumahan, dan lain-lain; (2) kemajuan batiniah, seperti pendidikan, rasa aman, rasa keadilan, rasa sehat; (3) kemajuan yang meliputi seluruh rakyat sebagaimana tercermin dalam perbaikan hidup berkeadilan.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Neoptisme (KKN) yang terjadi

menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa dalam suatu pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh instansi pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat dipenuhi, selain itu untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, serta terwujudnya tanggungjawab aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparat, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar

pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Sultan, 2018).

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Subarsono (Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan

KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum dan mendefinisikan Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Menurut Widodo (2001: 131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam (Hardiyansyah, 2011: 11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berbeda dengan pendapat di atas Ratminto dan Winarsih (2005: 5) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala

bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010: 26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2011: 5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh

masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (dalam Panji Santosa 2009: 57).

Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010: 243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa

dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan kepada diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Supriatna (2000: 140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak

bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Sadu Wasistiono (2001: 51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Secara lebih spesifik, Soetopo dan Sugiyanti (1998: 19) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-undang.

Konsep pelayanan publik (*public service*) yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Penjelasan yang diberikan Pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat, Ndraha (1997: 60) menyatakan bahwa produk

yang dibutuhkan masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan pelayanan sipil.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah (1995: 5) yang berpendapat bahwa pelayanan umum (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Pengertian yang diberikan oleh Saefullah ini menegaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberi pelayanan (pemerintah) dengan pihak yang diberi pelayanan (masyarakat).

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan

teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan (dalam Arif, 2007).

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2010: 8).

Wykcof (dalam Tjiptono), memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti apabila jasa atau pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih

rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Inti dari penjelasan Wyckof ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh peminta layanan atau masyarakat atau pelanggan. Semakin tinggi tingkat pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya semakin tidak memenuhi harapan pelanggan atau pemohon layanan, berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi layanan tersebut.

Menurut Triguno (1997: 58) kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu. Mengikuti penjelasan dari Triguno ini terlihat bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan professional. Kombinasi dari berbagai ciri pelayanan ini secara simultan yang oleh Triguno dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Berkaitan dengan hal tersebut Rasyid (1997: 3-4) mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adi adalah secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap professional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*, *EGovernment* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang

berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut Indrajit (2002: 36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Indrajit (2002: 1) mengatakan, berbeda dengan definisi *E-Commerce* maupun *E-Business* yang cenderung universal, *E-Government* sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas.

METODE

Penelitian sudah di laksanakan selama dua bulan sejak tanggal 4 maret sampai dengan 4 mei 2021. Lokasi penelitian dilaksanakan di jalan Tumanurung No.5 Sungguminasa dilakukan di Kantor Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena Kantor BPHTB merupakan pusat pengurusan berbagai keluhan masyarakat terutama dalam masalah tanah dan bangunan.

Menurut Moleong (2005: 43) menjelaskan dalam melakukan teknik pengumpulan data penelitian yaitu diperlukan adanya segala peralatan yang akan digunakan untuk mengelola, memperoleh, dan menginterpretasikan informasi-informasi penting dari informan yang akan dilakukan dengan cara pengukuran yang sama. Untuk memperoleh data yang benar dan akurat sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian, maka pengumpulan data yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang perluasan Kotamadya Ujung Pandang sebagai Ibukota Propinsi,

Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Gowa menyerahkan 2 (dua) Kecamatan yang ada di wilayahnya, yaitu Kecamatan Panakkukang dan sebagian Kecamatan Tamalate dan Desa Barombong Kecamatan Pallangga (seluruhnya 10 Desa) kepada Pemerintah Kotamadya Ujung Pandang.

Terjadinya penyerahan sebagian wilayah tersebut, mengakibatkan makna samarnya jejak sejarah Gowa di masa lampau, terutama yang berkaitan dengan aspek kelautan pada daerah Barombong dan sekitarnya. Hal ini mengingat, Gowa justru pernah menjadi sebuah Kerajaan Maritim yang pernah jaya di Indoneia Bagian Timur, bahkan sampai ke Asia Tenggara.

Dengan dilaksanakannya Undang-Undang Nomor 51 tahun 1971, maka praktis wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Gowa mengalami perubahan yang sebelumnya terdiri dari 8 (delapan) Kecamatan dengan 56 Desa menjadi 7 (tujuh) Kecamatan dengan 46 Desa.

