

IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BENGKULU

Rahman Hadi Eka Putra⁽¹⁾ Rosidin⁽²⁾
⁽¹⁾⁽²⁾ Universitas Muhammadiyah Bengkulu
rahmanhadiekaputra@gmail.com

This research is motivated by the importance of public service ethics in improving the quality of transparent and accountable land services. However, there are still problems such as uncertainty of service time and lack of clarity of information at the Bengkulu City Land Office. This research aims to analyze the implementation of public service ethics which includes integrity, responsibility, accountability, and justice. This study uses a qualitative method with a case study approach, involving 9 data informants through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the implementation of public service ethics is quite good in terms of integrity and justice, but it is still not optimal in terms of responsibility and accountability. In conclusion, the implementation of public service ethics still needs to be improved, especially in terms of clarity of information and certainty of service time.

Keywords: Public Service Ethics, Integrity, Accountability, Justice

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan modern karena menjadi instrumen utama negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara dan mempromosikan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, serta akuntabel. Dalam kajian administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai mekanisme administratif, tetapi juga sebagai praktik moral yang harus didasari nilai-nilai etika, integritas, dan kepentingan publik. Etika pelayanan berfungsi sebagai fondasi yang memastikan bahwa pelayanan dilakukan secara adil, transparan, tidak diskriminatif, serta berorientasi pada penyelesaian masalah masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa prinsip etika administrasi publik merupakan landasan moral perilaku pejabat publik dalam menjalankan tugas pelayanan dan keputusan yang mencerminkan nilai kepentingan publik yang lebih luas, bukan sekadar pertimbangan pribadi atau birokratis semata. (Eko Yudianto, 2024) Ketika etika pelayanan melemah, kualitas pelayanan cenderung menurun, yang ditandai dengan meningkatnya keluhan masyarakat, rendahnya kepercayaan publik terhadap birokrasi, dan maraknya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. (Pamungkas & Munawir, 2025) Oleh karena itu, penguatan etika pelayanan merupakan kebutuhan utama dalam meningkatkan kinerja birokrasi di Indonesia.

Dalam konteks nasional, berbagai penelitian menunjukkan bahwa isu etika pelayanan masih menjadi tantangan signifikan. Misalnya, urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan *good governance* terlihat dari masih minimnya penerapan prinsip-prinsip etika dalam praktik birokrasi pelayanan publik, yang berdampak pada penyelesaian tugas yang kurang responsif dan akuntabel. (Eko Yudianto, 2024) Penelitian lain menegaskan bahwa standar etika administrasi publik yang kuat berkorelasi dengan peningkatan profesionalisme aparatur negara dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. (Afrina Welni et al., 2024) Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari tingkat penerapan nilai-nilai etika yang dilakukan oleh aparatur dalam

keseharian penyelenggaraan layanan.

Sektor pertanahan merupakan salah satu layanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas dan risiko etis yang tinggi. Pelayanan pertanahan tidak hanya menyangkut aspek legalitas tetapi juga berdampak pada stabilitas sosial, kepastian ekonomi, dan potensi sengketa antarindividu atau antarinstitusi. Proses layanan seperti pengukuran tanah, verifikasi data, pendaftaran hak, pemecahan bidang, hingga penerbitan sertifikat mengandung potensi kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian besar bagi masyarakat jika tidak dilakukan dengan etika dan kompetensi yang memadai. Kesalahan kecil dalam verifikasi data, ketidaktepatan pengukuran, atau proses administrasi yang berlarut-larut dapat memicu konflik pertanahan dan ketidakpastian hukum yang berkepanjangan. Meskipun penelitian khusus tentang etika dalam pelayanan pertanahan masih berkembang, literatur administrasi publik menggarisbawahi bahwa setiap layanan publik berisiko mengalami maladministrasi apabila etika birokrasi tidak ditegakkan dengan kuat. (Afrina Welni et al., 2024)

Penelitian (Syafitri et al., 2024) menegaskan bahwa pembangunan *integrity zone* dan layanan elektronik berpengaruh terhadap peningkatan integritas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan pertanahan, namun masih menghadapi hambatan struktural dan proses yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan laporan Ombudsman RI yang menyatakan bahwa maladministrasi di bidang pertanahan masih sangat dominan, terutama dalam bentuk penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, serta lemahnya pengawasan internal. Kondisi tersebut memperkuat urgensi penerapan etika pelayanan secara konsisten, terutama nilai integritas, akuntabilitas, dan transparansi.

Kantor Pertanahan Kota Bengkulu merupakan salah satu instansi yang memiliki beban kerja yang sangat tinggi dengan karakter layanan yang beragam dan kompleks. Berdasarkan dokumen SOP Tahun 2025, terdapat lebih dari 50 jenis layanan yang harus diselesaikan oleh 78 pegawai tetap. Ketidakseimbangan antara banyaknya layanan dan kapasitas SDM yang tersedia berpotensi memunculkan kendala teknis, keterlambatan layanan, dan risiko maladministrasi (Syafitri et al., 2024). Beban kerja tinggi tanpa diimbangi kemampuan manajerial dan profesionalisme aparatur dapat mengganggu kualitas pelayanan.

SOP Kantor Pertanahan Kota Bengkulu berlandaskan regulasi nasional seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PP No. 24 Tahun 1997, PP No. 128 Tahun 2015, dan Permen ATR/BPN No. 1 Tahun 2010. Proses layanan telah distandarkan mulai dari verifikasi berkas, entry data, pembayaran PNBP, pemeriksaan lapangan, penetapan, hingga penerbitan produk layanan. Sistem pembayaran cashless diberlakukan untuk mencegah pungli, sedangkan sarana pengaduan seperti SP4N-LAPOR, loket, surat, serta email disediakan untuk memastikan akses masyarakat terhadap mekanisme kontrol. Meskipun demikian, keberhasilan SOP tidak hanya bergantung pada kelengkapannya, tetapi juga sejauh mana aparatur benar-benar menerapkan nilai-nilai etika, integritas, dan profesionalisme dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan.

Berdasarkan IKM Tahun 2025, kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu berada pada kategori baik hingga sangat baik. Beberapa unsur seperti transparansi prosedur, biaya layanan, serta responsivitas petugas memperoleh skor 9 - 96,67, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek komunikasi dan keterbukaan informasi relatif memuaskan. Namun, unsur waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan persyaratan layanan masih berada pada rentang 83 - 86,67, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan fasilitas pendukung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Titi Darmi, 2023) yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kecepatan layanan, tetapi juga konsistensi integritas pegawai dan kejelasan informasi yang diterima pengguna layanan.

Tabel 1
Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Jenis Pengaduan Dominan
1	Januari	5 kasus	Informasi sertifikat dan pengecekan berkas
2	Februari	6 kasus	Keterlambatan pengukuran tanah
3	Maret	6 kasus	Permasalahan plotting bidang
4	April	7 kasus	Keterlambatan penerbitan sertifikat
5	Mei	6 kasus	Program PTSL dan kelengkapan dokumen
6	Juni	11 kasus	Keterlambatan layanan dan ketidak jelasan informasi
7	Juli	7 kasus	Sengketa batas dan ketidaksesuaian data
8	Agustus	6 kasus	Permohonan pengukuran ulang
9	September	6 kasus	Informasi status permohonan layanan
10	Oktober	5 kasus	Pengaduan waktu penyelesaian layanan
11	November	5 kasus	Administrasi hak atas tanah
12	Desember	5 kasus	Informasi sertifikat dan layanan SK hak
	Total	75 kasus	

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu 2025

Data pengaduan masyarakat sepanjang tahun 2025 menunjukkan bahwa terdapat 75 kasus yang di tangani di tahun 2025 di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan begitu masih menghadapi berbagai persoalan terkait kualitas layanan. Setiap bulan tercatat antara lima hingga sebelas pengaduan yang masuk melalui berbagai saluran, mulai dari loket layanan, nomor pengaduan, hingga platform digital seperti SP4N-LAPOR. Sebagian besar pengaduan tersebut berkaitan dengan permintaan informasi sertifikat, proses plotting bidang, keterlambatan program PTSL, serta hambatan dalam pengukuran dan penerbitan Surat Keputusan (SK) hak atas tanah. Selain itu, ketidaksesuaian data sertifikat, dugaan penyimpangan prosedur, serta persoalan waris dan sengketa batas tanah juga menjadi isu yang berulang sepanjang tahun. Puncak pengaduan terjadi pada bulan Juni dengan total sebelas kasus, yang memperlihatkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap kepastian informasi pertanahan merupakan persoalan yang paling dominan. Beberapa kasus juga muncul akibat permasalahan lintas instansi, misalnya bidang tanah yang diduga termasuk dalam aset Kementerian Pertahanan sehingga menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaiannya. Melalui temuan ini dapat disimpulkan bahwa meskipun SOP layanan telah disusun secara lengkap dan komprehensif, pelaksanaannya belum benar-benar mampu menjamin kepastian, kejelasan, dan konsistensi pelayanan di tingkat operasional.

