

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ALIH WILAYAH SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU

Muhammad Kurnia Ramadhan ¹

¹ *Program Sudi Magister Administrasi Publik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru Indonesia*

email: muhammad.kurnia7043@grad.unri.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah di kantor pertanahan Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada 3 (tiga) orang informan. Analisis data menggunakan dengan cara reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah di kantor pertanahan Kota Pekanbaru sudah dapat dinilai cukup baik, namun masoh ada terdapat beberapa kendala pada kinerja pegawai dalam pelayanan di Kantor pertanahan Kota Pekanbaru yang seharusnya ditingkatkan lagi.

Kata kunci: *Kinerja, Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah*

Abstract

The purpose of this study was to determine the picture of employee performance in the land certificate area transfer service at the Pekanbaru City land office. This research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data was collected using interview techniques and documentation to 3 (three) informants. Data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion making. The results showed that the performance of employees in the land certificate area transfer service at the Pekanbaru City land office could be assessed quite well, but there were several obstacles to the performance of employees in service at the Pekanbaru City land office which should be improved again..

Keywords: *Performance, Public Service, Land Certificate*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Undang- Undang Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang- undang maka pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. (Menurut Bathoro,2011;14-15) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih bagus,bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini.

Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja,target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama menurut Rivai (dalam Muhammad Sandy 2015;12). Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa juga bersangkutan dengan kelembagaan penyelenggaraan pelayanan dan proses pelayanan dan proses sumber daya manusia pemberi layanan. Pada dasarnya bahwa kinerja

itu merupakan kontribusi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan pelayanan yang cukup berkembang dan maju. Sesuai dengan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai:” Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Alih Wilayah Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis buat, maka penulis menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?
2. Faktor yang menjadi kendala kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi kendala kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Sugiyono (2011) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini lebih mengutamakan menggambarkan dan mengungkapkan sebuah peristiwa, aktifitas, sosial, sikap dan kepercayaan serta pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru dengan lokus Kantor Pertanahan Pekanbaru yang merupakan pelaksana penyelenggaraan pelayanan alih wilayah sertifikat tanah pasca pemekaran Kecamatan Tampan. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Alih Wilayah Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan salah satu yang bertugas untuk melayani masyarakat untuk melakukan berbagai urusan. Kinerja pegawai dalam pelayanan merupakan bentuk penilaian

bagi masyarakat saat melakukan pelayanan yang mereka inginkan. Masyarakat mengharapkan adanya kinerja pegawai yang bagus dan cepat tanggap. maka kinerja pegawai dalam pelayanan public akan lebih bagus dilihat masyarakat pada saat mereka melakukan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Untuk memperoleh suatu data mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru penulis menggunakan 5 (lima) indikator kinerja pegawai dan untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu pegawai Kantor Pertanahan dengan jabatan kepala seksi Peralihan Hak.

1. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah kerja yang telah dilakukan dalam suatu individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan target yang harus dicapai. Hal ini dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam menggunakan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Jumlah kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang dilaksanakan merupakan sebuah acuan tercapai atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan kepada staf pegawainya. Mengenai kuantitas yang meliputi jumlah pekerjaan dan target yang harus dicapai dalam 1 tahun sudah mencapai target dari jumlah yang ditetntukan sehingga dapat dikatakan bahwa pekerjaan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah cukup baik.

2. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan merupakan pekerjaan yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Setiap pegawai dalam suatu perusahaan harus memenuhi persyaratan untuk mengahasilkan suatu pekerjaan yang sesuai dengan SOP. Dalam melaksanakan pekerjaan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru suatu pegawai harus bisa mmberikan persyaratan pad saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hasil kerja yang telah selesai mrupakan acuan pekerjaan demi tercapainya suatu pekerjaan yang telah dilakukan. Kualitas pekerjaan yang meliputi dengan hasil suatu pekerjaan yang telah dilakukan dalam hal kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah cukup baik. Yang dapat kita lihat dari hasil wawancara untuk pelayanan itu tentu memerlukan persyaratan,

pekerjaan saat pelayanan pun sudah menggunkan SOP yang telah diberlakukan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu tetapi juga memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda. Pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu juga memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Dalam melaksanakan ketepatan waktu di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pegawai nya pun dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan standar kerja yang ada. Mengenai ketepatan waktu yang meliputi penyelesaian suatu pekerjaan dalam kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru ternyata menurut peneliti sudah cukup baik yang kita lihat pada saat wawancara walaupun masih ada bebeapa pekerjaan yang tidak tepat waktu penyelesaiannya.

