

ABSTRAK

SABILA MULAELA PUTRI. 021122097. Analisis Efektivitas Loker Pengaduan dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Badan Pertanahan Nasional Kota Bogor. Laporan Magang/Praktik Kerja Prodi Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Di bawah bimbingan: DEWI TAURUSYANTI dan NINA SRI INDRAWATI. 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas loket pengaduan dalam menangani keluhan masyarakat di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bogor serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang memengaruhi pelayanan pengaduan masyarakat. Fokus penelitian meliputi efektivitas pelayanan, pengelolaan sumber daya manusia, koordinasi antar seksi, serta pemanfaatan layanan digital dalam mendukung pelayanan publik. Permasalahan yang ditemukan antara lain tingginya volume pengaduan masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antar seksi yang belum optimal, serta rendahnya pemanfaatan layanan digital SentuhTanahku.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui kegiatan magang secara langsung di instansi pemerintah. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan pengaduan masyarakat serta proses administrasi pada bagian loket pengaduan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan loket pengaduan belum berjalan secara optimal karena masih terdapat hambatan dalam proses tindak lanjut pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, solusi yang diusulkan meliputi optimalisasi layanan digital, peningkatan koordinasi antar seksi, pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas kepada masyarakat. Implementasi solusi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat yang ditandai dengan pelayanan yang lebih responsif, transparan, mudah diakses, dan akuntabel. Selain itu, penerapan solusi tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan, serta memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Kota Bogor.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Loker Pengaduan, Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat.