

## **REDTAPE PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL) DI KABUPATEN ENREKANG**

**Febry Angraeni Karia<sup>1\*</sup>, Budi Setiawati<sup>2</sup>, Rulinawaty Kasmad<sup>3</sup>**

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**

*This research was objected to find out the Redtape Of Public Service (Case Study : Land Certificate Service At The National Land Authority) In Enrekang. The research used qualitative method with study case there were 7 respondents using primary and secondary data. Data were obtained through observation, interview, and documentation using data reduction, data presentation and conclusion. This reseach found that redtape of public service for land certificate in Enrekang regency is still needed to develop effective, fast, and efficient human resources in Enrekang regency. This service improvement enables sociefies to obtain their rights and hopefully facilitates such a good public service for the society.*

**Keyword** : *redtape of public service, land certificates*

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Redtape* Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional) di Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan tipe penelitian menggunakan penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Redtape* Pelayanan Publik Sertifikat Tanah Di Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik masih perlu untuk ditingkatkan agar dapat terbentuk Sumber Daya Manusia di Kabupaten Enrekang kearah yang lebih baik, efektif, cepat dan efisien. perbaikan pelayanan tersebut membuat para masyarakat dapat memperoleh hak-haknya Adanya perbaikan dalam meningkatkan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah dalam pelayanan publik diharapkan senantiasa memudahkan pelayanan publik bagi masyarakat.

**Kata Kunci**: *redtape pelayanan publik, sertifikat tanah*

---

\* febriangrainik@gmail.com

## PENDAHULUAN

Mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik yang berbelit-belit bagi masyarakat membuat ketidakpastian jangka waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan publik mengakibatkan kekecewaan dari masyarakat, yang pada akhirnya terjadi sebuah penyimpangan pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik tersebut, tetapi realitanya hasil yang diperoleh justru membuat kondisi rumit bagi masyarakat sehingga perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah yang belum terselesaikan sampai saat ini (Lukman, 2015).

Kontroversi tentang prosedur penerapan pelayanan publik yang berbelit-belit dalam pemerintah sudah lama berkembang sehingga memunculkan masalah internal setiap daerah yang berpotensi menyebabkan birokrasi mengalami disfungsi. Hal ini dapat mengakibatkan Patologi Birokrasi. Patologi memiliki banyak jenis percabangan atau istilah pada kajian administrasi publik, salah satu patologi yang sering dibahas dan ditemui dalam kajian ilmu administrasi publik adalah masalah *Redtape* yang

sering terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep *Redtape* pada pelayanan publik yang terus berkembang disebabkan oleh para perilaku oknum birokrat dalam memberikan pelayanan yang seharusnya pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan cara sederhana namun dibuat rumit dan berbelit-belit.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kemudian didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan (PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014). Berdasarkan pada Peraturan dan Undang-Undang tersebut maka ditetapkan juga peraturan mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (PERMENPAN RB No.15 Tahun 2018), untuk menciptakan pelayanan publik secara prima. Dengan demikian penetapan peraturan tersebut seharusnya menjadi landasan utama bagi setiap daerah untuk membuat sebuah jembatan yang menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Rampi, 2017).

Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia mengenai hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana survei ini dilakukan pada instansi Kementerian, Lembaga, pemerintah provinsi, Kabupaten serta Kota menunjukkan bahwa sebanyak 28,46% menyatakan sering terjadi penundaan berkelanjutan dalam pelayanan, 21,72% menyatakan terjadi penyimpangan prosedur, 16,97% menyatakan bahwa tidak memberikan pelayanan, 9,86% mengatakan tidak kompeten, 8,23% mengatakan terjadi penyalagunaan wewenang, 7,47% menyatakan adanya permintaan uang, barang, dan jasa, 4,89% menyatakan tidak patuh, 1,47% menyatakan terjadi diskriminasi, kemudian 0,53% mengatakan adanya keberpihakan, ditambah 0,40% mengatakan terdapatnya konflik kepentingan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyediaan pelayanan publik terhadap standar pelayanan masih rendah (Maharani, 2018).

