



ISSN:

E-ISSN:

## KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BENGKULU

*Fitri Andriani*<sup>1</sup>

*Kahar Hakim*<sup>2</sup>

<sup>1</sup>) *Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu*

<sup>2</sup>) *Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu*

<sup>1</sup> E-mail: [itriandriani@gmail.com](mailto:itriandriani@gmail.com) <sup>2</sup> E-mail: [drs.kahar.msi@gmail.com](mailto:drs.kahar.msi@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received: July 00, 00

Revised: August 00, 00

Accepted: August 00, 00

Available online: September 00, 00

### KEYWORDS

*Employee Performance, Land Certificate Service*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi publik adalah pelayanan sertifikasi tanah, mengingat hak memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia. Permasalahan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu hampir sama dengan Kantor Pertanahan lainnya. Permasalahan yang paling menonjol adalah masalah penyelesaian pensertifikatan tanah tidak sesuai dengan jumlah permohonan setiap tahunnya dengan jadwal waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan prosedur yang panjang dan memakan waktu lama. Permasalahan dan keluhan yang disampaikan di atas dalam pengurusan sertifikat tanah, membuat penulis tertarik untuk meneliti kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, sebagai alasan utama adanya keinginan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat sesuai dengan jadwal pelayanan tanpa adanya proses yang berbelit-belit. Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Bengkulu pada penelitian ini dibahas dalam empat aspek yang meliputi ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan; tingkat kemampuan dalam bekerja; kemampuan menganalisis data/informasi, dan kemampuan menggunakan mesin/peralatan; dan kemampuan mengevaluasi.

This is an open access article under the  
CC-BY-SA license



## ABSTRACT

This study aims to determine the performance of employees in land certificate services at the Bengkulu City Land Office. One of the services provided by the public bureaucracy is land certification services, considering that the right to own land is one of the rights owned by humans. The problems faced by the Bengkulu City Land Office are almost the same as other Land Offices. The most prominent problem is the problem of the settlement of pearland sertifikatannot in accordance with the number of applications per year with a predetermined time schedule. This is because the procedure is long and takes a long time. The problems and complaints raised above in the processing of land certificates made the author interested in examining the performance of employees in land certificate services at the Bengkulu City Land Office, as the main reason for the desire of people who want to get fast service according to the service schedule without any complicated processes. -circular. The performance of Bengkulu City Land Office Employees in this study is discussed in four aspects including work accuracy and work quality; level of ability at work; ability to analyze data / information, and ability to use machines / equipment; and the ability to evaluate.

## PENDAHULUAN

Amanat konstitusi pertanahan menuntut politik dan kebijakan pertanahan dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses mewujudkan kemakmuran rakyat. Nilai-nilai dasar ini mengisyaratkan dipenuhinya hak rakyat untuk dapat mengakses berbagai sumber kemakmuran, terutama tanah. Tanah adalah kehidupan dan terbukanya akses rakyat kepada tanah dan dengan kuatnya hak rakyat atas tanah, maka kesempatan rakyat untuk memperbaiki sendiri kesejahteraan sosial-ekonominya, rasa keadilan rakyat sebagai warga negara akan tercukupi, harmoni sosial akan tercipta, kesemuanya ini akan menjamin keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia ([www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id)).

Prinsip-prinsip dasar kebijakan di bidang pertanahan telah digariskan oleh Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria. Seiring dengan semakin derasnya kecenderungan global terhadap penguasaan tanah, semakin dirasakan pula pola pikir yang mendasari berbagai kebijakan di bidang pertanahan. Kebijakan dan politik pertanahan secara jelas dituangkan dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) tahun 1960 yang merupakan penjabaran dari pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang intinya adalah suatu kebijakan yang mengamanatkan bahwa tanah dikuasai oleh negara dan harus dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, dalam pengertian ini negara menguasai tanah bukan berarti memilikinya tetapi mempunyai kewenangan untuk mengatur penggunaannya, memberikan hak-hak atas tanahnya dan mengatur perbuatan-perbuatan hukum antara orang-orang sehubungan dengan tanah.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi publik adalah pelayanan sertifikasi tanah, mengingat hak

memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia.

Permasalahan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu hampir sama dengan Kantor Pertanahan lainnya. Permasalahan yang paling menonjol adalah masalah penyelesaian pensertifikatan tanah tidak sesuai dengan jumlah permohonan setiap tahunnya dengan jadwal waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan prosedur yang panjang dan memakan waktu lama.

Permasalahan dan keluhan yang disampaikan di atas dalam pengurusan sertifikat tanah, membuat penulis tertarik untuk meneliti kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, sebagai alasan utama adanya keinginan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat sesuai dengan jadwal pelayanan tanpa adanya proses yang berbelit-belit.

