

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Siswoyo, Andi Pasinringi dan Ani Susanti

Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

As a public organization that provides services to the community, the Palu City Land Office through its apparatus is required to always improve its performance in providing its services to the community, because the demands of democratization and recognition of human rights will give rise to strong demands on the performance of services provided by agencies. the government through its apparatus to the public. The purpose of this study was to determine the performance of the State Civil Apparatus in land registration services at the Land Office of Palu City, Central Sulawesi Province. This type of research is descriptive, with the number of informants involved as many as 6 informants, which for determining the informants using Purposive Sampling techniques. In addition, in the data collection technique in this study through observation, interviews, and documentation. With the method of data analysis with three steps, namely data collection, data reduction, data presentation, and draw conclusions. From the results of the research, it is known that the performance of the State Civil Apparatus in the land registration service at the Palu City Land Office in Central Sulawesi Province is considered to be running poorly, this is due to the existence of several problems found by researchers regarding the performance of apparatus in the agency in the land registration service in The Palu City Land Office, while these problems are aspects of quantity, quality, and timeliness.

Keywords: *Quantity, Quality, Timeliness.*

PENDAHULUAN

Kantor Pertanahan Kota Palu merupakan salah satu instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional sekaligus sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam pendaftaran tanah, hal ini sebagaimana di atur dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan yang menyebutkan bahwa “Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di provinsi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional”.

Sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Pertanahan Kota Palu melalui aparaturnya dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, karena seiring dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan hak-hak manusia yang akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tersebut melalui aparaturnya kepada masyarakat.

Wilayah kerja yang cukup luas tentu saja menuntut Kantor Pertanahan Kota Palu untuk lebih handal dan berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pertanahan Kota Palu menyelenggarakan fungsi diantaranya ialah pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah, pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah, dan

lain-lain yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Hal ini sebagaimana di atur dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 yang menjelaskan bahwa:

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penyusunan rencana, program, dan anggaran Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan di wilayahnya;
- b. Pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan, penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, penataan pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara;
- c. Pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan;
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan; dan
- e. Pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Wilayah dan pengoordinasian tugas dan pembinaan administrasi pada Kantor Pertanahan.

Setiap hari Kantor Pertanahan Kota Palu selalu ramai dikunjungi baik oleh pemohon dan/atau wakil pemohon yang hendak mengurus permohonan pertanahan, sehingga menuntut para aparatur di instansi tersebut untuk menunjukkan kinerjanya secara optimal dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, tetapi hal tersebut belum terlihat karena terdapat indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kemampuan kerja aparatur di instansi tersebut dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Palu hampir sama dengan Kantor Pertanahan lainnya. Permasalahan yang paling menonjol adalah masalah penyelesaian pensertifikatan tanah yang tidak

sesuai dengan jumlah permohonan setiap tahunnya.

Penyelesaian pelayanan pendaftaran tanah tidak pernah bisa selesai sesuai dengan jumlah permohonan. Selain itu, dari hasil observasi peneliti juga menemukan beberapa masalah pelayanan pertanahan masih banyak dijumpai, sehingga belum dapat memenuhi apa yang diharapkan masyarakat. Masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat seperti, proses pengurusan yang terlalu berbelit-belit, masalah keterlambatan pemberian hasil pelayanan dengan waktu dijanjikan juga merupakan permasalahan yang sering terjadi di dalam pelayanan pendaftaran tanah di instansi tersebut.

Permasalahan yang dikemukakan di atas dalam pengurusan pendaftaran tanah, membuat penulis tertarik untuk meneliti "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah". Sebagai alasan utama adanya keinginan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat sesuai dengan jadwal pelayanan tanpa adanya proses yang panjang dan alasan yang tidak masuk akal.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun alasan peneliti memilih tempat ini ialah masih lemahnya kinerja aparatur di instansi tersebut dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah kepada masyarakat. Permasalahan yang paling menonjol adalah masalah penyelesaian pensertifikatan tanah yang tidak sesuai dengan jumlah permohonan setiap tahunnya.

Pada penelitian ini dalam penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Untuk teknik dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa cara antara lain Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dengan metode analisis data dengan tiga langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu penting agar dalam menjalankan roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasinya yang menjadi acuan baku tersebut untuk menuntun para pegawai meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi pemerintahan. Sehingga dapat membentuk sikap dan perilakunya yang sesuai dengan visi dan misi serta strategi organisasi, proses tersebut akhirnya akan membantu dalam menghasilkan individu-individu yang cakap dan mempunyai integritas yang tinggi, yang nantinya selain menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas juga akan menjadikan suksesnya organisasi.

Dalam instansi pemerintah, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan (*consumer*). Kepuasan masyarakat sangat diperhatikan oleh aparatur

instansi dalam memberikan pelayanan karena akan berdampak pada kinerjanya. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi.

Peranan sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah penting karena sebagai penggerak utama dari seluruh kegiatan atau aktivitas dalam mencapai tujuan, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi organisasi dimulai dari usaha mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan kinerja secara maksimal. Kinerja harus dipahami oleh seluruh kepentingan organisasi sebagai metode untuk melakukan tindakan pencegahan terhadap menurun atau memburuknya kinerja individu, kelompok, atau tim organisasi. Kinerja menunjuk pada suatu hasil kegiatan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur birokrasi abdi Negara, bangsa dan masyarakat. Sebagai aparatur birokrasi berarti pegawai negeri sipil adalah alat Pemerintah untuk mencapai tujuan sebagai abdi Negara, bangsa dan masyarakat berarti pegawai negeri sipil sebagai aparatur harus mengabdikan pada Negara, bangsa dan bukan sebaliknya. Oleh karena itu, sudah sepantasnya pegawai negeri sipil melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Disamping itu pula, seorang pegawai negeri sipil juga tidak dapat memaksakan untuk melayani masyarakat bila kepentingan masyarakat tidak dapat dibenarkan karena suatu dan lain hal yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga kinerja pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan masyarakat perlu

mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari Pemerintah.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi Negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur Negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Salah satu indikator baik atau buruknya kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai tersebut. Banyak pegawai cenderung terlambat untuk memulai jam kerja mereka dan keterlambatan mereka bisa sampai 2 jam dari jam yang ditentukan. Saat orang-orang sibuk untuk berangkat kerja, para aparatur masih banyak yang di rumah dan menunggu pagi menjelang siang untuk berangkat menuju kantor. Begitu juga saat jam pulang kerja, saat pekerja swasta memulai jam istirahat, para aparatur sudah ada yang mempersiapkan diri untuk pulang ke rumah masing-masing, bahkan ada juga yang sama sekali tidak datang ke kantor dengan berbagai alasan. Fenomena bukan hanya terjadi di kalangan staf atau bawahan, tetapi juga dilakukan oleh aparatur yang memiliki jabatan bahkan yang menjabat sebagai kepala di suatu wilayah juga tidak bisa memberikan contoh yang baik kepada bawahannya.

Akhir-akhir ini perbaikan kinerja birokrasi menjadi hal yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak, hal ini disebabkan oleh birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan. Buruknya pelayanan

akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu Negara. Setiap instansi atau lembaga pelayanan publik harus mengoptimalkan kinerja birokrasinya agar dapat memberikan kepuasan kepada publik. Namun untuk mencapai kinerja yang maksimal tampaknya memerlukan usaha yang cukup keras dari birokrasi pemerintah karena selama ini birokrasi pemerintah sangat rentan dengan prosedur yang cukup rumit, inefisiensi, dan penyalahgunaan kekuasaan sehingga terkadang kinerja pemerintah sering dipertanyakan. Dalam hal ini, salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi publik adalah pelayanan sertifikasi tanah.

Hak memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia. Tanah memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, sebagai contohnya tanah dapat dijadikan sebagai harta atau aset untuk masa depan. Fungsi pokok tanah dalam kehidupan manusia yaitu sebagai tempat untuk hidup dan melestarikan kehidupan mereka. Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai jumlah penduduk yang besar dan padat. Sebagai negara yang sedang berkembang dengan jumlah penduduk cukup besar maka masalah kependudukan kerap kali menimpa masyarakat Indonesia, terutama yang berkaitan dengan pertanahan. Masih banyak keluhan masyarakat terus mewarnai penyelenggaraan pelayanan di bidang pertanahan. Rasa enggan dan gambaran negatif masih dirasakan masyarakat jika harus berurusan dengan Kantor Pertanahan.

Kuantitas

Kuantitas kerja pegawai pada sebuah organisasi merupakan masalah yang selalu hangat dan tidak ada habis-habisnya untuk dibahas. Permasalahan yang terkait dalam kuantitas kerja juga merupakan isu strategis bagi organisasi khususnya organisasi publik yang memprogram masalah sumber daya manusia. Banyak aspek internal dan eksternal yang mendukung terciptanya kuantitas kerja

yang efektif dan efisien dalam suatu organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya seorang pegawai akan selalu berupaya meningkatkan kinerja untuk mencapai target yang diberikan oleh organisasinya. Seseorang pegawai dipekerjakan untuk memberikan kemajuan bagi organisasi dan bukan justeru untuk membuat organisasi menjadi terpuruk, tanpa memahami dengan baik begitu penting arti sebuah output dan hanya sebatas kerja mengejar target yang ditugaskan oleh organisasi.