Situasi tersebut juga berdampak pada pelayanan publik mengenai pengurusan sertifikat tanah yang disebabkan oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) di Badan Pertanahan Nasional yang kini

menempati ranking tertinggi secara nasional kurang lebih 14% didominasi laporan mengenai pelayanan publik. Kondisi ini sangat memperhatikan terutama beberapa daerah yang belum memiliki sertifikat tanah khususnya Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki jumlah bidang tanah kurang lebih 6.823.625 bidang, sementara jumlah tersebut baru sekitar 30,57% yang terdaftar dibadan pertanahan nasional (<http://nasional.kontan.co.id>).

Bukan hanya masalah konflik pertanahan diatas tetapi juga masalah tentang ratusan sertifikat tanah program pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) kementerian agraria, belum dikeluarkan dibeberapa desa dan kelurahan oleh Badan Pertanahan Nasional Enrekang, bahkan sertifikat tanah tersebut sudah hasil pendataan tahun anggaran 2017/2018 (Albar, 2019).

Ratminto menjelaskan bahwa Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk pelayanan jasa maupun barang yang pada dasarnya menjadi tanggungjawab oleh instansi pemerintah untuk dilaksanakan dipemerintah pusat, daerah maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk

pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Tokoh literature birokrasi Thompson, mengatakan bahwa *Bureaupathlogy* merupakan himpunan dari perilaku-perilaku yang kadang-kadang disibukkan oleh para birokrat, fitur dari patologi birokrasi digambarkan seperti sikap menyisih berlebihan, pemaksaan untuk taat pada aturan atau rutinitas-rutinitas dan prosedur-prosedur, perlawanan terhadap perubahan, dan desakan picik atas hak-hak dari status (Lukman, 2015).

Hal ini berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa Rendahnya pelayanan publik tersebut yang terkesan berbelit-belit juga ditujukan pada kantor SAMSAT Gowa mengatakan bahwa pelayanan publik di Gowa belum bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat disebabkan oleh sarana dan prasana yang kurang mendukung ditambah lagi profesionalan pegawai dalam memberi pelayanan publik, sementara masyarakat menuntut agar pelayanan diselenggarakan dengan cara yang mudah, cepat, lancar, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami agar masyarakat dapat melaksanakannya dengan baik (Aulia, 2015).

Penelitian lainnya yang menjadi acuan yaitu *Redtape* dan perilaku masyarakat dalam pelayanan izin usaha perdagangan di Kota Makassar yang menjelaskan bahwa terdapat lima masalah *Redtape* pada pelayanan izin usaha perdagangan yaitu struktur hirarki yang panjang, persyaratan yang banyak sehingga kurang relevan, perilaku petugas yang suka menundah bahkan acu tak acu, prosedur atau tahapan yang berlebih-lebihan dan biaya yang lebih mahal dari standar yang telah ditetapkan (Lukman, 2015).

Konsep patologi berasal dari ilmu kedokteran yang mengkaji mengenai penyakit yang melekat pada organ manusia sehingga menyebabkan tidak berfungsinya organ tersebut. Dengan menjadikan patologi sebagai metafora, maka patologi birokrasi dipahami sebagai kajian didalam ilmu administrasi publik untuk memahami berbagai penyakit yang melekat didalam suatu birokrasi sehingga menyebabkan birokrasi mengalami disfungsional. Bahkan para ilmuan administrasi publik sudah sejak lama menggunakan istilah patologi birokrasi untuk menjelaskan berbagai penyakit birokrasi (Dwiyanto, 2015: 39).

Dengan demikian, patologi birokrasi yaitu seseorang yang selalu dalam keadaan sakit atau tidak

berfungsi secara sebagian maupun keseluruhan. Seseorang bisa dikatakan sehat jika seluruh anggota tubuh berfungsi secara sempurna. Jika dipandang dari luar akan terlihat menjalankan fungsinya dengan sempurna, namun jika dilihat dari dalam pada kenyataannya seseorang tersebut tidak menjalankan fungsinya dengan baik (Burlian 2016).

Birokrasi merupakan sebuah mata rantai yang menghubungkan pemerintahan dengan rakyatnya sehingga birokrasi merupakan alat pemerintah yang berkerja demi kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Dalam posisi demikian, maka tugas birokrasi yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam merealisasikan setiap kebijakan pemerintah untuk mencapai kepentingan masyarakat (Albrow, 2007: 37).