4. Kehadiran

Kehadiran merupakan suatu pekerjaan yang sangat penting bagi karyawannya. Dalam bekerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sangat memperhatikan soal kehadiran datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Kehadiran yang meliputi waktu jam kerja dan kedatangan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru kurang baik. Untuk kehadiran di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru perlu ditingkatkan lagi karena masih sebagian pegawai yang datang terlambat walaupun mereka terlambat karena ada pekerjaan lain yang mereka kerjakan.

5. Kemampuan Kerjasama

Kemampuan bekerja merupakan suatu kerja sama kepada orang lain tidak semua karyawan dapat melakukan pekerjaanya hanya seorang diri. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan kerja sama demi melakukan pekerjaan yang berhasil. Untuk jenis pekerjaan yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tetentu mungkin dapat disesuaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuan bekerja sama dengan rekan kerjanya masing-masing. Disisi lain kemampuan kerjasama di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah cukup baik. Bahwa stiap pekerjaan yang kita kerjakan perlu orang lain tidak mungkin kita dapat melakukan pekejaan itu dengan sendirinya sudah pasti kita akan meminta bantuan kepada rekan kerja kita. Dan setiap rekan kerja memiliki pemikiran yang berbeda-beda

sehingga tidak menjadi kesalahan paham suatu ketika kita akan bekerjasama.

Kendala Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Alih Wilayah Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

1. Faktor Internal

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih belum memadai, sarana dan prasarana sangat mempengaruhi untuk melakukan pelayanan. Contohnya seperti kurangnya komputer. Komputer di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru belum cukup memadai, komputer ini sangatlah dibutuhkan untuk menginput data dan melakukan pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Disiplin Waktu

Masih ada sebagian pegawai yang tidak menerapkan disiplin waktu dalam hal ini pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih ada yang datang terlambat dengan alasan tertentu seperti adanya keperluan mendesak dengan keterbaasan waktu dipagi hari menyebabkan masih ada pegawai yang datang terlambat karena mengerjakan berbagai urusan lain diluar kantor terutama pekerjaan rumah.

c. Ketegasan Pimpinan

Pimpinan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pada saat melakukan tindakan masalah pegawai yang terlambat masuk kerja masih belum tegas mengatasinya sehingga para pegawai masih banyak yang datang terlambat.

d. Kualitas Pribadi

Kualitas pribadi dapat dikatakan masih kurang, ditunjukan dari sikap keramahan pegawai yang belum bisa menunjukkan sikap baik untuk melayani masyarakat. Karena pelayanan yang ramah akan mendatangkan sikap yang baik.

2. Faktor Eksternal

Dari hasil yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa ada faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah ialah :

a. Kurang Kelengkapan Data

Ada beberapa masyarakat yang kurang melengkapi persyaratannya. Masyarakat dan para pegawai harus saling mendukung agar dapat mencapai suatu tujuan. Pada saat melakukan pelayanan masyarakat yang kurang melengkapi data akan membuat waktu menjadi lama.

b. Sikap Tidak Sabaran Masyarakat cenderung bersikap tidak sabar dalam hal pengurusan. Dalam hal ini masih terdapat masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat dikerjakan. Masyarakat yang tidak sabar dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai karena dengan sikap mereka seperti itu pegawai Kantor Pertanahan merasa tertekan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa: 1. Kinerja pegawai dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang dinilai berdasarkan kuantitas, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama menunjukan hasil yang cukup baik. 2. Kendala kinerja pegawai dalam pelayanan alih wilayah sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki dua faktor hambatan yaitu faktor internal dan eksternal. .

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, (2006), Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Bangun, W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Eko, Widodo Suparno. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Harbani, Pasolong. (2013) .Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hardiansyah .(2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono (2011) metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul

Vol. 2, No. 2, Juni 2022

Journal homepage <https://jsdmu@ejournal.unri.ac.id>

Statistik, B.P (2019). Kecamatan Banjarmasin Utara
Dalam Angka, Bps Kota Banjarmasin. CV.
Karya Bintang Musim

Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja. Edisi 5. PT.
RajaGrafindo Persada. Depok.

Peraturan Perundang-undangan

UU No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan publik.

PP No 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.