Sebagai akibat dari perubahan itu pula, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa berupaya dan menempuh kebijaksanaan-kebijaksanaan yang didukung oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan membentuk 2

(dua) buah Kecamatan yaitu Kecamatan Somba Opu dan Kecamatan Parangloe.

Guna memperlancar pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan masyarakat Kecamatan Tompobulu, maka berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Propinsi Sulawesi Selatan No.574/XI/1975 dibentuklah Kecamatan Bungaya hasil pemekaran Kecamatan Tompobulu. Berdasarkan PP No. 34 Tahun 1984, Kecamatan Bungaya didefenitifkan sehingga jumlah kecamatan di Kabupaten Gowa menjadi 9 (sembilan).

Selanjutnya pada tahun 2006, jumlah kecamatan di Kabupaten Gowa telah menjadi 18 kecamatan akibat adanya pemekaran di beberapa kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan definitif pada tahun 2006 sebanyak 167 dan 726 dusun/lingkungan.

Dalam sejarah perkembangan pemerintahan dan pembangunan mulai dari zaman kerajaan sampai dengan era kemerdekaan dan reformasi, wilayah Pemerintah Kabupaten Gowa telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sebagai daerah agraris yang berbatasan langsung dengan Kota Makassar Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan menjadikan Kabupaten Gowa sebagai daerah pengembangan

perumahan dan permukiman selain Kota Makassar.

Kondisi ini secara gradual menjadikan daerah Kabupaten Gowa yang dulunya sebagai daerah agraris sentra pengembangan pertanian dan tanaman pangan yang sangat potensial, juga menjadi sentra pelayanan jasa dan perekonomian.

Dalam sejarah keberadaan Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II sejak tahun 1957 sampai sekarang telah mengalami 12 (dua belas) kali pergantian Bupati. 11 (sebelas) kali diantaranya berdasarkan pengangkatan secara langsung oleh Menteri Dalam Negeri. Satu kali berdasarkan hasil pemilihan secara langsung oleh rakyat Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di Kantor Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Kabupaten Gowa, dapat diketahui dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithahaml, Parasuraman & Berry, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi

di Kantor Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Kabupaten Gowa.

Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan serta pemanfaatannya dalam hal ini berupa fasilitas serta media komunikasi. Untuk mengukur dimensi bukti fisik dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator, yaitu: 1 Fasilitas, bentuk dari fasilitas fisik dapat dilihat melalui perlengkapan yang dimiliki oleh penyedia jasa layanan dalam melayani masyarakat. Fasilitas fisik yang dimiliki oleh kantor Sekretariat Daerah kabupaten Gowa yaitu dengan tersedianya perlengkapan seperti computer, TV dan kipas angin sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat persepsi positif dari masyarakat terhadap pemerintah daerah Kabupaten Gowa dalam melayani berbagai pengaduan, aspirasi ataupun keluhan yang dilakukan masyarakat berbasis teknologi informasi. Fasilitas merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat

diukur melalui fasilitas nyata terlihat yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut. Aparatur tim admin pengelola lapor dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat dilihat dari segi fasilitas melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur yang ditunjukan kepada masyarakat dengan menyediakan komputer maupun laptop untuk melayani penampungan pengaduan masyarakat di Kabupaten Gowa, untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat pelanggan dan software lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan lapor serta jaringan internet untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang tepat.

Jaringan internet merupakan upaya dari Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa untuk menghindari proses pelayanan yang memakan waktu dalam menanggapi pengaduan maupun aspirasi yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui lapor. Laptop dan alat pendukungnya adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur Sekretariat Daerah segala perangkat fasilitas ini ditujukan agar masyarakat pelanggan merasa nyaman dalam berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-layanan yang digunakan dalam mengadakan keluhan pelayanan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan beberapa tim pelayanan Bappeda di Kabupaten Gowa dijelaskan bahwa aparatur selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat yaitu dengan pemberian fasilitas fisik seperti perangkat komputer serta jaringan internet *indihome* yang berkapasitas 40 mbps untuk menampung aspirasi pengeluhan masyarakat pelanggan atas pelayanan yang diberikan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik sehingga apa yang dikeluhkan masyarakat tersampaikan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakefektifan dalam melayani masyarakat secara efisien.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki Kantor Bappeda Kabupaten Gowa ini sudah memadai, berupa perangkat komputer yang ada di dalam ruangan dan *handphone*, selain itu jaringan internet yang digunakan untuk melayani kebutuhan masyarakat berbasis teknologi informasi dalam pelayanan BPHTB. Hal ini terlihat dari akses cepat dari jaringan internet yang digunakan aparatur dalam melayani masyarakat secara efisien teratur dan terarah dengan baik sehingga informasi pengaduan kepada bidang terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat lebih cepat untuk ditindak lanjuti; 2.