Tabel 2
Sop Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	12 hari kerja
2	Permohonan SK Pemberian Hak Milik Perorangan	38–57 hari kerja
3	Permohonan SK Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum	38–57 hari kerja
4	Permohonan SK Pemberian Hak Pakai Instansi Pemerintah	38–57 hari kerja

No	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian
5	Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah (HM/HGB/HP)	7 hari kerja
6	Peralihan Hak Jual Beli (Balik Nama)	±5 hari kerja
7	Peralihan Hak Hibah	±5 hari kerja
8	Peralihan Hak Pewarisan	±5 hari kerja
9	Pemecahan / Pemisahan Bidang Tanah	±15 hari kerja
10	Penggabungan Bidang Tanah	±15 hari kerja
11	Sertipikat Pengganti (Hilang/Rusak/Blanko Lama)	±40 hari kerja
12	Roya Hak Tanggungan	5 hari kerja
13	Pendaftaran Hak Tanggungan	7 hari kerja
14	Informasi Zonasi Nilai Tanah	1 hari kerja
15	Pengcekan Sertipikat	1 hari kerja
16	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)	3 hari kerja
17	Blokir / Sita	5 hari kerja
18	Pembatalan Sertipikat	±30 hari kerja

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu, 2025

Persoalan kualitas pelayanan semakin terlihat melalui hasil inspeksi mendadak (sidak) yang dilakukan Ombudsman RI Bengkulu pada 17 Februari 2025. Sidak tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan pertanahan berjalan sesuai standar, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan. Hasil sidak menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih dihadapkan pada ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, sehingga menimbulkan kebingungan mengenai berapa lama proses pelayanan seharusnya berlangsung. Selain itu, informasi mengenai persyaratan dan alur layanan dinilai belum sepenuhnya tersampaikan dengan baik, yang berakibat pada ketidakpahaman masyarakat dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan. Antrean pelayanan juga dinilai belum sepenuhnya efisien, sehingga menimbulkan penumpukan masyarakat pada jam-jam tertentu. Temuan mengenai potensi maladministrasi dalam proses layanan, meskipun tidak bersifat masif, tetap menunjukkan adanya celah pada mekanisme pengawasan internal. Berdasarkan hasil sidak tersebut, Ombudsman menekankan pentingnya penguatan integritas aparatur, pembenahan manajemen antrean, serta peningkatan kualitas komunikasi antara pegawai dan masyarakat.

Melihat keseluruhan kondisi tersebut, jelas bahwa implementasi etika pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu masih menghadapi tantangan serius. Tantangan ini dapat dilihat dari sisi struktural, seperti belum optimalnya implementasi SOP dan mekanisme pengawasan; sisi kultural, yang berkaitan dengan budaya kerja dan kebiasaan aparatur dalam memberikan layanan maupun sisi personal, berkaitan dengan integritas, profesionalisme, dan komitmen etis pegawai. Walaupun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan dinilai baik hingga sangat baik, temuan empiris berupa banyaknya pengaduan dan hasil sidak dari Ombudsman menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang ditetapkan dan pelaksanaan di lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh dokumen SOP atau peraturan formal, tetapi sangat bergantung pada perilaku, integritas, dan keseriusan aparatur dalam mengimplementasikannya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai implementasi etika pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu menjadi sangat penting dilakukan. Penelitian ini bertujuan

untuk menilai bagaimana nilai-nilai etika pelayanan diterapkan oleh aparatur dalam praktik, sejauh mana ketentuan SOP dan kode etik ASN dipatuhi, serta bagaimana implementasi etika tersebut memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai faktor penghambat maupun faktor pendukung dalam pelaksanaan etika pelayanan, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang realistis dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga memiliki manfaat praktis dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan dan mendorong terbentuknya pelayanan publik yang lebih etis, integritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

METODE

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dirumuskan untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data dan analisis berjalan secara terarah, sistematis, dan konsisten dengan kerangka Terry L. Cooper 2012. Menurut sugiyono (2018:209) dalam penelitian kualitatif penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat pembaharuan yang diperoleh dari situasi sosial (lapangan).

Tabel 3
Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Indikator	Aspek
Implementasi Etika Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu	Integritas Aparatur	a. Kejujuran aparatur dalam memberikan pelayanan b. Tidak menerima gratifikasi atau pungutan liar c. Konsistensi antara aturan pelayanan dan praktik di lapangan
	Tanggung Jawab Pelayanan	a. Kesungguhan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan b. Pelaksanaan pelayanan sesuai aturan dan prosedur c. Komitmen aparatur dalam menyelesaikan pelayanan masyarakat
	Akuntabilitas Pelayanan	a. Kejelasan standar pelayanan b. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan c. Tanggung jawab aparatur terhadap kesalahan pelayanan
	Keadilan dalam Pelayanan	a. Perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat b. Pelayanan yang tidak diskriminatif c. Menghormati hak masyarakat sebagai penerima pelayanan

Sumber : dikembangkan dalam penelitian 2026,

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

1. Data primer

diperoleh langsung dari lapangan melalui interaksi peneliti dengan informan serta pengamatan terhadap proses pelayanan. Informan dipilih secara purposive dan terdiri dari pejabat struktural, pegawai teknis, petugas loket, serta masyarakat pengguna layanan yang memiliki pengalaman langsung terkait proses pelayanan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi informan, observasi partisipatif terhadap aktivitas pelayanan seperti alur loket, verifikasi berkas, dan interaksi pegawai pemohon.

2. Data sekunder

Diperoleh dari berbagai dokumen resmi yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dokumen tersebut meliputi SOP pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, pedoman standar pelayanan publik dari ATR/BPN dan ketentuan dalam UU No. 25 Tahun 2009, kode etik ASN dan nilai-nilai BerAKHLAK, laporan pengaduan masyarakat, laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil inspeksi Ombudsman, serta dokumen internal seperti arsip pelayanan, notulen rapat, dan kebijakan organisasi. Data sekunder ini berfungsi untuk memahami aturan formal, standar operasional, hasil evaluasi, dan kondisi administratif yang melatarbelakangi praktik pelayanan di lapangan. Penggabungan kedua jenis sumber data tersebut dilakukan melalui strategi triangulasi sumber yang memanfaatkan berbagai sumber data untuk mengecek konsistensi dan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian (Fischer et al., 2020)

Informan Penelitian

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan relevansi, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pertanahan (Sugiyono, 2021). Untuk memperkaya perspektif, peneliti juga menggunakan snowball sampling, yaitu menambah informan berdasarkan rekomendasi informan sebelumnya.

Tabel 4
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala struktural	1 orang
2.	Karyawan Pelayanan (Pelaksana)	4 orang
3.	Pengguna layanan	4 orang

Sumber: Peneliti, diolah (2026)

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan empat teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, studi dokumentasi, teknik tersebut digunakan secara simultan agar peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

1. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-

terstruktur yang memungkinkan peneliti memiliki alur pertanyaan namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara lebih bebas. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator yang digunakan Terry L. Cooper yaitu Integritas, Tanggung Jawab, Akuntabilitas, Keadilan dalam Pelayanan. Wawancara dilakukan secara tatap muka di ruang kerja atau tempat yang disepakati bersama informan, dengan durasi antara 45 hingga 90 menit. Seluruh proses wawancara direkam dengan persetujuan informan dan kemudian ditranskrip secara verbatim untuk menjaga keaslian data. Teknik wawancara ini dipilih karena efektif dalam menggali makna pengalaman dan memahami dinamika etika pelayanan dalam konteks organisasi publik, sebab wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman dan perspektif informan secara mendalam dengan kombinasi panduan pertanyaan dan fleksibilitas untuk mengejar topik yang muncul selama percakapan (Mashuri, S., et al. 2022).

2. Observasi

Partisipatif untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan berlangsung dalam lingkungan kerja nyata. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap alur pelayanan mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi berkas, proses teknis, hingga penyerahan produk layanan kepada masyarakat. Selain itu, peneliti juga memperhatikan pola komunikasi pegawai terhadap pengguna layanan, termasuk aspek kesopanan, kejelasan informasi, empati, serta profesionalitas yang ditunjukkan. Konsistensi penerapan SOP, standar pelayanan, kode etik, dan nilai-nilai ASN BerAKHLAK juga diamati untuk melihat sejauh mana etika pelayanan benar-benar diinternalisasi dalam tindakan sehari-hari. Observasi dilakukan selama beberapa hari kerja untuk memastikan bahwa perilaku atau pola interaksi yang diamati merupakan fenomena yang stabil dan bukan kejadian insidental. Teknik ini penting karena memungkinkan peneliti menangkap aspek-aspek etika pelayanan yang tidak selalu dapat dijelaskan secara verbal oleh informan tetapi tampak jelas dalam praktik

3. Dokumentasi

Dilakukan untuk melengkapi temuan wawancara dan observasi melalui bukti tertulis yang bersifat objektif. Dokumen yang dikaji meliputi SOP pelayanan, standar layanan publik, kode etik ASN, nilai BerAKHLAK, laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), data pengaduan masyarakat, laporan hasil pengawasan internal, temuan Ombudsman Republik Indonesia, serta berbagai arsip administratif terkait proses pelayanan. Studi dokumentasi memiliki fungsi penting dalam proses triangulasi data karena membantu memverifikasi kesesuaian antara praktik di lapangan dan ketentuan formal yang berlaku. Analisis dokumen juga memberikan pemahaman mengenai aturan, prosedur, dan kebijakan yang menjadi dasar perilaku organisasi.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menjamin bahwa data dan temuan penelitian benar-benar mencerminkan kondisi empiris di lapangan serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Keabsahan data menjadi penting karena penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data, sehingga diperlukan teknik tertentu untuk meminimalkan subjektivitas dan meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2022), keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat diuji melalui berbagai teknik untuk memastikan kredibilitas data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji dengan menggunakan tiga teknik, yaitu triangulasi, perpanjangan pengamatan, dan peningkatan ketekunan, sebagaimana direkomendasikan oleh Lincoln dan Guba yang banyak dirujuk dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2022; Moleong, 2021).

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, teknik, dan waktu yang berbeda. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data dengan cara mengonfirmasi informasi melalui lebih dari satu pendekatan

Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan yang berbeda, seperti pimpinan, pegawai pelaksana, dan masyarakat pengguna layanan pertanahan. Selain itu, peneliti juga menerapkan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait proses pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Dengan triangulasi ini, data yang diperoleh diharapkan mencerminkan kondisi yang sebenarnya dan mengurangi bias subjektivitas peneliti.

2. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan cara memperpanjang waktu kehadiran peneliti di lokasi penelitian untuk memahami konteks dan dinamika yang terjadi secara lebih mendalam. Teknik ini bertujuan untuk membangun hubungan kepercayaan antara peneliti dan informan serta memastikan bahwa data yang diperoleh bukan bersifat sementara atau situasional

Dalam penelitian ini, perpanjangan pengamatan dilakukan dengan melakukan kunjungan lapangan secara berulang ke Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung pola pelayanan, interaksi antara aparaturnya dan masyarakat, serta kondisi lingkungan kerja yang memengaruhi implementasi etika pelayanan publik. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai realitas pelayanan pertanahan.

3. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan merupakan teknik keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis data secara cermat, teliti, dan berkesinambungan. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan ketelitian peneliti dalam mencatat data serta menafsirkan temuan penelitian secara konsisten.

Dalam penelitian ini, peningkatan ketekunan dilakukan dengan cara mencatat hasil wawancara dan observasi secara sistematis, melakukan pengecekan ulang data yang telah dikumpulkan, serta membandingkan temuan lapangan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh memiliki konsistensi dan kedalaman analisis yang memadai.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara sistematis dan berlangsung sejak proses pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Analisis data bertujuan untuk memahami makna data secara mendalam serta menghasilkan temuan penelitian yang sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2022), analisis data kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data tersebut mudah dipahami dan dapat ditarik kesimpulan.

1. Identifikasi data

yaitu proses menelaah dan menyeleksi seluruh data mentah yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini, peneliti mencermati data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menentukan data yang relevan dengan fokus penelitian. Identifikasi data dilakukan untuk memperoleh pemahaman awal mengenai fenomena yang diteliti serta memastikan bahwa data yang dianalisis benar-benar berkaitan dengan permasalahan penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2022) yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif

dimulai dengan menelaah data secara keseluruhan untuk menentukan fokus dan arah analisis.

2. Pengelompokan data

yaitu proses mengklasifikasikan data yang telah diidentifikasi ke dalam kategori atau tema tertentu sesuai dengan fokus penelitian. Pengelompokan data dilakukan untuk menyederhanakan data yang kompleks sehingga memudahkan peneliti dalam menemukan pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari data lapangan. Menurut (Miles et al., 2020), pengelompokan atau pengorganisasian data ke dalam kategori tematik merupakan bagian penting dalam analisis data kualitatif untuk membantu peneliti memahami makna data secara lebih terstruktur dan mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan

yaitu proses menafsirkan data yang telah dikelompokkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif tidak ditarik secara sekaligus, melainkan dilakukan secara bertahap dan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. (Miles et al., 2020) menegaskan bahwa penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang berkelanjutan dan harus disertai dengan verifikasi agar temuan penelitian memiliki kekuatan dan keabsahan yang tinggi. Melalui tahap ini, peneliti mengaitkan temuan lapangan dengan kerangka teori yang digunakan sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan penelitian.

HASIL

Adanya kesenjangan antara standar pelayanan (SOP) dengan praktik di lapangan, khususnya pada aspek kepastian waktu dan kejelasan informasi. Meskipun secara normatif telah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan aturan pelayanan yang jelas, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, khususnya terkait aspek kejelasan informasi, kepastian waktu pelayanan, serta konsistensi pelaksanaan prosedur.

Temuan penelitian ini selanjutnya dianalisis berdasarkan indikator etika pelayanan publik menurut Terry L. Cooper, yang meliputi integritas aparatur, tanggung jawab pelayanan, akuntabilitas pelayanan, dan keadilan dalam pelayanan. Setiap indikator akan diuraikan secara sistematis untuk menggambarkan kondisi empiris di lapangan sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara standar normatif dan praktik pelayanan yang terjadi.

Integritas Aparatur

Hasil wawancara terkait integritas aparatur menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berupaya menerapkan nilai kejujuran, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan dalam setiap proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbag, Jamila Tul'aini, SH., M.H., diperoleh informasi bahwa dalam menjaga integritas aparatur, pihak kantor tidak hanya mengandalkan aturan tertulis, tetapi juga melakukan pembinaan secara berkelanjutan kepada pegawai. Hal tersebut dilakukan agar setiap aparatur memiliki kesadaran dalam menjalankan tugas secara jujur dan profesional.