### Rumusan Masalah

Bagaimanakah kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu?

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini mengarah pada penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk penelitian pada objek alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci (Sugiono 2008:41).

Penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif, dalam hal ini untuk melihat

kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu khususnya Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah. Penelitian Kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Dalam hal ini penelitian kualitatif mencoba menganalisis permasalahan yang terjadi (Suwandi, dkk 2008:19).

Untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, aspek-aspek dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

Informan dalam penelitian kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu sebanyak 12 orang, yang terdiri dari: 1 orang Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, 1 orang Kepala Subseksi Penetapan Hak Tanah, 1 orang Kepala Subseksi Pendaftaran Hak, 1 orang Kepala Subseksi Tanah Pemerintah, 1 orang Kepala Subseksi PPAT dan Peralihan Hak, 4 orang staf pelaksana yang dianggap mengetahui kinerja aparatur dibagian masing-masing dan 3 Orang masyarakat yang terlibat langsung dalam pelayanan sertifikat tanah. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu memilih informan yang memahami dan terlibat langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka memperoleh gambaran kinerja aparatur dari aspek-aspek tersebut penulis telah melakukan wawancara

dengan responden-responden yang berkaitan dan dianggap mampu memberikan informasi kinerja aparatur secara tepat disebabkan tugas pokok dan fungsinya, serta senioritas responden di masing-masing unit kerjanya. Untuk lebih jelasnya, data hasil wawancara setelah dilakukan proses reduksi data adalah sebagai berikut.

### Karakteristik Informan

Informan yang diwawancarai pada penelitian ini berjumlah 12 orang, karakteristik informan dilihat dari pendidikan, dan jabatan.

#### 1. Kinerja Pegawai

Hasil penelitian kinerja pegawai dalam pelayanan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu diukur melalui aspek-aspek standar kinerja menurut Mangkunegara 2005:18-19 sebagai berikut:

##### a) Ketepatan Kerja dan Kualitas Pekerjaan

##### 1. Kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan jadwal/waktu yang telah ditentukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah diperoleh hasil bahwa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pada umumnya sesuai dengan jadwal. Pada beberapa bagian, masih terdapat pekerjaan yang belum dapat diselesaikan dikarenakan oleh terbatasnya sumber daya manusia (Wawancara, Mei 2016). Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, maka di dapatkan informasi pelaksanaan jadwal kegiatan masing-masing Subseksi.

##### 2. Kesesuaian pekerjaan dengan rencana kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai

Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam wawancaranya menyebutkan bahwa secara umum pelaksanaan tugas pokok dan fungsi telah dilakukan sesuai dengan rencana, namun masih terdapat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang belum diselesaikan (Wawancara, Mei 2016).

### 3. Kepuasan Atasan Terhadap Pekerjaan Pegawai Terhadap Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai

Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam wawancaranya menyatakan bahwa secara umum atasan di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah puas terhadap hasil kerja para pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kepuasan tersebut dilihat dari perintah yang dilaksanakan dengan cepat dan diselesaikan dengan baik oleh para Kepala Subseksi dan staf pelaksana di Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah. Kunci dari hasil pekerjaan yang memuaskan ini adalah pembinaan yang terus menerus dari atasan dan umpan balik yang baik dari atasan ke bawahan ataupun sebaliknya (Wawancara, Mei 2016).

#### b) Tingkat Kemampuan dalam Bekerja

##### 1. Tingkat pendidikan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diberikan

Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah menilai bahwa masih ada 1 sampai dengan 2 orang pegawai yang dalam melaksanakan tugasnya belum sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki. Penempatan pegawai juga dilaksanakan dengan mempertimbangkan usulan dari atasan langsung masing-masing, namun dalam pemberian tugas pokok dan fungsi tidak hanya dilihat dari pendidikan formal saja, namun juga dilihat dari faktor pengalaman kerja (Wawancara, Mei 2016).

##### 2. Penguasaan teknik, prosedur, dan peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas masing-masing pegawai

Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam wawancaranya menyebutkan bahwa masing-masing pegawai telah memiliki penguasaan teknik, prosedur, dan peraturan yang berhubungan dengan seksi tugas masing-masing. Hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan masing-masing pegawai yang selama ini selalu

dilaksanakan sesuai dengan urutan dan aturan yang berlaku. Sementara itu, terkait dengan penguasaan teknik, prosedur, dan peraturan, maka telah melaksanakan bimbingan teknis dengan melibatkan instansi terkait yang diikuti oleh pegawai sesuai dengan bidang keahlian yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing (Wawancara, Mei 2016).