Patologi birokrasi yang terus berkembang memiliki beberapa jenis percabangan yang salah satunya yang menjadi kajian administrasi negara adalah *Redtape*. *Redtape* merupakan istilah yang menunjukkan pada peraturan berlebihan atau peneratan pada aturan resmi yang kaku sehingga dianggap mengurangi produktifitas dan mengakibatkan penundaan terhadap pengambilan keputusan. *Redtape*

biasanya kegiatan seperti mengisi dokumen, mendapatkan lisensi yang harus melewati beberapa orang atau komite untuk mendapatkan persetujuan dari keputusan yang mengakibatkan kegiatan pada seseorang menjadi lebih lambat, sulit, atau bahkan keduanya. Hal ini biasanya menunjuk ke pemerintah, perusahaan, dan organisasi besar lainnya

Adapun *Redtape* pelayanan publik menurut Blau dan Meyer dalam Kumorotomo (2014) adalah: (a) *Traditional familist-based system* (sistem yang berdasarkan perkerabatan tradisional); (b) *Traditional patron-client system* (sistem yang berdasarkan pola pelindung-pengikut); (c) *Modern boss-follower-based system* (sistem modern yang berdasarkan pola atasan-bawahan); (d) *Civic-culture-based system* (sistem berdasarkan kultur-kewarganegaraan). Blau dan Meyer dalam Kumurotomo (2014) juga melihat dari segi sifat internal dalam menganalisis *Redtape* berasal dari birokrasi sendiri. Media komunikasi yang dapat digunakan dalam organisasi dibedakan menjadi dua macam, yakni: *paper communication* (komunikasi melalui berkas-berkas kertas atau formulir) dan *oral communication* (komunikasi antarpribadi).

Sehingga *Redtape* merupakan proses saat pembuatan aturan yang

mengalami distorsi, sehingga aturan yang sedianya merupakan alat untuk meningkatkan performansi kinerja malah kemudian berubah menjadi sebuah alat yang menghambat kemajuan. Salah satu hal yang menyebabkan hal ini terjadi adalah birokrasi yang memiliki kecenderungan untuk menjadikan aturan sebagai tameng dan pembenaran atas tindakan yang dilakukan maka disinilah *Redtape* menjadi fenomena yang tumbuh subur khususnya pada birokrasi publik (Kasim, 2009).

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Aulia (2015: 5) mendefinisikan bahwa *Redtape* merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi yang muncul karena perilaku negatif dari para anggota birokrasi dengan menggunakan alasan faktual untuk melempar tuduhan yang seolah-olah salah dengan sengaja membuat suatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit atau dengan kata lain cara kerja yang berbelit-belit mengakibatkan pertukaran sosial dan ekonomi memegang peran utama agar penyelesaian administratif dapat terselasaikan dengan mudah maka kesempatan bagi para petugas memperoleh keuntungan yang lebih tinggi.

Lukman (2015) dalam jurnalnya yang berjudul *Redtape* dan perilaku masyarakat dalam pelayanan izin usaha

perdagangan di Kota Makassar yang menjelaskan bahwa terdapat lima masalah *Redtape* pada pelayanan izin usaha perdagangan yaitu struktur hirarki yang panjang, persyaratan yang banyak sehingga kurang relevan, perilaku petugas yang suka menundah bahkan acu tak acu, prosedur atau tahapan yang berlebih-lebihan dan biaya yang lebih mahal dari standar yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya Penyelenggaraan standar pelayanan pada pengurusan pembuatan sertifikat tanah memiliki ruang lingkup pengaturan dalam memberikan pelayanan kepada warga Negara yang berdasarkan Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 2 Tahun 2015 Pasal 1 Tentang standar pelayanan dan pengaturan agraria, tata ruang dan pertanahan dalam kegiatan penanaman modal dilaksanakan oleh Kementerian Agraria, dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kantor Wilayah, dan Kantor Kabupaten/Kota (PERMEN ATR No.2 Tahun 2015).

