

## ABSTRAKSI

Pada era modern dan demokrasi saat ini, program reformasi birokrasi menjadi isu utama dalam bidang pelayanan publik. Semakin berkembangnya kebutuhan hidup dan tingkat intelektualitas masyarakat mendorong tingginya tuntutan agar pemerintah menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Selama ini birokrasi menjadi motor utama penggerak penyelenggaraan pelayanan publik. Birokrasi dikenal sebagai suatu entitas yang superior sehingga berdampak pada kurangnya empati terhadap publik sebagai pengguna layanan. Superioritas ini menciptakan suatu kondisi pelayanan publik yang rumit, berbelit-belit, membutuhkan biaya yang tinggi, tidak transparan dan akuntabel serta korup. Oleh karenanya, dalam rangka merespon perubahan jaman dan tuntutan masyarakat, perlu untuk dilakukan reformasi birokrasi. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan fakta bahwa reformasi birokrasi telah dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pertanahan. Selama ini proses pembuatan sertipikat tanah dan pelayanan pertanahan lainnya dikenal berbelit-belit, mahal dan tidak transparan. Atas dasar situasi tersebut, BPN pernah menjadi lembaga pemerintah dengan pelayanan publik terburuk. Dengan metode kualitatif, peneliti mencoba mengeksplorasi salah satu program andalan BPN sebagai perwujudan reformasi birokrasi khususnya dalam bidang pelayanan publik, yakni *One Day Service* (ODS).

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sebagai satuan kerja teknis BPN penyelenggara program ODS menemukan sebuah fakta dimana proses penyelenggaraan program tersebut berlangsung inovatif dan dapat memangkas waktu penyelesaian proses sertipikat tanah. Antusiasme masyarakat terhadap program ini terbilang tinggi dibuktikan dengan fakta bahwa jumlah permohonan atas nama pemohon langsung (tanpa surat kuasa) mengalami peningkatan dibandingkan dengan pelayanan hari biasa. Kekurangan dalam pelaksanaan program ini antara lain masih adanya keterlibatan pihak ketiga, belum tersosialisasinya program dengan baik dan program ODS belum menjadi *role model* dari pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dibuktikan dengan kurangnya antusiasme masyarakat pemohon langsung dalam mengurus sertipikatnya sendiri. Dengan demikian, tesis dari penelitian yang telah dilakukan adalah meskipun program ini telah memberikan perubahan positif dalam pengurusan sertipikat tanah dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat, namun secara keseluruhan belum mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada khususnya dan BPN pada umumnya.

Kata kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

In this era of modernization and democracy, bureaucratic reformation program has become the main issue in the public service field. The more demands of life needs and the higher citizens' intellectual level increase the demand to the government to provide the qualified public service. In the mean time, bureaucracy has become the main driving force in the public service implementation. Bureaucracy is known as a superior entity which gives less empathy towards publics as the service users. This superiority creates a condition in which the public service is complicated, serpentine, highly-cost, corrupted, not transparent, and unaccountable. Hence, responding to the time change and citizens' demand, implementing bureaucratic reformation needs to be done. This research aims at getting facts that bureaucratic reformation has been implemented by National Land Agency (BPN) related to land service. So far, land certificate making and other land services are told to be serpentine, expensive, and not transparent. Based on the situation, BPN has become one of the worst institutions in providing services. Using qualitative method, the researcher tried to explore one of BPN flagship programs as the implementation of bureaucratic reformation especially in public services: *One Day Service* (ODS).

The research was conducted in National Land Agency office of Bantul district (BPN Bantul) as a technical work unit of National Land Agency (BPN) to implement ODS program. The researcher found a fact that the implementation process was innovative. In addition, the program could make it efficient to the finishing process of land certification. The citizens showed their high enthusiasm towards this program. It was proved by the fact that there was an increase to the certificate making request on behalf of the applicants (without letter of attorney) compared to other services on the other days. However, there were some shortcomings to this program. Those were: involvement of third party and lack of socialization to the program. On the other hand, ODS has not become a *role model* of the services provided in National Land Agency office of Bantul district (BPN Bantul) seeing that citizens have not given their full attention and enthusiasm in registering their certificate making application on their own. Thus, the thesis of the research that has been conducted is that eventhough this program has given positive changes in land certification process and satisfaction to the citizens, the bureaucratic reformation has not been achieved especially in National Land Agency office of Bantul district (BPN Bantul) and in National Land Agency (BPN) in general.

Keywords: Bureaucratic Reformation, Public Service