Sebagaimana disampaikan:

“Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kami menerapkan penguatan SOP, pengawasan terhadap pegawai, serta pembinaan etika pelayanan secara berkala. Kami juga secara rutin memberikan arahan kepada pegawai agar selalu bekerja sesuai aturan dan menjaga kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kami menerapkan aturan tegas terkait larangan pungutan liar dan gratifikasi, sehingga pelayanan dapat berjalan secara bersih, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.” (*Wawancara dengan Kepala Subbag, Jamila Tul'aini, SH., M.H., 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut terlihat bahwa organisasi telah berusaha membangun sistem pelayanan

yang menekankan pada disiplin dan kepatuhan terhadap aturan. Pengawasan dan pembinaan yang dilakukan secara rutin menunjukkan bahwa pimpinan memiliki perhatian terhadap perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa integritas tidak hanya dipahami sebagai aturan administratif, tetapi juga sebagai bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

Penerapan integritas aparatur masih cukup bergantung pada pengawasan pimpinan dan aturan organisasi. Artinya, perilaku disiplin dan kepatuhan aparatur sebagian besar masih didorong oleh kontrol internal organisasi, bukan sepenuhnya berasal dari kesadaran pribadi aparatur itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa nilai integritas belum sepenuhnya terinternalisasi secara mendalam dalam budaya kerja pegawai.

Disampaikan oleh Maya selaku pegawai pelayanan yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan tugas sehari-hari pegawai selalu diarahkan untuk bekerja sesuai SOP dan menjaga profesionalisme pelayanan.

Sebagaimana disampaikan:

“Saya selalu bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan berusaha memberikan pelayanan dengan jujur serta transparan kepada masyarakat. Kami juga diingatkan untuk tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat, karena hal tersebut melanggar aturan dan dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh karena itu, kami berusaha menjaga sikap profesional dalam setiap pelayanan yang diberikan.” (*Wawancara dengan Maya selaku pegawai pelayanan, 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai memahami pentingnya integritas dalam pelayanan publik. Kesadaran untuk tidak menerima imbalan dan bekerja sesuai aturan menjadi bentuk upaya menjaga profesionalisme pelayanan. Di sisi lain, pernyataan tersebut juga memperlihatkan bahwa perilaku integritas aparatur masih sangat dipengaruhi oleh arahan dan pengawasan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari adanya penekanan bahwa pegawai “diingatkan” secara terus-menerus mengenai larangan menerima imbalan dan kewajiban mematuhi SOP. Dalam praktik pelayanan, integritas aparatur juga dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan.

Informan bernama Iwan menjelaskan bahwa selama proses pengurusan administrasi tidak ditemukan adanya pungutan liar dan seluruh biaya pelayanan telah dijelaskan secara terbuka sejak awal.

Sebagaimana disampaikan:

“Selama saya mengurus di kantor pertanahan, tidak ada pungutan liar, dan biaya pelayanan sudah dijelaskan dari awal secara rinci. Pegawai juga tidak pernah meminta tambahan biaya di luar ketentuan, sehingga kami merasa lebih percaya dan tidak khawatir dalam mengurus administrasi.” (*Wawancara dengan Iwan selaku masyarakat pengguna layanan, 17 Maret 2026*)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa transparansi biaya pelayanan telah berjalan cukup baik. Keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan memberikan rasa aman kepada masyarakat dan membantu meningkatkan kepercayaan terhadap aparatur pelayanan. Dalam pelayanan publik, kepercayaan masyarakat merupakan hal penting karena menjadi indikator bahwa pelayanan dijalankan secara jujur dan sesuai aturan.

Hasil wawancara, observasi peneliti juga menunjukkan adanya upaya organisasi dalam menjaga integritas aparatur melalui kegiatan apel pagi dan pengarahan rutin dari pimpinan. Pada kegiatan tersebut, pimpinan memberikan evaluasi, arahan disiplin kerja, serta penekanan terkait pentingnya menjaga etika pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil pengamatan di lapangan, suasana kerja antarpegawai juga terlihat cukup tertib dan pelayanan dilakukan sesuai alur yang telah ditentukan.

Tabel 5
Implementasi Integritas Aparatur Berdasarkan Tugas dan Upaya

No	Jabatan	Tugas/Tanggung Jawab	Upaya dalam Menjaga Integritas
1	Kepala Kantor	Mengawasi dan mengendalikan seluruh kegiatan pelayanan	Melakukan pengawasan langsung, memberikan arahan, serta menegaskan larangan pungli
2	Kepala Subbagian TU	Mengelola administrasi dan kepegawaian	Menerapkan disiplin kerja, pembinaan etika, dan pengawasan internal
3	Kepala Seksi	Mengelola pelayanan sesuai bidang	Memastikan pelayanan sesuai SOP dan prosedur yang berlaku
4	Staf/Pelaksana	Memberikan pelayanan kepada masyarakat	Memberikan pelayanan secara jujur, transparan, dan tidak menerima imbalan

Sumber Data : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu, 2025

Temuan ini menunjukkan bahwa Integritas aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berjalan baik secara normatif melalui kepatuhan terhadap aturan, transparansi biaya, dan pengawasan pimpinan, serta dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun, integritas tersebut masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya terinternalisasi, karena masih bergantung pada kontrol organisasi. Dalam perspektif Terry L. Cooper, kondisi ini menunjukkan bahwa integritas belum mencapai tingkat substantif, sehingga perlu penguatan budaya etika dan kesadaran individu aparatur.

Observasi peneliti yang menunjukkan adanya kegiatan apel pagi sebagai sarana pembinaan, evaluasi, dan penyampaian arahan pimpinan kepada pegawai dalam meningkatkan integritas dan disiplin kerja. Dengan demikian, integritas aparatur tidak hanya terlihat dari kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga dari konsistensi perilaku dalam praktik pelayanan.

Perspektif teori etika administrasi publik yang dikemukakan oleh Terry L. Cooper, integritas tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam menjadikan nilai moral sebagai dasar dalam setiap tindakan pelayanan. Integritas yang ideal adalah integritas yang bersifat internalized, yaitu ketika nilai kejujuran, tanggung jawab, dan komitmen terhadap kepentingan publik telah menjadi bagian dari kesadaran individu aparatur tanpa harus bergantung pada pengawasan eksternal.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa integritas aparatur di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah memenuhi aspek normatif, namun belum sepenuhnya mencapai aspek substantif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan budaya organisasi dan pembinaan etika secara berkelanjutan agar integritas tidak hanya bersifat formal, tetapi juga menjadi nilai yang benar-benar dihayati dan diterapkan secara konsisten dalam setiap situasi pelayanan.

Tanggung Jawab Pelayanan

Hasil wawancara terkait tanggung jawab pelayanan menunjukkan bahwa aparatur telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jamila Tul'aini, SH., M.H., diperoleh informasi bahwa tanggung jawab pelayanan dilaksanakan melalui pembagian tugas yang jelas serta pengawasan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dilakukan agar setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

Sebagaimana disampaikan:

“Tanggung jawab pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas sesuai bidang masing-masing dan dilakukan evaluasi secara rutin. Kami juga memastikan setiap pegawai memahami tugasnya dengan baik agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.” (*Wawancara dengan Kepala Subbag, Jamila Tul’aini, SH., M.H., 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah berupaya menciptakan sistem kerja yang teratur melalui pembagian tugas yang jelas. Setiap pegawai diberikan tanggung jawab sesuai bidang kerjanya agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan terarah. Pengawasan dilakukan pimpinan juga adanya kontrol organisasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa tanggung jawab pelayanan tidak hanya dipahami sebagai penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga sebagai bentuk komitmen aparatur dalam menjalankan pelayanan sesuai aturan yang berlaku. Namun, tanggung jawab pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada pembagian tugas dan kepatuhan terhadap SOP, melainkan juga pada kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan secara efektif dan tepat waktu.

Pegawai pelayanan bernama Sultan menjelaskan bahwa pegawai selalu berupaya membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung, terutama bagi masyarakat yang belum memahami prosedur pengurusan administrasi.

Sebagaimana disampaikan:

“Kami berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dan membantu masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan, terutama bagi masyarakat yang belum memahami alur pengurusan. Kami juga berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, meskipun terkadang jumlah berkas yang masuk cukup banyak dan memerlukan waktu tambahan dalam prosesnya.” (*Wawancara dengan Sultan selaku pegawai pelayanan, 17 Maret 2026*)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki kesadaran untuk menjalankan tanggung jawab pelayanan dengan membantu masyarakat memahami proses administrasi yang ada. Sikap responsif pegawai dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat menjadi salah satu bentuk tanggung jawab pelayanan publik. Pelayanan yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian berkas, tetapi juga membantu masyarakat memahami prosedur, menunjukkan adanya upaya aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya kendala yang memengaruhi pelaksanaan tanggung jawab pelayanan di lapangan. Kendala tersebut berkaitan dengan tingginya jumlah berkas yang masuk setiap hari dan masih adanya masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi.