Kuantitas pada penelitian ini merupakan suatu pencapaian kerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Palu yang menunjukkan banyaknya pelayanan pendaftaran tanah yang diselesaikan dalam satu waktu atau periode sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya di dalam melayani masyarakat. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah pelayanan dan penggunaan waktu. Jumlah pelayanan adalah banyaknya pelayanan yang dihasilkan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas pelayanan tersebut.

Sejauh ini secara kuantitas jumlah pelayanan yang diselesaikan (output) oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum mampu mencapai target sebagaimana yang diharapkan, dari data diperoleh, pada bulan Januari hingga bulan September 2017 jumlah berkas pemohon pelayanan pendaftaran tanah sebanyak 1348 pemohon, dan ditargetkan selesai pada akhir 2017, namun dari jumlah tersebut masih belum mampu diselesaikan sesuai dengan apa yang direncanakan, yang mana dari jumlah tersebut, sebanyak 873 atau baru sekitar 65% yang dapat diselesaikan, sehingga masih ada 475 atau sekitar 35% yang masih belum terselesaikan, artinya bahwa pada periode

tersebut jumlah pelayanan yang dihasilkan masih belum sesuai dengan target yang sudah ditetapkan, yang mana hal ini disebabkan oleh masih minimnya jumlah sumberdaya pegawai yang diharapkan mampu menangani seluruh berkas permohonan ada tersebut, ditambah lagi dengan masih belum maksimalnya kualitas kerja pegawai sehingga berpengaruh terhadap tingkat kuantitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu. Sehingga dengan demikian, dengan mengacu pada hasil penelitian tersebut, maka secara jelas bahwa ditinjau dari aspek kuantitas, kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dinilai masih berjalan kurang baik.

Kualitas

Pada dasarnya sumber daya manusia pada saat ini menjadi keberadaan yang sangat penting, salah satu upaya yang harus dicapai oleh instansi pemerintahan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Semua itu dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia, kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan karena itu merupakan hal yang menentukan kemajuan instansi pemerintahan tersebut. Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dengan adanya kualitas kerja pegawai yang tinggi di dalam melayani masyarakat, yang mana pegawai sebagai pelaksana tugas pelayanan dapat mengimplementasikan kualitas kerja yang baik, yakni dengan pemberlakuan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanannya.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi instansi pemerintah

kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari instansi pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik dewasa ini masih bercirikan yaitu proses yang berbelit-belit, lambat, mahal, kurang ramahnya petugas layanan, masih adanya pelanggaran yang dilakukan petugas layanan didalam kegiatan pelayanannya dan lain sebagainya. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya instansi pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

Sebagai instansi pelayanan masyarakat dalam bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Palu diharapkan untuk mampu meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memperoleh kepercayaan masyarakat dan mendorong masyarakat untuk selalu menggunakan jasa pelayanan tersebut di dalam urusan administrasi pertanahannya. Kantor Pertanahan Kota Palu diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat khususnya pada pelayanan pendaftaran tanah di instansi tersebut. Sehingga secara otomatis dengan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas tersebut, dapat memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan instansi tersebut. Dalam jangka panjang instansi tersebut tentu dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana organisasi memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan terhadap pelayanan yang mereka peroleh. Untuk itu, Kantor Pertanahan Kota Palu diharapkan bisa

melibatkan sumber daya manusia yang tidak hanya diharapkan baik dalam segi kuantitasnya akan tetapi memiliki kualitas kerja yang mantap di dalam kegiatan pelayanannya. Dengan banyaknya layanan jasa yang disediakan tersebut maka Kantor Pertanahan Kota Palu berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional dengan cara menyediakan tenaga kerja yang terdidik dan terlatih sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Karena berdasarkan kenyataan saat ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dari pemerintah semakin meningkat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi pemerintah dapat dengan lebih baik, yakni pelayanan yang menunjukkan ciri-ciri yaitu adanya prosedur layanan yang sederhana, responsif, ekonomis, keramahan, memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan adanya kerapian petugas layanan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari aspek kualitas, kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dinilai masih berjalan kurang baik, asumsi ini didasari oleh hasil penelitian di atas yang menunjukkan bahwa meski dari segi keramahan, ekonomis dan kerapian pegawai dalam menjalankan tugas sudah berjalan dengan cukup baik, namun dari segi kesederhanaan pelayanan, responsivitas, kepuasan masih berjalan kurang baik, hal ini disebabkan: pertama, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi hingga tahapan di dalam pelayanannya yang cukup rumit sehingga membuat masyarakat sulit memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan; kedua, kurang diresponnya tuntutan atau aspirasi masyarakat terkait perbaikan berbagai masalah di dalam pelayanannya yang menjadi kendala terlaksananya pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan; dan ketiga, di dalam pelayanannya aparatur Kantor Pertanahan