Santoso (2010) menjelaskan bahwa sertifikat tanah adalah surat tanda bukti atas kepemilikan hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data

yudiris yang termuat didalamnya sepanjang data fisik dan data yudiris tersebut sesuai dengan data yang ada dalam pembuktian surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Sertifikat tanah memiliki fungsi sebagai alat pembuktian kepada pemilik yang bersangkutan sehingga hak atas tanah yang dimiliki menjadi kewenangan untuk dapat dikelola dalam memenuhi kebutuhan tertentu. Oleh karena itu hak atas tanah dapat dibagi beberapa jenis yaitu hak milik merupakan hak turun menurun, terkuat yang dipunyai seseorang atas tanah tersebut dan hak guna bangunan merupakan hak untuk mendirikan bangunan ditanah tersebut (Umar, 2015).

## **METODE PENELITIAN**

Waktu dalam penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan. Dari bulan Juni – Agustus 2019. Lokasi penelitian dilaksanakan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang. Lokasi tersebut dipilih karena daerah inilah *Redtape* pelayanan publik terjadi. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif karena didasarkan tujuan awal peneliti, ternyata objek penelitian lebih sesuai dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang

digunakan adalah menggunakan tipe penelitian studi kasus, karena peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai *Redtape* pelayanan publik (studi kasus pelayanan sertifikat tanah di kantor badan pertanahan nasional) di Kabupaten enrekang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri dari 7 orang informan yakni 3 orang berasal dari pihak BPN, 4 orang Masyarakat. Adapun pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari 3 (tiga) yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efek *bureaucratism* merupakan sisi buruk administrasi pemerintahan yang senantiasa dikeluhkan oleh masyarakat. Dalam melukiskan efek *bureaucratism* ini khazanah percakapan masyarakat barat memiliki istilah khusus yakni *Redtape* (pita merah). Asal usul istilah ini sesungguhnya tidak begitu jelas bahkan orang Amerika dan orang Inggris sendiri ketika ditanya mengenai asal usul ungkapan *Redtape*

jawabnya berlain-lainan. Sebagian besar menjawab bahwa istilah *Redtape* berasal dari kebiasaan pada waktu dulu untuk mengikat berkas-berkas formulir dalam pelayanan pemerintah digunakan pita-pita berwarna merah dan ada yang mengatakan bahwa warna merah itu bermula dari ciri *original film* yang juga berwarna merah sehingga ide ini berasosiasi bahwa urusan-urusan ketatausahaan harus menggunakan berkas-berkas asli yang akan menjadi dasar bagi urusan-urusan selanjutnya yang lebih rumit. Bahkan ada pula yang mengatakan bahwa *Redtape* yang dimaksud adalah pita atau benang berwarna merah yang digunakan sebagai penuntun jalur kembali kalau orang masuk gua supaya tidak tersesat, ide ini mirip pula dengan kemungkinan untuk tersesat dalam urusan-urusan dengan birokrasi. Apapun asal usul ungkapan *Redtape*, yang jelas ia telah menjadi bagian dari percakapan sehari-hari sebagai gambaran betapa berbelit-belitnya urusan yang melibatkan birokrasi (Kumorotomo, 2014: 274-275).

Menurut Dwiyanto (2015: 58-61) menjelaskan bahwa bentuk *Redtape* pada pelayanan publik yang terjadi pada birokrasi pemerintah karena birokrasi publik bukan hanya mengembangkan prosedur yang *Rigid* dan kompleks

tetapi juga mengembangkan ketaatan terhadap prosedur secara berlebihan sehingga didalam birokrasi publik prosedur bukan lagi sebagai fasilitas yang dibuat untuk membantu penyelenggaraan pelayanan namun sudah menjadi sebuah behala yang harus ditaati oleh para pejabat birokrasi dalam kondisi apapun bahkan prosedur sudah tujuan birokrasi sehingga menggusur tujuan birokrasi yang semestinya yaitu melayani publik secara professional selalu dianggap sebagai penyimpanan dikarenakan para pelanggarnya harus diberikan sanksi maka tidaklah mengherankan jika prosedur kemudian berkembang semakin banyak yang mengakibatkan birokrasi mengalami *Over Regulation*.