Sebagaimana disampaikan:

“Kendala yang sering terjadi adalah banyaknya berkas yang masuk setiap hari dan masih ada masyarakat yang belum melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu yang lebih lama.” (*Wawancara dengan Idham selaku pegawai pelayanan, 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa kendala pelayanan tidak hanya berasal dari internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi. Banyaknya jumlah berkas yang masuk menyebabkan beban kerja pegawai meningkat dan berdampak pada lamanya proses penyelesaian pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan berlangsung cukup

padat, terutama pada loket pelayanan administrasi. Beberapa masyarakat terlihat masih menanyakan kembali prosedur pengurusan kepada pegawai karena belum memahami alur pelayanan dan persyaratan yang harus dilengkapi. Pegawai pelayanan terlihat berupaya memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat serta membantu memeriksa kelengkapan berkas sebelum diproses lebih lanjut. Situasi tersebut menunjukkan adanya upaya aparatur dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan secara profesional meskipun berada dalam kondisi beban pelayanan yang cukup tinggi.

Tabel 6
Implementasi Tanggung Jawab Pelayanan

No	Jabatan	Tugas/Tanggung Jawab	Upaya dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab
1	Kepala Kantor	Mengawasi dan memastikan pelayanan berjalan efektif	Melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan
2	Kepala Subbagian TU	Mengelola administrasi dan kepegawaian	Mengatur pembagian tugas dan memastikan pegawai bekerja sesuai SOP
3	Kepala Seksi	Mengkoordinasikan pelayanan sesuai bidang	Mengontrol proses pelayanan agar sesuai prosedur
4	Staf/Pelaksana	Memberikan pelayanan kepada masyarakat	Membantu masyarakat, menyelesaikan berkas, dan memberikan informasi pelayanan

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu, 2025

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap aparatur memiliki tanggung jawab sesuai kedudukan dan tugas masing-masing dalam proses pelayanan. Pembagian tugas tersebut membantu organisasi menjalankan pelayanan secara terstruktur. Akan tetapi, efektivitas tanggung jawab pelayanan tetap dipengaruhi oleh kondisi di lapangan, seperti jumlah pelayanan yang tinggi dan keterbatasan waktu penyelesaian berkas.

Teori etika administrasi publik Terry L. Cooper menjelaskan bahwa tanggung jawab aparatur tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur kerja, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam menghasilkan pelayanan yang efektif, tepat waktu, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab yang baik seharusnya tidak berhenti pada pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga memperhatikan kualitas hasil pelayanan yang diterima masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berjalan cukup baik secara prosedural karena aparatur telah menjalankan tugas sesuai SOP dan berupaya membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Namun, tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya mencapai tanggung jawab substantif karena masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan masih diperlukan agar tanggung jawab aparatur tidak hanya terlihat dari pelaksanaan tugas, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Akuntabilitas Pelayanan

Hasil wawancara terkait akuntabilitas pelayanan menunjukkan bahwa aparatur telah berupaya menerapkan prinsip transparansi dalam pelayanan, namun pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Jamila Tul'aini, SH., M.H., diperoleh informasi bahwa pihak kantor telah menyediakan berbagai informasi terkait

pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban publik.

Sebagaimana disampaikan:

“Kami menyediakan informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan dengan baik. Informasi tersebut disampaikan baik secara langsung oleh petugas maupun melalui media yang tersedia di kantor, sehingga masyarakat dapat mengetahui alur pelayanan yang harus dilalui dengan lebih jelas.” (*Wawancara dengan Kepala Subbag, Jamila Tul’aini, SH., M.H., 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kantor pertanahan telah berupaya memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat sebagai bagian dari akuntabilitas pelayanan. Penyediaan informasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan menjadi penting karena dapat membantu masyarakat memahami tahapan administrasi yang harus dilalui. Keterbukaan informasi juga dapat mengurangi kesalahpahaman masyarakat dalam proses pelayanan serta meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pelayanan publik.

Informasi pelayanan telah disediakan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan. Kondisi tersebut disampaikan oleh Leni Kusuma selaku masyarakat pengguna layanan.

Sebagaimana disampaikan:

“Informasi yang diberikan kadang masih kurang jelas, sehingga kami harus bertanya kembali kepada petugas agar lebih memahami prosedur yang harus dilakukan, terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali mengurus.” (*Wawancara dengan Leni Kusuma selaku masyarakat pengguna layanan, 17 Maret 2026*)

Keterangan tersebut memperlihatkan bahwa penyampaian informasi pelayanan belum sepenuhnya efektif. Informasi yang tersedia memang sudah ada, tetapi belum seluruhnya mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang belum pernah melakukan pengurusan administrasi sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya informasi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara estimasi waktu pelayanan dengan kondisi pelayanan yang dirasakan masyarakat di lapangan. Yuli Yuliana selaku pengguna layanan menjelaskan bahwa proses penyelesaian pelayanan terkadang memerlukan waktu lebih lama dari yang telah dijelaskan sebelumnya.

Sebagaimana disampaikan:

“Waktu penyelesaian pelayanan kadang tidak sesuai dengan yang dijelaskan di awal, terutama ketika jumlah permohonan sedang banyak, sehingga kami harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan.” (*Wawancara dengan Yuli Yuliana selaku masyarakat pengguna layanan, 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih menjadi kendala dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan. Ketidaksesuaian antara informasi waktu pelayanan dengan realisasi di lapangan dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa aparatur belum sepenuhnya mampu memastikan pelayanan berjalan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.

Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah menyediakan bagan alur pelayanan pada area pelayanan masyarakat. Bagan tersebut memuat tahapan pelayanan mulai dari pengajuan berkas hingga penyerahan dokumen pelayanan. Penyediaan media informasi tersebut membantu masyarakat mengetahui proses pelayanan yang harus dilalui. Akan tetapi, selama observasi berlangsung masih terlihat

beberapa masyarakat yang kembali menanyakan prosedur pelayanan kepada petugas karena belum memahami alur yang tersedia pada media informasi.

Tabel 7
Prosedur Pelayanan

No	Tahapan Pelayanan	Uraian Prosedur
1	Pengajuan Permohonan	Pemohon mengajukan berkas dan dilakukan pengecekan kelengkapan
2	Verifikasi Berkas	Berkas diperiksa, jika tidak lengkap dikembalikan
3	Entri Data & SPS	Petugas melakukan entri data dan menerbitkan SPS
4	Pembayaran	Pemohon melakukan pembayaran melalui bank/pos
5	Proses Lapangan	Dilakukan pengukuran/pemeriksaan lapangan
6	Pengolahan Data	Data diproses oleh bagian terkait
7	Penyelesaian Produk	Dokumen pelayanan disiapkan
8	Penyerahan Produk	Dokumen diserahkan kepada pemohon

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu, 2025

Data pada Tabel menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah memiliki prosedur pelayanan yang tersusun secara sistematis mulai dari tahap pengajuan permohonan hingga penyerahan dokumen kepada masyarakat. Setiap tahapan pelayanan dilakukan sesuai alur yang telah ditetapkan agar proses administrasi dapat berjalan tertib dan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Kejelasan prosedur tersebut menjadi bentuk implementasi akuntabilitas pelayanan karena masyarakat diberikan informasi mengenai tahapan pelayanan yang harus dilalui. Hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa bagan alur pelayanan juga telah disediakan pada area pelayanan sebagai media informasi bagi masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan sehingga harus menanyakan kembali informasi kepada petugas pelayanan.