Media Komunikasi, merupakan salah satu unsur yang harus terpenuhi. Media komunikasi dibutuhkan aparatur dalam rangka menunjang kinerja, media komunikasi seperti alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Media komunikasi adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat pelanggan agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal ini diarahkan untuk mendorong kita menggunakan jasa pelayanan yang dapat diketahui melalui media komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran dan radio. Sebagai penyampaian pesan melalui media, pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan materi komunikasi.

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu mengarahkan, menunjukkan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan

memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki serta menguasai bidang kerja yang diterapkan. Adapun indikator keandalan yaitu sebagai berikut: a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani maka akan terjadi kesalahan dan dapat menimbulkan pekerjaan baru. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat baik itu berupa informasi ataupun yang lainnya yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan juga masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Bappeda Kabupaten Gowa sudah cermat atau teliti. Dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan aparatur menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat dengan akurat yaitu dengan meminta masyarakat untuk melengkapi semua hal mulai dari nama pelapor, isi

laporan, lokasi serta bukti jika diperlukan dari masyarakat tersebut. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur yang mengendalikan agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan didapatkan data bahwa, aparatur selalu meminta masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan maupun aspirasi berbasis pelayanan yang telah diberikan dan memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang ada. Ketentuan yang harus diisi tersebut berguna agar proses pelayanan dapat berjalan dengan akurat terhadap masyarakat, hal tersebut harus dilaksanakan agar komunikasi antara tim pengelola data masyarakat di Bappeda dengan pejabat penghubung sertat aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat dapat terselenggara dengan tepat sasaran dan akurat tanpa terjadi kesalahpahaman antara aparatur dengan aparatur terkait proses pelayanan ataupun pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut. Keahlian Pegawai dalam melakukan proses pelayanan Keahlian pegawai dalam melayani masyarakat juga sangat di perlukan sehingga proses pelayanan

lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain. Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat didapat melalui pembinaan diklat dan pelatihan yang dilakukan demi menciptakan aparatur yang handal. Sebelum diterjunkan langsung ke lapangan kerja para aparatur harus mempunyai kematangan terlebih dahulu dalam bidang yang akan dipertanggung jawabkan.

Hal ini bertujuan untuk menimbulkan rasa nyaman dari masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan. Kemampuan yang diberikan oleh aparatur yang mempunyai pengetahuan yang mencukupi terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan dengan pelayanan yang tidak pernah keliru dalam menilai permasalahan yang menjadi kendala dalam proses pemberian layanan.

Ketanggapan (*Responsiviness*)

Ketanggapan (*Responsiviness*) yaitu sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan ini merupakan sikap tanggap dari pegawai

dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Adapun indikatornya yaitu sebagai berikut: a. Merespon setiap pengguna layanan. Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan ini dengan mengaplikasikan SOP yang telah disepakati yang sesuai peraturan yang telah diterapkan bertujuan untuk memberikan membantu masyarakat yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan yang dapat diakses selama 24 jam oleh masyarakat sebagai bentuk respon aparatur dalam membantu masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan data bahwa daya tanggap telah dilakukan oleh aparatur dengan baik yaitu dengan membuka pelayanan melalui website resmi Bappeda, instagram, twitter, facebook bahkan sms selama 24 jam meskipun bukan pada jam kerja tetapi tetap ditanggapi oleh aparatur atau tim pengelola. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat Pengguna layanan akan merasa puas ketika pegawai layanan melakukan proses layanan dengan cepat dan tepat. Tepat dalam arti pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan dengan keperluan pengguna layanan sehingga apa yang menjadi keperluan yang

dihadapi dapat terselesaikan dengan baik.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada pemberi layanan, dalam hal ini pemberi layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa untuk jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan ini sudah cukup baik hanya saja ada beberapa pengguna yang bandel atau pejabat yang tidak sesuai ekspektasi dimana lambat mengimput data-data dari masyarakat yang sudah membayar jadi perlu cukup waktu untuk menyelesaikannya.