*Redtape* pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari patologi birokrasi yang sering terjadi pada pelayanan publik, patologi birokrasi itu sendiri dapat diartikan sebagai penyakit yang apabila dilihat dari luar maka akan terlihat baik-baik saja tapi setelah diamati ternyata ada penyakit yang melekat pada organ tersebut. Hal inilah perlu menjadi perhatian pemerintah untuk terus melakukan perbaikan bahkan terobosan baru pada pelayanan publik khususnya setiap daerah sebagai bentuk

tanggungjawab pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya.

*Redtape* pelayanan publik yang terus berkembang tanpa kita sadari menjadi sebuah boomerang yang tak kunjung terselesaikan disebabkan banyaknya masyarakat ketika telah berhadapan dengan birokrasi publik yang terlibat dalam pelayanan publik maka para warga Negara sebagai pengguna jasa pemerintah lebih sering harus mengalah karena biar bagaimanapun pelayanan yang diberikan pada mereka sebagai masyarakat biasa yang tak punya daya apapun harus sering mengalah karna pada prinsipnya merekalah yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Hal ini didukung dengan pendapat Kumorotomo (2014) bahwa Administrasi pemerintahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat saat ini yang tak dapat dibayangkan betapa kesalnya mereka yang menjadi bulan-bulanan petugas dari meja ke meja lain untuk urusan administrasi ditambah lagi para masyarakat harus sering menunggu sehari-hari untuk urusan tersebut bahkan tak jarang setelah mereka menunggu sehari-hari bahkan berbulan-bulan mereka harus kembali lagi ke kantor pelayanan hanya karena salah menulis ejaan dalam formulir yang di isinya, kesalahan remeh seperti

itu mengharuskan mereka untuk menunggu lebih lama lagi selesainya urusan yang mereka urus. Begitu memungsingkannya pelayanan yang melibatkan urusan-urusan birokrasi publik sehingga masyarakat begitu membenci apabila mau mengurus keperluan mereka dengan pemerintah. Buruknya birokrasi publik tak dapat dielakan lagi bahkan telah lazim dalam masyarakat kita saat ini.

Gambaran pelayanan publik yang begitu rumit dimasyarakat sehingga searah dengan pendapat mengenai Blau&Mayer dalam Kumorotomo mengenai *Redtape* pelayanan publik mengatakan bahwa salah satu cara untuk menganalisis eksekusi *Redtape* pelayanan publik dengan mengkaji karakteristik keterkaitan kewajiban (*Obligation Relationship*) dalam masyarakat yaitu *traditional familist-based system* (sistem pelayanan berdasarkan perkerabatan tradisional) adalah tidak ada hubungan sekunder sehingga system perilaku diatur dalam kelompok-kelompok kepentingan yang sempit misalnya kurangnya rasa tanggungjawab atau panggilan atas kewajiban-kewajiban atas tugasnya; *tradisional parton-clien system (sistem yang berdasarkan pola pelindung-pengikut)* adalah perlindungan dicari diluar lingkungan keluarga sehingga

antara dua belah pihak mengandung suatu kewajiban timbal-balik misalnya terjalannya kerjasama antara petugas dan masyarakat dalam rangka memperoleh atau mempermudah urusannya; *modern boss-follower-based system* (*sistem modern yang berdasarkan pola atasan-bawahan*) adalah ikatan-ikatan langsung yang lebih luas kepada lingkup masyarakat yang lebih besar, maka dia lebih memiliki hak memutuskan untuk berpihak meskipun untuk itu dia harus lebih aktif misalnya terjadinya pertukaran ekonomi; *civic-culture-based system* (*sistem yang berdasarkan kultur-kewarganegaraan*) adalah warga Negara tidak merasa bahwa mereka memerlukan kerjasama dengan penengah yang berpengaruh untuk memperoleh kebutuhan akan hukum dan program-program administrative lainnya misalnya kultur/budaya yang diterapkan dalam pelayanan.

Jika kita melihat konteks birokrasi publik saat ini dari keempat katogori diatas maka system birokrasi sulit dimasukan kedalam salah satu katagori diatas maka Blau&Mayer memperkuat teorinya dengan mengatakan bahwa penyebab lain dari *Redtape* pelayanan publik yang bersifat internal adalah media komunikasi yang digunakan didalam organisasi yaitu: *paper*

*communication* adalah komunikasi yang dilakukan melalui berkas-berkas kertas atau formulir; *dan oral communication* adalah komunikasi yang dilakukan melalui antarpribadi. Secara umum *paper communication* yang lebih banyak dipergunakan bukan media seperti telepon atau alat komunikasi lainnya. Dalam kaitannya dengan perbaikan pelayanan publik maka pusat perhatian ditujukan kepada para pelayan publik dengan menggunakan ke enam *redtape* pelayanan publik tersebut, hal ini akan menjadi tolak ukur yang digunakan apakah pelayanan dalam perbaikan pelayanan publik sudah sesuai atau masih perlu diperbaiki, sehingga penulis berfokus pada *redtape* pelayanan publik (pelayanan sertifikat tanah di kantor badan pertanahan nasional) di Kabupaten Enrekang dengan menggunakan teori Blau & Mayer mengenai *redtape* pelayanan publik. Berikut hasil kajian mengenai *redtape* pelayanan publik (pelayanan sertifikat tanah di kantor badan pertanahan nasional) di Kabupaten Enrekang dengan menggunakan teori Blau & Mayer.

*Obligation Relationship* adalah kajian karakteristik keterkaitan kewajiban yang merupakan salah satu untuk menganalisis efek *Redtape* yang terjadi dilingkungan masyarakat yang

terbagi atas empat macam keterkaitan kewajiban antara birokrasi pemerintah dan masyarakat yang adapt diuraikan sebagai berikut: (a) *Traditional Familist-Based System* (Sistem Pelayanan Berdasarkan Perkerabatan Tradisional), diperoleh bahwa pemerataan pelayanan publik mulai diterapkan dibadan pertanahan nasional dimana pelayanan dilakukan pada loket pelayanan sehingga kesamaan hak pada masyarakat dapat merata meski masih banyak hal yang perlu diperbaiki di badan pertanahan nasional dikabupaten enrekang dimana kecepatan para petugas yang masih perlu ditingkatkan lagi maka diperlukan sanksi yang tegas bagi para pegawai yang melanggar aturan sehingga ada motivasi bagi para pegawai disiplin dalam bekerja yang dapat meningkatkan kinerja para pegawai di kantor BPN. (b) *Tradisional Parton-Clien System* (Sistem Yang Berdasarkan Pola Pelindung-Pengikut), merupakan pertukaran sosial memegang peranan utama. Pada saat yang lain didalam pelayanan birokrasi mungkin pertukaran ekonomis yang lebih berperan. Relativitas layanan seperti itu adalah orang-orang yang tidak memiliki kekuatan dalam pertukaran sosial maupun pertukaran ekonomis, orang-orang yang tak punya hubungan dengan *parton* dalam birokrasi dan tak punya

cukup uang untuk membeli layanan. Bagi orang-orang seperti ini, layanan birokrasi jelas akan terasa begitu lamban dan berbelit-belit. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan sistem tersebut yang terkadang membanggakan bahwa dia mempunyai hubungan keluarga atau kenal baik dengan petugas. *Tradisional Parton-Clien* pada pelayanan publik menunjukkan bahwa penyelesaian berkas-berkas sertifikata tanah yang lambat diterbitkan sehingga masyarakat sering pulang balik ke BPN untuk memastikan sertifikat tanah mereka yang terkadang penyelesaiannya tidak sesuai dengan aturan karna masyarakat akan lebih memilih arahan dari petugas dibanding pada aturan pelayanan sehingga penyelesaian membutuhkan waktu yang lama ditambah lagi tidak ada aturan khusus yang mengingat masyarakat hanya dihimbau untuk melengkapi berkasnya agar terhindarr dari pelayanan yang berbelit-belit. (c) *Modern Boss-Follower-Based System* (Sistem Modern Yang Berdasarkan Pola Atasan-Bawahan), merupakan komunikasi antara atasan dan bawahan atau rekan kerja lebih banyak menggunakan disposisi, rekomendasi atau memo yang kesemuanya menggunakan kertas tapi sekarang ini sudah banyak sekali