Tabel 8
Jangka Waktu Pelayanan

No	Jenis Layanan	Estimasi Waktu
1	Pengukuran tanah	15–18 hari
2	Balik nama	5 hari
3	Sertifikat	38–57 hari
4	Pengecekan sertifikat	1 hari

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu, 2025

Data pada Tabel menunjukkan bahwa setiap jenis pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah memiliki estimasi waktu penyelesaian yang berbeda sesuai dengan jenis dan tahapan pelayanan yang dilakukan. Penetapan jangka waktu pelayanan bertujuan memberikan kepastian kepada masyarakat terkait lamanya proses penyelesaian pelayanan yang diajukan. Kejelasan estimasi waktu tersebut juga menjadi bagian dari akuntabilitas pelayanan publik karena masyarakat dapat mengetahui target waktu pelayanan sejak awal proses pengurusan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya waktu penyelesaian pelayanan belum selalu sesuai dengan estimasi yang telah ditentukan. Tingginya jumlah permohonan pelayanan dan adanya berkas masyarakat yang belum lengkap menjadi faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu.

Tabel 9
Biaya Pelayanan

No	Jenis Layanan	Biaya
1	Pengecekan sertifikat	Rp 50.000
2	Sertifikat perorangan	Rp 50.000
3	Sertifikat badan hukum	Rp 100.000
4	Sertifikat pengganti	Rp 350.000
5	Layanan lainnya	Sesuai ketentuan yang berlaku bisa di lihat pada website https:// kot-bengkulu.atrbpn.go.id / via PENDAPP dan aplikasi sentuh tanahku.

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu, 2025

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah memiliki standar pelayanan yang cukup jelas dari segi prosedur, waktu, dan biaya pelayanan. Standar pelayanan tersebut menjadi bentuk implementasi akuntabilitas administratif karena masyarakat diberikan informasi sebagai acuan dalam mengakses pelayanan.

Teori etika administrasi publik Terry L. Cooper menjelaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya diukur dari tersedianya aturan dan informasi pelayanan, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Aparatur publik tidak hanya bertanggung jawab memberikan informasi, tetapi juga memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berjalan dalam aspek administratif melalui penyediaan informasi pelayanan dan standar pelayanan yang jelas. Akan tetapi, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang kesulitan memahami informasi pelayanan dan masih ditemukan ketidaksesuaian waktu pelayanan di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi pelayanan dan konsistensi pelaksanaan pelayanan masih diperlukan agar akuntabilitas pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Keadilan dalam Pelayanan

Hasil wawancara terkait keadilan dalam pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan secara merata kepada seluruh masyarakat tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbag, Jamila Tul'aini, S.H., M.H., diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan pelayanan, pihak kantor selalu berupaya menjaga prinsip keadilan.

Sebagaimana disampaikan:

“Pelayanan diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, baik dari segi status sosial, ekonomi, maupun kedekatan dengan pegawai. Semua masyarakat yang datang akan dilayani berdasarkan sistem antrean yang berlaku, sehingga tidak ada yang didahulukan secara tidak wajar dan pelayanan dapat berjalan secara adil dan merata.”
(Wawancara dengan Kepala Subbag, Jamila Tul'aini, S.H., M.H., 17 Maret 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kantor pertanahan telah berupaya menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik. Sistem antrean digunakan sebagai mekanisme untuk menjaga keteraturan pelayanan dan mengurangi kemungkinan adanya perlakuan khusus terhadap pihak tertentu. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keadilan pelayanan dipahami sebagai pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat sesuai aturan yang berlaku.

Pegawai pelayanan bernama Idham juga menjelaskan bahwa seluruh masyarakat tetap mengikuti prosedur pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan perlakuan dalam proses

pelayanan.

Sebagaimana disampaikan:

“Kami melayani semua masyarakat secara adil tanpa membedakan. Semua tetap mengikuti prosedur yang sama dan dilayani sesuai antrian, sehingga tidak ada yang merasa diperlakukan berbeda dalam pelayanan.” (*Wawancara dengan Idham selaku pegawai pelayanan, 17 Maret 2026*)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya pelayanan telah berupaya menjalankan pelayanan secara profesional dan tidak diskriminatif. Kepatuhan terhadap sistem antrian menjadi salah satu bentuk penerapan keadilan pelayanan karena seluruh masyarakat memperoleh kesempatan pelayanan yang sama. Pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur juga membantu menciptakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Masyarakat pengguna layanan bernama Sabrianti menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima telah mencerminkan adanya keadilan dalam pelayanan.

Sebagaimana disampaikan:

“Pelayanan sudah adil, semua dilayani sesuai antrian dan tidak ada yang didahulukan, sehingga kami merasa diperlakukan sama dan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.” (*Wawancara dengan Sabrianti selaku masyarakat pengguna layanan, 17 Maret 2026*)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perlakuan yang sama dalam proses pelayanan. Pelayanan yang dilakukan berdasarkan antrian memberikan kesan bahwa aparaturnya telah berusaha menerapkan pelayanan yang adil dan tidak memprioritaskan pihak tertentu secara tidak wajar. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga menjadi indikator bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan telah diterapkan dengan cukup baik.

Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa sistem antrian digunakan secara langsung pada area pelayanan masyarakat. Setiap masyarakat yang datang memperoleh nomor antrian dan dilayani sesuai urutan kedatangan. Situasi pelayanan terlihat cukup tertib dan pegawai pelayanan tampak mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, pada kondisi tertentu ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama sehingga beberapa masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup panjang.

Tabel 10

Implementasi Keadilan dalam Pelayanan

No	Jabatan	Tugas/Tanggung Jawab	Upaya Dalam Mewujudkan Keadilan
1	Kepala Kantor	Mengawasi seluruh pelayanan	Memastikan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
2	Kepala Subbagian TU	Mengelola administrasi pelayanan	Mengatur sistem antrian dan pemerataan pelayanan
3	Kepala Seksi	Mengoordinasikan pelayanan	Mengawasi agar pelayanan sesuai prosedur tanpa perlakuan khusus
4	Staf/Pelaksana	Memberikan pelayanan langsung	Melayani masyarakat sesuai antrian dan tanpa membedakan

Sumber : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap aparaturnya memiliki peran dalam mewujudkan keadilan pelayanan melalui penerapan sistem antrian, kepatuhan terhadap

prosedur, dan pelayanan yang tidak diskriminatif. Sistem antrean tidak hanya berfungsi sebagai alat pengatur pelayanan, tetapi juga menjadi bentuk penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik.

Teori etika administrasi publik Terry L. Cooper menjelaskan bahwa keadilan dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga berkaitan dengan kesadaran moral aparatur untuk memperlakukan setiap masyarakat secara adil dalam berbagai situasi pelayanan. Aparatur publik dituntut tidak hanya mengikuti prosedur administratif, tetapi juga memiliki komitmen etis dalam menciptakan pelayanan yang setara dan tidak memihak.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keadilan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu secara umum telah berjalan cukup baik karena pelayanan diberikan sesuai sistem antrean dan tidak ditemukan perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat. Akan tetapi, keadilan pelayanan tersebut masih cenderung bersifat prosedural karena penerapannya lebih banyak bergantung pada aturan pelayanan yang berlaku. Kondisi tertentu seperti tingginya jumlah permohonan pelayanan juga masih berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam waktu tunggu pelayanan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih diperlukan agar prinsip keadilan tidak hanya bersifat formal, tetapi juga menjadi budaya pelayanan yang diterapkan secara konsisten oleh seluruh aparatur.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Etika Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, implementasi etika pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor tersebut diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti selama proses penelitian berlangsung.

1. Faktor Pendukung

Hasil penelitian, implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang menjadi pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan SOP membantu pegawai menjalankan pelayanan secara lebih tertib, terarah, dan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih akuntabel dan profesional.

Pengawasan dan pembinaan dari pimpinan juga menjadi faktor pendukung dalam implementasi etika pelayanan publik. Pimpinan secara rutin memberikan arahan kepada pegawai agar menjaga disiplin, tanggung jawab, serta sikap pelayanan kepada masyarakat. Pembinaan tersebut membantu aparatur memahami pentingnya menjaga integritas dan etika dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Faktor pendukung lainnya yaitu adanya pembagian tugas pegawai yang cukup jelas pada bagian pelayanan. Pembagian tugas tersebut membantu aparatur melaksanakan pekerjaan sesuai tanggung jawab masing-masing sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan teratur. Selain itu, kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan pelayanan juga membantu memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan sistem antrean pelayanan turut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tertib dan adil bagi masyarakat. Dengan adanya sistem antrean, masyarakat memperoleh pelayanan sesuai urutan pelayanan yang telah ditentukan sehingga membantu meminimalisir terjadinya perlakuan yang tidak adil dalam pelayanan publik.