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah memiliki penguasaan teknik, prosedur dan peraturan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi. Hal ini peneliti amati dari prosedur tata cara pelaksanaan pendaftaran tanah yang mana pemohon diarahkan ke loket pendaftaran kemudian ke loket informasi, di sana pemohon ditanya oleh petugas maksud dan tujuan pemohon. Selanjutnya pemohon dilayani sesuai dengan tujuan permohonan dari pemohon, petugas melakukan pengecekan kelengkapan berkas, kemudian menghitung biaya sesuai peraturan yang berlaku.

##### c) Kemampuan Menganalisis Data/ Informasi, dan Kemampuan Menggunakan Mesin/Peralatan

Kemampuan menganalisis data/informasi diukur dari kemampuan aparatur mengurai mata rantai permasalahan, kemampuan menggunakan komputer/teknologi informasi, dan kemampuan menggunakan peralatan lain penunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.

##### 1. Kemampuan mengurai mata rantai permasalahan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diberikan.

Menurut Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam wawancaranya, Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang ditemui, para pegawai negeri sipil biasanya berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait dan melaporkan hasilnya

kepada atasan masing-masing. Para pegawai juga cepat dalam menyerap perintah dan melaksanakan tugas yang diperintahkan sesuai dengan tupoksinya (Wawancara, Mei 2016).

Hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa kemampuan pegawai seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam mengurai mata rantai permasalahan telah cukup mampu dan dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi, hal ini dapat penulis simpulkan berdasarkan fakta dilapangan yang mana pada saat penelitian terlihat pegawai yang sedang menghadapi kendala dalam tugas pokok dan fungsinya mencari alternatif jalan keluar /memecahkan permasalahan yang ada.

## **2. Kemampuan penggunaan komputer dan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi.**

Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam wawancaranya menganggap bahwa pegawai bagian pelayanan sertifikat tanah telah mampu memanfaatkan komputer dan teknologi informasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Terlebih bagi para pegawai negeri sipil yang masih muda dan banyak berkulat pada hal yang sifatnya teknis seperti operator komputer. Selain itu, fasilitas internet broadband yang disediakan di kantor telah dimanfaatkan dengan baik. (Wawancara, Mei 2016).

Dari hasil pengamatan penulis masih ada beberapa pegawai khususnya pegawai/staf yang telah berumur 55 tahun (senior) belum terlalu lancar menggunakan komputer dan teknologi lainnya seperti internet hal ini disebabkan faktor usia dan ketergantungan dengan pegawai yang masih muda. Hal ini diperkuat dari pernyataan bapak Agus Solihin selaku staf senior bahwa beliau mengakui sering tergantung kepada staf-staf yang masih muda dalam meminta bantuan pekerjaan yang berhubungan dengan komputer,

apalagi pekerjaan tersebut berkaitan dengan penggunaan tabel-tabel data.

## **3. Kemampuan atau kegagalan menggunakan mesin/peralatan, kemampuan menggunakan peralatan lain penunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah diperoleh informasi bahwa peralatan mesin/penunjang pekerjaan lain yang digunakan oleh para pegawai bagian pelayanan sertifikat tanah telah dapat digunakan dengan baik. (Wawancara, Mei 2016).

Hasil observasi peneliti di lapangan terlihat kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan lain penunjang kegiatan pelayanan sertifikat tanah sudah baik, ini terlihat pegawai pelayanan sertifikat tanah sudah menguasai peralatan mesin tersebut untuk mendukung pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat, sehingga pekerjaan dapat lebih mudah terlaksana. Selain staf-staf yang masih muda, staf senior pun telah mampu menggunakan peralatan-peralatan penunjang dimaksud.

## **d) Kemampuan Mengevaluasi**

Hasil observasi peneliti di lapangan terlihat bahwa para pegawai sudah memiliki kemampuan mengevaluasi dalam melaksanakan pelayanan sertifikat tanah, hal ini dapat dilihat dari umpan balik yang diberikan pegawai kepada atasan atau sebaliknya terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai yang bersangkutan. Evaluasi ini dapat peneliti lihat seperti masukan dan saran yang diberikan atasan terhadap pegawai misalnya perbaikan pelayanan di loket pelayanan, masukan dan saran yang diberikan dalam rapat evaluasi kerja.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Ketepatan Kerja dan Kualitas Pekerjaan**

Kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam pelayanan sertifikat

tanah dilihat dari ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan.

**a. Kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai**

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa secara umum pekerjaan pelayanan sertifikat tanah yang dilaksanakan belum 100% sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Akan tetapi, ada pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai jadwal.