Empati (*Emphaty*), Indikatornya adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Kemudahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat

merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam berkomunikasi adalah cara aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Timbulnya persepsi positif dari masyarakat mengenai kemudahan dalam berhubungan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan.

Timbulnya persepsi positif dari masyarakat mengenai kemudahan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Seiring dengan berkembang kemajuan teknologi pemanfaatan sarana teknologi telah menjadi budaya masyarakat dalam berkomunikasi dan lain sebagainya. Sebagai instansi pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan publik dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi, kualitas pelayanan publik yang baik adalah melakukan inovasi dan kreatifitas dalam penciptaan pelayanan yang memudahkan masyarakat. *Website*

adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Penggunaan website sebagai media informasi dan komunikasi telah banyak dilakukan oleh banyak instansi yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Gowa merupakan salah satu daerah yang telah melaksanakan kegiatan tersebut yang bertujuan memudahkan dalam berhubungan atau berkomunikasi antara masyarakat dengan aparatur.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di Kantor Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) dapat dinilai dari 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*); a. Bukti fisik (*Tangible*) yang mempunyai indikator fasilitas dan media komunikasi sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik yaitu media komunikasi karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Bappeda Gowa;

b. Kehandalan (*Reliability*) yang mempunyai indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan dan keahlian pegawai dalam melakukan proses pelayanan ini sudah diterapkan dan berjalan dengan baik yaitu memastikan laporan yang masuk akurat serta menyediakan aparatur yang ahli dibidangnya masing-masing sesuai pelayanan berbasis teknologi informasi Daya tanggap (*Responsiviness*) yang mempunyai indikator merespon setiap pengguna layanan dan melakukan pelayanan dengan cepat ini sudah diterapkan dan berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan menanggapi setiap laporan yang masuk meskipun bukan pada jam kerja serta memberikan informasi dan menjalankan prosedur pelayanan ssesuai waktu yang telah ditetapkan; c .Jaminan (*Assurance*) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang bisa dijadikan sebagai jaminan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan aparatur yang memberikan pelayanan sesuai tenggang waktu yang ditentukan sebelumnya dan tetap sesuai prosedur yang berlaku; d. Empati (*Emphaty*) yang mempunyai indikator kemudahan melakukan hubungan atau berkomunikasi ini sudah berjalan dengan baik ini dibuktikan

dengan disediakan sarana pengaduan dan aspirasi secara online agar masyarakat mudah dalam melakukan aspirasi dan pengaduan secara online, yang merupakan bentuk empati pemerintah terhadap masyarakat; e. Faktor pendukung pelayanan publik berbasis teknologi informasi yaitu komunikasi internal antar pegawai yang berjalan dengan baik sehingga laporan yang masuk cepat ditanggapi oleh OPD terkait yang berwenang untuk meningkatkan laporan yang masuk, sumber daya yang diberikan cukup memadai serta pendukung sistem yang dibuktikan dengan adanya komputer dan *wifi* yang disediakan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Adapun faktor penghambat pelayanan itu sendiri yaitu aparatur yang terkadang lambat menanggapi laporan yang masuk sehingga terjadi kelambatan proses penindak lanjutan yang membuat masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

REFERENSI

- Arif. (2016). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Hady & Moleong. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, Fajar Interpratama Mandiri.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yanti, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar. Diperoleh dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8056-Full_Text.pdf
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIAN LAN Press.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Informasi.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, L. P., (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Impelementasi)*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000 Tentang Pemberian Hak Pengelola Objek Pajak.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997
Tentang Bea Perolehan Ha Katas
Tanah Dan Bangunan.

Mukarom, Z., & Wijaya, L. M. (2015).
Manajemen Pelayanan Publik.
Bandung: Pustaka Setia.