kantor-kantor publik yang dilengkapi dengan computer sehingga data dan informasi sesungguhnya dapat di komunikasikan melalui layar komputer yang terhubung *online* namun kenyataannya masih sering terjadi *overflow reporting* yang disebabkan para pegawai membuat laporan-laporan yang begitu banyak meskipun itu tidak diperlukan, masalah ini ditambah lagi dengan kecenderungan pegawai untuk saing melempar tanggungjawab serta kekuatan peraturan yang terdapat di dalam organisasi sendiri sehingga sikap patuh kepada keadaan rutin merupakan mekanisme pertahanan pada ketaatan yang terus-menerus akibatnya perubahan prosedur merupakan ancaman itu sebabnya para pegawai tahu bahwa prosedur yang ada berbelit-belit dan sama sekali tidak efisien namun mereka tidak punya keberanian untuk menciptakan prosedur yang lebih mudah.

Hal ini dapat dilihat dari strategi yang diterapkan di BPN adalah membagi setiap pekerjaan para pegawai pada bidang mereka masing-masing, dimana mereka bertanggung jawab atas pekerjaan mereka yang harus diselesaikan dengan tepat waktu yang didukung dengan tidak memberikan batasan kepada para pegawai atau petugas namun hal ini dapat terjadi

penyelewengan karna tidak ada aturan yang mengingat mereka ditambah lagi kecenderungan para pegawai menunggu keputusan dari atasan yang menghambat pelayanan terselesaikan sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang ekstra dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan pemerintah. (d) *Civic-Culture-Based System (Sistem Yang Berdasarkan Kultur-Kewarganegaraan)*, diperoleh bahwa budaya atau kultur pelayanan di BPN memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan senyuman kepada masyarakat sehingga masyarakat yang datang merasa nyaman atas sambutan dalam pelayanan di BPN. merupakan kecenderungan birokrasi untuk mengembangkan sistem kontrol terhadap warga Negara agar patuh pada aturan main dalam kehidupan warga Negara seperti yang dikehendaki pemerintah, bagi para pengguna layanan maka prosedur yang tertulis dan rinci juga sangat menguntungkan maka prosedur seperti itu tentu akan mempermudah mereka memahami hak dan kewajiban mereka dalam mengakses pelayanan namun budaya ketimuran juga sering menghalangi para bawahan untuk menelpon atasan mereka selalu mencoba melapor dengan menghadap atau menulis berkas laporan meskipun mereka tahu benar bahwa

melalui telepon jauh lebih efisien. *Civic-Culture-Based System* akan membuka jalan untuk para pengguna layanan turut serta mengontrol proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengetahui kultur budaya yang diterapkan pada instansi pemerintah.

Jika kita melihat konteks birokrasi publik saat ini dari keempat katagori diatas maka system birokrasi sulit dimasukan kedalam salah satu katagori diatas maka Blau&Mayer memperkuat teorinya dengan mengatakan bahwa penyebab lain dari *Redtape* pelayanan publik yang bersifat internal adalah media komunikasi yang digunakan didalam organisasi yaitu: *paper communication* adalah komunikasi yang dilakukan melalui berkas-berkas kertas atau formulir; *dan oral communication* adalah komunikasi yang dilakukan melalui antarpribadi menunjukkan bahwa: *Paper Communication* (komunikasi melalui berkas-berkas atau formulir) *dan Oral Communication* (komunikasi antarpribadi), menunjukkan bahwa pada pelayanan publik di BPN lebih memilih komunikasi antarpribadi yang dianggap lebih efektif namun dalam penerapannya dilapangan melakukan komunikasi melalui berkas atau formulir karna para petugas tidak memiliki hak untuk mengubah aturan

yang telah diterapkan oleh pemerintah yang meski pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan dengan komunikasi melalui berkas atau formulir jauh lebih lambat dan memakan waktu yang lama untuk penyelesaiannya dan terkadang banyak kesalahan sehingga mebinggungkan masyarakat karna meski pulang balik ke BPN untuk memperbaiki datanya ditambah lagi bentuk *Paper Communication dan Oral Communication* yang memiliki prosedur dan pesyaratan yang begitu banayak untuk dilengkapi sehingga pelayanan dianggap tidak efektif dan efisien oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

Diharapkan bagi pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Enrekang untuk senantiasa meningkatkan sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan pelayanan pengurusan sertifikat tanah agar lebih optimal sehingga kinerja para pegawai dapat meningkat dan diharapkan juga kepada pemerintah untuk memberikan *reward* kepada pagawai atau petugas yang berprestasi sebagai motivasi dalam bekerja sehingga memberi pengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik.

