

## ABSTRAK

### PERAN PETUGAS LOKET DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEUANGAN PADA PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA BANDAR LAMPUNG.

Oleh :

**Putri Angraini**

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan, termasuk dalam pelaksanaan administrasi keuangan melalui loket pelayanan. Petugas loket memiliki peran yang strategis sebagai pelaksana administrasi, pemberi informasi, serta penghubung antara masyarakat dengan sistem pelayanan yang tersedia, sehingga kinerjanya sangat memengaruhi efektivitas dan kepuasan masyarakat. Masalah dalam penulisan ini adalah apakah peran petugas loket pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung dan apakah dalam pelaksanaan administrasi keuangan di BPN telah berjalan secara optimal sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui peran petugas loket dalam pelaksanaan administrasi pembayaran pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian operasional petugas dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Metode yang digunakan dalam penulisan ini meliputi observasi langsung dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penulisan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan administrasi keuangan melalui loket pelayanan secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Perka BPN RI No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pelayanan Pertanahan. Hal ini ditandai dengan alur pelayanan yang jelas serta penerapan sistem pembayaran nontunai (*cashless*) menggunakan kode *billing* melalui bank persepsi. Namun, masih terdapat kendala seperti penumpukan antrean pada waktu padat akibat tingginya volume pengunjung setiap harinya, keterbatasan fasilitas kursi tunggu, adanya gangguan teknis pada sistem aplikasi Komputerasi Kantor Pertanahan (KKP), serta belum optimalnya penggunaan aplikasi *Sentuh TanahKu*. Selain itu, sikap pelayanan petugas pada kondisi tertentu belum sepenuhnya konsisten dalam mencerminkan prinsip pelayanan prima dan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Petugas Locket, Administrasi Keuangan, Pelayanan Pertanahan.

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF COUNTER OFFICERS IN THE IMPLEMENTATION OF FINANCIAL ADMINISTRATION IN LAND SERVICES AT THE NATIONAL LAND AGENCY (BPN) OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY**

**By: Putri Angraini**

The National Land Agency (BPN) Office of Bandar Lampung City is a government institution that plays an important role in providing public services in the land sector, including the implementation of financial administration through service counters. Counter officers have a strategic role as administrative personnel, information providers, and intermediaries between the public and the available service system. Therefore, their performance greatly influences service effectiveness and public satisfaction. The problem discussed in this study is whether the role of counter officers at the National Land Agency (BPN) Office of Bandar Lampung City has been carried out effectively and whether the implementation of financial administration has operated optimally in accordance with the applicable Service Standards. This study aims to determine the role of counter officers in the implementation of land payment administration at the National Land Agency (BPN) Office of Bandar Lampung City and to assess the level of conformity of operational activities with the applicable Standard Operating Procedures (SOP). The methods used in this study include direct observation and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of financial administration through service counters has generally been carried out in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) as stipulated in BPN Regulation No. 1 of 2010 concerning Land Service Standards. This is indicated by a clear service flow and the implementation of a cashless payment system using billing codes through designated banks. However, several obstacles remain, such as long queues during peak hours due to the high volume of daily visitors, limited waiting room seating facilities, technical disruptions in the Land Office Computerization System (KKP), and the suboptimal utilization of the Sentuh TanahKu application. In addition, under certain conditions, the service attitude of officers has not been fully consistent in reflecting the principles of excellent service and the 5S culture (Smile, Greet, Salute, Polite, and Courteous).

**Keywords:** Public Service, Counter Officers, Financial Administration, Land Services.