Menurut analisis peneliti, faktor-faktor pendukung tersebut menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah didukung oleh adanya aturan pelayanan, pengawasan pimpinan, serta upaya aparatur dalam menjalankan pelayanan secara lebih tertib dan bertanggung jawab. Kondisi tersebut sejalan dengan teori etika

administrasi publik Terry L. Cooper yang menekankan pentingnya tanggung jawab moral, integritas, dan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu tingginya jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan sehingga pada waktu tertentu pelayanan menjadi cukup padat. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai harus menangani banyak pelayanan dalam waktu yang bersamaan sehingga pelayanan terkadang memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan pelayanan secara jelas. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan menyebabkan masyarakat sering harus bertanya kembali kepada pegawai terkait tahapan pelayanan dan kelengkapan berkas yang dibutuhkan. Kondisi tersebut turut memengaruhi efektivitas pelayanan dan menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat.

Faktor penghambat lainnya yaitu ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan dalam kondisi tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak atau terdapat kendala administrasi dalam proses pelayanan. Hal tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dibandingkan waktu yang telah disampaikan sebelumnya.

Beberapa kondisi masih terdapat kendala dalam menjaga konsistensi disiplin pelayanan ketika situasi pelayanan sedang ramai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan peningkatan dalam aspek kedisiplinan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut analisis peneliti, faktor-faktor penghambat tersebut menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, penguatan disiplin aparatur, serta penyampaian informasi pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat agar implementasi etika pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan analisis yang mengintegrasikan antara temuan empiris di lapangan dengan teori etika administrasi publik menurut Terry L. Cooper, serta pandangan penulis terhadap fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa implementasi etika pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan praktik pelayanan di lapangan, khususnya pada aspek kepastian waktu pelayanan, kejelasan informasi yang diterima masyarakat, serta konsistensi aparatur dalam menjalankan prosedur pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara normatif sistem pelayanan publik telah dirancang dengan cukup baik dan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang ideal. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat perbedaan antara kondisi yang diharapkan (*das sollen*) dengan realitas yang terjadi di lapangan (*das sein*). Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa keberadaan aturan formal belum sepenuhnya mampu menjamin kualitas pelayanan publik yang optimal.

Menurut Terry L. Cooper, etika dalam administrasi publik tidak hanya menekankan pada kepatuhan terhadap aturan formal (*rule-based ethics*), tetapi juga pada kesadaran moral aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Aparatur publik dituntut untuk tidak hanya bekerja sesuai prosedur, tetapi juga mampu mengambil keputusan secara etis dalam berbagai situasi pelayanan yang kompleks.

Kondisi di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan

masih cenderung bersifat administratif dan berorientasi pada kepatuhan terhadap prosedur, namun belum sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai etika secara substantif. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan dengan realisasi di lapangan, serta kurangnya kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, konsistensi aparatur dalam memberikan pelayanan juga belum sepenuhnya stabil, terutama dalam kondisi tingginya beban kerja dan kompleksitas permohonan pelayanan.

Berdasarkan analisis tersebut penulis berpendapat bahwa implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu masih berada pada tahap normatif atau administratif, yaitu sebatas aturan dan prosedur yang berlaku. Pada tahap ini, aparatur cenderung menjalankan standar yang telah ditetapkan, namun belum sepenuhnya didorong oleh kesadaran etis untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan dalam implementasi etika pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh faktor individu aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor struktural dalam organisasi pelayanan publik. Faktor-faktor seperti tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya sistem pengawasan dan evaluasi menjadi kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan etika pelayanan tidak dapat dilakukan hanya melalui perbaikan perilaku individu, tetapi juga memerlukan pembenahan sistem dan manajemen organisasi secara menyeluruh.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Faktor pendukung meliputi adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem antrean pelayanan, pengawasan pimpinan, pembinaan etika kepada pegawai, serta adanya pembagian tugas yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan. Faktor-faktor tersebut membantu aparatur dalam menjalankan pelayanan sesuai aturan dan prosedur yang berlaku.

Faktor penghambat dalam implementasi etika pelayanan publik meliputi tingginya jumlah permohonan pelayanan, masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan, serta belum optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan efektif dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Situasi ini menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik masih memerlukan peningkatan, baik dari aspek pelayanan aparatur maupun dari sistem manajemen pelayanan dalam organisasi.

Disimpulkan bahwa implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Diperlukan upaya peningkatan yang tidak hanya berfokus pada aspek prosedural, tetapi juga pada internalisasi nilai-nilai etika dalam diri aparatur, penguatan budaya organisasi, serta peningkatan kualitas manajemen pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya persoalan struktural dalam manajemen pelayanan publik, yang tidak hanya berkaitan dengan perilaku individu aparatur, tetapi juga mencakup aspek sistem, beban kerja, serta efektivitas pengawasan dalam organisasi pelayanan publik.

Integritas Aparatur

Menurut Terry L. Cooper (2012) integritas merupakan fondasi utama dalam etika administrasi publik yang tercermin melalui kejujuran, konsistensi tindakan, serta komitmen aparatur untuk tidak menyalahgunakan kewenangan dalam pelayanan kepada masyarakat. Integritas tidak hanya dipahami sebagai ketiadaan pelanggaran seperti korupsi atau pungutan liar, tetapi juga mencakup kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik nyata di lapangan. Dengan demikian, integritas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas etika pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur.

Temuan penelitian, secara umum tidak ditemukan praktik pungutan liar dalam proses

pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, yang diperkuat dengan penerapan sistem pembayaran non-tunai sebagai bentuk pencegahan penyimpangan. Aparatur juga telah menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur formal yang diatur dalam SOP, sehingga menunjukkan adanya kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan adanya inkonsistensi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, di mana beberapa informan mengungkapkan bahwa informasi yang diberikan oleh petugas berbeda-beda, khususnya terkait persyaratan dan estimasi waktu pelayanan.

Dianalisis berdasarkan teori Cooper (2012), kondisi ini menunjukkan bahwa integritas aparatur masih berada pada level formal compliance dan belum mencapai substantive integrity. Artinya, aparatur telah patuh terhadap aturan dasar dan tidak melakukan penyimpangan, tetapi belum sepenuhnya konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari. Inkonsistensi informasi yang terjadi mencerminkan bahwa nilai-nilai etika belum sepenuhnya terinternalisasi dalam budaya organisasi, sehingga memunculkan deviasi normatif yang meskipun bersifat ringan tetap berpotensi menurunkan kepercayaan publik. Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa integritas aparatur sudah kuat dalam aspek pencegahan penyimpangan, tetapi masih perlu diperkuat pada aspek konsistensi pelayanan agar integritas tidak hanya bersifat prosedural, melainkan benar-benar menjadi bagian dari budaya kerja dalam pelayanan publik.

Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggung jawab pelayanan dalam perspektif Terry L. Cooper (2012) merupakan bentuk kesungguhan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara profesional, yang tercermin melalui kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi prosedur, kualitas, maupun waktu pelayanan. Aparatur tidak hanya dituntut untuk hadir dan melaksanakan tugas, tetapi juga harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Kantor Pertanahan Kota Bengkulu pada umumnya telah menunjukkan komitmen dalam menjalankan tugas pelayanan. Pegawai hadir sesuai jam kerja, melayani masyarakat secara langsung, serta mengikuti alur pelayanan yang telah ditentukan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian layanan, khususnya pada proses pengukuran, penerbitan sertifikat, dan beberapa layanan administratif lainnya. Kondisi ini juga diperkuat oleh data pengaduan masyarakat yang menunjukkan bahwa keluhan terkait waktu pelayanan masih cukup dominan, serta adanya beban kerja yang tinggi dan keterbatasan jumlah pegawai.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tanggung jawab normatif dan tanggung jawab operasional. Secara normatif, aparatur telah memiliki kesadaran dan komitmen untuk menjalankan tugasnya, namun secara operasional belum sepenuhnya mampu memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa tanggung jawab pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh faktor struktural seperti beban kerja dan kapasitas organisasi. Oleh karena itu, tanggung jawab pelayanan dalam penelitian ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai harapan masyarakat.

Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menurut Terry L. Cooper (2012) merupakan kewajiban aparatur untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan pelayanan kepada masyarakat, yang diwujudkan melalui kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta transparansi informasi. Akuntabilitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan publik dapat dikontrol dan dipercaya oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil temuan menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Bengkulu secara administratif telah memiliki sistem akuntabilitas yang cukup lengkap, seperti adanya SOP pelayanan, standar

biaya, serta mekanisme pengaduan masyarakat melalui berbagai media. Hal ini menunjukkan bahwa secara formal, sistem pelayanan telah dirancang untuk mendukung transparansi dan pertanggungjawaban. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan ketidakpastian waktu penyelesaian layanan serta kurangnya kejelasan informasi yang diterima masyarakat, sehingga masyarakat seringkali harus melakukan pengecekan berulang terhadap status pelayanan mereka.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dianalisis bahwa akuntabilitas pelayanan masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya substantif. Artinya, meskipun instrumen akuntabilitas telah tersedia secara administratif, implementasinya belum mampu memberikan kepastian yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Ketidakpastian waktu pelayanan menjadi indikator utama bahwa pertanggungjawaban belum berjalan optimal. Dengan demikian, akuntabilitas dalam penelitian ini masih berorientasi pada pemenuhan aturan formal, belum sepenuhnya berorientasi pada hasil pelayanan yang memberikan kepastian dan kejelasan bagi masyarakat.

Keadilan dalam Pelayanan

Keadilan dalam pelayanan publik menurut Terry L. Cooper (2012) mengharuskan aparatur memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun status pengguna layanan. Keadilan juga mencakup kesetaraan dalam akses dan kesempatan memperoleh pelayanan, sehingga setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima layanan publik.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah dilakukan secara merata sesuai dengan prosedur yang berlaku, terutama melalui sistem antrian yang mengatur urutan pelayanan secara objektif. Tidak ditemukan adanya praktik diskriminasi secara langsung dalam pelayanan, sehingga secara prosedural pelayanan telah berjalan secara adil. Namun demikian, masih terdapat persepsi di sebagian masyarakat bahwa pelayanan dapat berlangsung lebih cepat apabila memiliki kedekatan dengan pihak internal, meskipun hal ini tidak terbukti secara langsung dalam hasil observasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keadilan pelayanan telah terpenuhi secara objektif, tetapi belum sepenuhnya dirasakan secara subjektif oleh masyarakat. Persepsi adanya perlakuan khusus menunjukkan bahwa transparansi dan komunikasi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks pelayanan publik, keadilan tidak hanya diukur dari praktik yang dilakukan, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasakan dan memahami proses pelayanan tersebut. Oleh karena itu, keadilan pelayanan dalam penelitian ini dapat dikategorikan sudah baik secara prosedural, tetapi masih perlu diperkuat secara perseptual agar mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yang dianalisis menggunakan perspektif etika administrasi publik Terry L. Cooper, dapat disimpulkan bahwa secara umum nilai-nilai etika pelayanan publik telah diterapkan, namun belum sepenuhnya optimal dalam praktik pelayanan. Implementasi etika pelayanan masih berada pada tahap kepatuhan administratif (formal compliance) dan belum sepenuhnya mencapai tahap internalisasi nilai (substantive ethics).

1. Aspek integritas, aparatur telah menunjukkan komitmen dalam mencegah praktik penyimpangan seperti pungutan liar serta menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan inkonsistensi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, yang menunjukkan bahwa integritas belum sepenuhnya terwujud dalam bentuk konsistensi pelayanan.
2. Aspek tanggung jawab pelayanan, aparatur telah melaksanakan tugas pelayanan secara aktif dan sesuai dengan ketentuan yang ada, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi

standar waktu pelayanan yang diharapkan masyarakat. Keterlambatan dalam penyelesaian layanan menunjukkan adanya kesenjangan antara tanggung jawab normatif dan tanggung jawab operasional yang dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan keterbatasan sumber daya.

3. Aspek akuntabilitas, secara administratif telah tersedia sistem yang mendukung transparansi dan pertanggungjawaban, seperti SOP dan mekanisme pengaduan masyarakat. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan ketidakpastian waktu pelayanan dan kurangnya kejelasan informasi, sehingga akuntabilitas yang ada belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat secara langsung.
4. Aspek keadilan pelayanan, secara umum pelayanan telah dilakukan secara merata tanpa diskriminasi berdasarkan prosedur yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat persepsi di masyarakat mengenai kemungkinan adanya perlakuan khusus, yang menunjukkan bahwa keadilan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan secara subjektif oleh masyarakat.

Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa implementasi etika pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu berada pada fase transisional, yaitu antara penerapan etika secara administratif dan internalisasi nilai etika dalam praktik pelayanan. Permasalahan yang terjadi tidak hanya bersumber dari individu aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor struktural seperti sistem organisasi, beban kerja, dan kualitas komunikasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina Welni, Miken Wulandari, Yunita Yunita, Randy Wilyan Putra, Yulia Hanoselina, & Rahmadhona Fitri Helmi. (2024). Peran Etika Administrasi dalam Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemprov Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, 3(4), 154–166.
- Asih, N. M. S. (2018). Implementasi Etika Administrasi Negara Sebagai Upaya Untuk Mencegah Korupsi. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 01(02), 94–104.
- Azfirmawarman, D., & Frinaldi, A. (2024). KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK ORGANIZATIONAL CULTURE INNOVATION IN IMPROVING. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Eko Yudianto. (2024). Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162–170.
- Erina Rulianti, G. N. (2024). Ilomata International Journal of Social Science. *Ilomata International Journal of Social Science P-ISSN:*, 5(1), 60–74.
- Firdausijah, R. T. (2023). Organizational Culture to improve Public Services in Luragung District Jurnal Sosial Sains dan Komunikasi (Ju-SoSAK). *Jurnal Sosial Sains Dan Komunikasi*, 2(2008), 15–21.
- Fischer, C. E., Vigeesh, G., Lindner, P., Borrero, J. M., Calvo, F., & Steiner, O. (2020). *Interaction of magnetic fields with a vortex tube at solar subgranular scale*. 2011, 1–9.
- Ineke Adiva Prita Ramadania, H. (2025). Pengaruh Etika Administrasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Negara. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(3), 41–50.
- Judijanto, L. M. R. P. (2025). *ANALYSING THE APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC*. 4(1), 403–415.

- Marshanda, S., Zikri, S. N., Pardede, C. S. C., Narendra, D., Hanoselina, Y., & Rahmadhona, F. H. (2024). Analisis Peranan Etika Dalam Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(02), 396–401.
- Mozin, S. Y., Baks, S. N., Yusuf, A. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, P., Pelayanan, K., & Daerah, P. (2025). *Penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di birokrasi pemerintah daerah*. 02(05), 147–154.
- Pamungkas, P., & Munawir, I. (2025). The role of ethics in improving the quality of public services. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(9).
- Syafitri, E., Yogopriyatno, J., & Aziz Zulkhakim, A. (2024). Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di kantor wilayah BPN Provinsi Bengkulu. *Iapa Proceedings Conference*, 196.
- Titi Darmi. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 3(1), 47–60. <https://doi.org/10.36085/jams.v3i1.5002>
- Akhyar, A. (2022). *Etika pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima*. Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi, 5(2), 173–183.
- Cooper, T. L. (2012). *The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role* (6th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik. *Jurnal Niara*, 17(1).
- Ramadania, I. A. P., & Hayat. (2024). Pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan aparatur negara. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(3).
- Choirulsyah, D., & Azhar. (2023). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3).
- Huberts, L. W. J. C. (2018). *Integrity: What It Is and Why It Is Important*. Public Integrity Journal.
- Menzel, D. C. (2021). *Ethics Management for Public Administrators: Leading and Building Organizations of Integrity*. Routledge.