Diharapkan dapat senantiasa membuat terobosan-terobosan

terbarunya khususnya dalam hal perbaikan pelayanan publik maka disinilah para petugas dituntut mampu berkerja secara *professional* dan jangan menunjukkan kepada orang lain betapa akrabnya mereka sehingga layak memperoleh prioritas layanan sebab ada aturan pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah maka dari itu para petugas harus sering mengadakan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat paham atas aturan yang diterapkan di BPN serta diperlukan kebijakan untuk menghindari *redtape* pelayanan publik yang dibuat berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Untuk para pegawai dan petugas BPN agar kiranya meningkatkan sosialisasi program seperti pemberian pemahaman lebih mendalam mengenai prosedur dan persyaratan dalam mengurus sertifikat tanah yang sifatnya lebih memudahkan bukan menyusahkan masyarakat seperti dulu ketika menggunakan sistem manual dan penyelesaian sertifikat tanah harus tepat pada waktunya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk dilaksanakan disetiap kantor BPN khususnya kantor BPN di Kabupaten Enrekang.

Diharapkan pada pemerintah untuk memberikan pelatihan kepada

para pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka dalam melayani tanpa harus terus menunggu atasan mengambil keputusan padahal masalah yang muncul dapat diselesaikan oleh bawahan karena memiliki sikap sangat patuh pada keadaan rutin sehingga mereka tidak memiliki keberanian menciptakan prosedur yang lebih mudah.

Diharapkan seluruh masyarakat dalam hal ini Aparatur Sipil Negara lebih meningkatkan antusiasnya dalam mencari informasi terbaru mengenai perkembangan pelayanan publik, selalu *update* mengenai perkembangan yang ada untuk kepentingan perbaikan pelayanan publik yang lebih optimal dengan adanya berbagai inovasi berbasis IT.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Albar, Muh Asis. 2019. Sudah Setahun Ratusan Sertifikat Tanah Program PTSL Belum Diserahkan BPN Enrekang.(Online)  
<http://makassar-tribunnew.com.cdn.amproject.org>.  
Dikases Pada Tanggal 1 Februari 2019.Pukul 21.10 WITA.
- Aulia, Hiki Riska. 2015. Strategi Pemerintah Dalam Meminimalkan Pelayanan Berbelit-Belit (*Redtape*) Birokrasi di Kantor System Administrasi Manunggal Saru Atap Kabupaten Gowa. (online)  
<http://jurnal.unismuh.ac.id>.Diakse

- s Pada Tanggal 10 Desember 2018.Pukul 20.08 WITA.
- Bozeman, Barry and Feeney, Marry K. 2011. *Rules and Redtape: A Prism For Public Administration Theory and Research*. New York: M.E.Sharp, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gajah Mada
- Hardiyanto, Tane. 2018. Kepala BPN Jumlah Bidang Tanah Di Sulsel Yang Terdaftar Capai 30,57%. (Online)  
<http://nasional.kontan.co.id>.Diakses Pada Tanggal 10 Desember 2018.Pukul 10.10 WITA.
- Hasanah, hasyim. 2016. Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal at-taqqadum*.Vol, 8.No.1.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2014. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Lukman. 2015. *Redtape dan Perilaku Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Di Kota Makassar*. (Online)  
<http://jurnal.unhas.ac.id>.Diakses Pada Tanggal 10 Desember 2018. Pukul 21.10 WITA.
- Maharani, Tsarina. 2018. Pelayanan Pemerintah daerah Paling Banyak di Keluhkan Warga ke Ombudsman di 2017. (Online)  
<http://m.datik.com> .Diakses Pada Tanggal 3 Mei 2019.Pukul 14.56 WITA.
- Rampi, Eman Chrisna Aldiro. 2017. Kepastian Hukum Terhadap Pelayanan Persertifikatan Tanah Melalui Program Layanan Rakyatuntuk Sertifikat Tanah (Larasita).*Jurnal Hukum Unsrat*.
- Satori, Djaman dan Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.