Kota Palu masih mendapatkan komplain atau keluhan dari masyarakat sebagai wujud dari ketidakpuasan mereka atas pelayanan yang mereka peroleh.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting yang besar pengaruhnya dalam menentukan kinerja aparatur organisasi di dalam pelayanan kepada masyarakatnya, ketepatan waktu ukuran dalam penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan sesuai dengan standar waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini mendorong dan menekan setiap aparatur pelayanan untuk dapat menyelesaikan tugas pelayanannya dengan tepat waktu, tidak menunda-nunda agar masyarakat sebagai pengguna layanan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh hasil pelayanan sebagaimana yang dijanjikan.

Untuk menilai kinerja aparatur Kantor Pertanahan Kota Palu di dalam pelayanan pendaftaran tanah juga dilihat dari aspek ketepatan waktu di dalam pelayanannya, aspek ketepatan waktu yang dimaksud disini ialah kemampuan aparatur untuk menyelesaikan pelayanan atau menyerahkan produk hasil pelayanannya sesuai waktu yang ditentukan, sebagaimana yang di atur di dalam Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2015, di dalam lampiran pada peraturan tersebut menyebutkan waktu pelayanan pendaftaran tanah ini memakan waktu kurang lebih 30 (tiga puluh) hari kerja, yang mana ini sudah termasuk tahapan-tahapan di dalam pelayanan tersebut. Namun pada kenyataannya, meskipun sudah ada aturan yang mengikat terkait jangka waktu yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran tanah, tidak jarang banyak pelayanan pendaftaran tanah yang justru diselesaikan melebihi waktu yang ditentukan.

Setelah dilakukan penelitian, dapat ditarik sebuah asumsi bahwa dilihat dari segi ketepatan waktu, kinerja Aparatur Sipil Negara

dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum berjalan dengan baik, ini disebabkan oleh sering terjadinya keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur Kantor Pertanahan Kota Palu, sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama untuk memperoleh hasil dari pelayanan yang mereka harapkan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang tengah dibahas secara sistematis pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dinilai masih berjalan kurang baik, hal ini disebabkan oleh masih adanya beberapa masalah yang ditemukan peneliti terkait kinerja aparatur di instansi tersebut dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu, adapun masalah-masalah tersebut ialah sebagai berikut:

- a. Ditinjau dari aspek kuantitas, kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu dinilai masih berjalan kurang baik, hal ini disebabkan secara kuantitas jumlah pelayanan yang diselesaikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum mampu mencapai target sebagaimana yang ditentukan.
- b. Dari aspek kualitas, kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dinilai masih berjalan kurang baik, hal ini didasari oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa meski dari segi keramahan, ekonomis dan kerapian pegawai dalam menjalankan tugas sudah berjalan dengan cukup baik, namun dari segi kesederhanaan pelayanan, responsivitas, kepuasan masih berjalan kurang baik.

c. Dari aspek ketepatan waktu, kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kota Palu masih belum berjalan dengan baik, ini disebabkan oleh sering terjadinya keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh pihak aparaturnya Kantor Pertanahan Kota Palu, sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama untuk memperoleh hasil dari pelayanan yang mereka harapkan.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran peneliti terkait masalah yang ditemukan di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mencapai kuantitas kerja sebagaimana yang ditargetkan, perlu adanya upaya dari pihak Kantor Pertanahan Kota Palu untuk melakukan penambahan jumlah pegawai dan peningkatan kualitas kerja pegawai sehingga kuantitas kerja yang dalam hal ini pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan apa diharapkan.
2. Dari segi kualitas, pihak aparaturnya Kantor Pertanahan Kota Palu perlu meningkatkan lagi kualitas kerjanya dalam melayani masyarakat, tentunya dengan memperhatikan aspek kesederhanaan, responsif, ekonomis, keramahtamahan, memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan kerapian dalam menjalankan tugas.
3. Dari segi ketepatan waktu, pihak aparaturnya Kantor Pertanahan Kota Palu perlu lebih meningkatkan kinerjanya di dalam melayani masyarakat, yang mana dalam hal ini para aparaturnya harus lebih meningkatkan lagi pola agar setiap pelayanan yang ditangani tersebut dapat diselesaikan tepat waktu.

DAFTAR RUJUKAN

Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

- Dharma, Agus. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Hani Handoko. 2010. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi revisi cetakan ke tiga belas). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keban, T. Yermias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi revisi cetakan ke tiga belas). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keban, T. Yermias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.