Berdasarkan data dari responden diperoleh informasi bahwa hal tersebut dikarenakan jumlah sumber daya manusia yang belum mencukupi, koordinasi dengan instansi terkait belum berjalan lancar, kurang lengkapan berkas oleh pemohon (masyarakat) dan dikarenakan banyaknya permohonan yang masuk. Sementara di seksi yang lain, pelaksanaan pekerjaan pelayanan sertifikat tanah dapat dilaksanakan sesuai jadwal.

**b. Kesesuaian pekerjaan dengan rencana kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai**

Salim dan Woodward (dalam Daryanto, 2007:8) menyatakan bahwa efektivitas kinerja ialah untuk terpenuhinya tujuan atau target-target yang direncanakan. Dalam kaitannya dengan rencana kerja, Wibowo (2007:236) menuturkan bahwa kinerja dapat dilihat dari apakah orang melakukan apa yang akan direncanakan dan dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai bagian Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah telah sesuai dengan rencana kerja. Para pegawai melaksanakan apa yang telah direncanakan walaupun masih ada pelaksanaan tupoksi yang belum dapat dilaksanakan sesuai rencana oleh Subseksi yang lainnya, yaitu dalam penataan/ inventarisasi aset tanah Pemerintah yang dilakukan oleh Subseksi

Pengaturan Tanah Pemerintah di Lingkungan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

**c. Kepuasan atasan terhadap pekerjaan pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi**

Hal tersebut dilihat dari pekerjaan-pekerjaan yang telah dilakukan dengan baik oleh masing-masing aparatur, sistem yang mapan dan memudahkan para pegawai dalam menjalankan tupoksi masing-masing, serta hampir tidak adanya keluhan yang signifikan dari atasan terhadap hasil pekerjaan secara perorangan di masing-masing Subseksi.

Informasi terhadap kepuasan atasan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pekerjaan. Dharma (2003:355) mendefinisikan kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Wibowo (2007:236) mengatakan bahwa kualitas pekerjaan dapat diukur dari kepuasan penerima layanan, dan dalam hal ini yaitu atasan langsung pegawai yang bersangkutan.

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sudah dapat dikatakan memuaskan.

**2. Kemampuan dalam bekerja**

**a. Tingkat pendidikan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diberikan**

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa secara pendidikan formal, pekerjaan yang diberikan pada pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan. Pengetahuan pegawai menurut Subagyo (dalam Mangkunegara, 2004:46) merupakan segala sesuatu yang diketahui

tentang obyek tertentu yang merupakan pengetahuan umum dan terkait secara langsung dengan pelaksanaan tugas pegawai, dalam hal ini pengetahuan dapat dilihat dari pendidikan yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasarkan informasi di atas dapat disimpulkan bahwa apabila dilihat dari pendidikan formal, pegawai seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah telah ditempatkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Akan tetapi masih ditemui para pejabat yang belum pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan terkait dengan tugas pokok dan fungsi.

#### **b. Penguasaan teknik, prosedur, dan peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas masing-masing pegawai**

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa para pegawai di Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah telah menguasai teknik, prosedur, dan peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas masing-masing pegawai.

Siagian (dalam Wibowo, 2011:178) menyatakan bahwa keterampilan merupakan penguasaan terhadap berbagai teknik, prosedur, dan peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki anggota organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah yang memberikan pelayanan sertifikat tanah telah memiliki keterampilan dalam bekerja apabila dilihat dari penguasaan teknik, prosedur, dan peraturan.

### **3. Kemampuan Menganalisis Data/ Informasi, dan Kemampuan Menggunakan Peralatan**

Kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam pelayanan sertifikat tanah dilihat dari kemampuan menganalisis data/Informasi, dan menggunakan peralatan.

#### **a. Kemampuan mengurai mata rantai permasalahan dalam melaksanakan**

#### **tugas pokok dan fungsi yang diberikan**

Permasalahan-permasalahan yang ditemui dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat diselesaikan, dan pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah sudah mampu mengidentifikasi masalah-masalah dalam melaksanakan pekerjaan dan mencari jalan keluar terhadap permasalahan yang dihadapi.

Wibowo (2007:329-330) juga menyebutkan bahwa kinerja dapat dilihat dari bagaimana kemampuan para pegawai dalam menguraikan mata rantai permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa para pegawai telah dapat menunjukkan kinerjanya dalam mengurai mata rantai permasalahan yang ditemui dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

#### **b. Kemampuan penggunaan komputer dan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi**

Berdasarkan wawancara dengan responden diperoleh informasi bahwa para pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah telah mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, khususnya pada pemanfaatan aplikasi pengolah kata, angka, dan memanfaatkan media internet. Akan tetapi, masih ada para pegawai negeri sipil yang sudah senior dan telah menduduki jabatan yang belum mampu memanfaatkan komputer dan atau perangkat teknologi informasi sehingga masih tergantung pada bawahan masing-masing, hal ini disebabkan oleh faktor usia dan ketergantungan dengan pegawai yang masih muda. Gibson (2011) menyatakan bahwa kinerja sangat tergantung pada keterampilan, yang menurut Widodo (2007:329-330), keterampilan tersebut salah satunya kemampuan dalam menggunakan

komputer dan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat penulis simpulkan kinerja pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah apabila dikaitkan dengan kemampuan menggunakan komputer dan teknologi informasi dapat disimpulkan telah mampu dimanfaatkan oleh para pegawai, namun ada ketidakmampuan dalam memanfaatkan peralatan komputer/teknologi informasi yang dialami oleh para pegawai, khususnya pegawai yang sudah senior.

#### **c. Kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan lain penunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai**

Apabila dilihat dari jenis peralatan yang digunakan, maka secara umum mesin/peralatan penunjang pekerjaan yang dimanfaatkan oleh para pegawai yaitu kendaraan, mesin ketik manual, mesin fotokopi, dan alat tulis kantor serta mesin scanner. Gibson (2011) menyatakan bahwa kinerja sangat tergantung pada keterampilan, yang menurut Widodo (2007:329-330), keterampilan tersebut selain kemampuan dalam menggunakan komputer dan pemanfaatan teknologi informasi, juga dapat dilihat dari kemampuan menggunakan peralatan lain, kemampuan mendemonstrasikan keahlian teknis, dan membiasakan diri bekerja dengan data dan angka.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah dalam pemanfaatan mesin/peralatan lain penunjang pekerjaan telah dianggap mampu dalam memanfaatkan peralatan tersebut dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

#### **4. Kemampuan Mengevaluasi**

Penelitian menunjukkan pegawai sudah memiliki kemampuan dalam mengevaluasi

pekerjaan dalam pelayanan sertifikat tanah. Evaluasi tersebut terlihat dari umpan balik berbentuk saran dan kritik dan juga motivasi. Adapun bentuk-bentuk masukan tersebut disampaikan secara lisan (melalui rapat maupun diskusi non formal) maupun secara tulisan dalam bentuk telaahan staf. Secara kualitas, umpan balik yang diterima atasan juga beralasan dan dapat diterima oleh akal sehat (rasional).

Wibowo (2007: 329) menyebutkan bahwa kemampuan mengevaluasi pada karyawan dapat dilihat dari umpan balik yang diberikan karyawan bersangkutan kepada atasan.

Berdasarkan hal-hal di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dalam pelayanan sertifikat tanah telah mampu memberikan umpan balik atas pekerjaan yang dilakukan kepada atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

## **PENUTUP**

Berdasarkan analisis data yang dinilai dari indikator-indikator penelitian, dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu masih belum optimal, meskipun berbagai kebijakan telah diambil, seperti adanya jadwal/ waktu kegiatan dan perencanaan kegiatan.
2. Kenyataan menunjukkan bahwa salah satu penyebab utama belum optimalnya kinerja pegawai adalah volume atau permohonan yang masuk banyak tetapi terbatasnya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang ada, selain itu masih ada 1 sampai dengan 2 orang pegawai yang belum dapat mengoperasikan komputer secara baik. Adapun dari pihak masyarakat pengguna jasa, berkas yang tidak lengkap merupakan salah satu kendala keterlambatan proses pelayanan.

3. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan sertifikat tanah dalam pelaksanaannya berdasarkan ketepatan waktu belum dapat dilaksanakan secara konsisten.

Saran-saran yang penulis ajukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Bengkulu kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan kinerja pegawai yang sudah ada dan penambahan pegawai jika memungkinkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan rencana yang telah ditentukan.
2. Memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat pengguna jasa agar mengetahui secara pasti ketentuan syarat-syarat, waktu dan biaya dalam pengurusan sertifikat tanah, sehingga masyarakat tidak perlu datang berkali-kali jika prosedur dan standar pelayanan sudah terpenuhi dan ditepati dalam pelaksanaannya.

Sumber data/ dokumen Kantor Pertanahan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wibowo. 2009. Manajemen Kinerja. Edisi 2. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

## REFERENSI

Indiahono. Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik. Berbasis Dinamic. Yogyakarta. Policy Analysis.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Sumardjono, SW. 2009. Hukum Pertanahan Dalam Berbagai Aspek. Medan. , Bina Media.

Suwandi, dkk 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta. EGC.