

**KINERJA PEGAWAI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA  
PEKANBARU DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENERBITAN  
SERTIFIKAT TANAH**

**Oleh : Azyzy Hakimi  
Email: Azyzyhakimi18@gmail.com  
Dosen Pembimbing: Abdul Sadad S. Sos M. Si**

**Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
2829-Telp/Fax. 0761-63277  
Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
2829-Telp/Fax. 0761-63277**

**ABSTRACT**

*The performance of an organization is influenced by many factors, both within and outside of the individual including human resources, funds, materials, equipment, technology, and working mechanisms that take place within the organization. A conducive work environment or organizational culture will provide comfort so as to encourage the performance of employees, including how the condition of human relationships within the organization, both between superiors and subordinates.*

*Administration Service of Land Certificate Issuance at the National Land Office of Pekanbaru City still has many complaints of the people who take care of the land certificate and the researcher wants to know how Performance of National Land Agency Official of Pekanbaru City in Administration Service of Land Certificate Issuance and what are the Factors inhibiting Performance of National Land Agency Pekanbaru City in Administration Service of Land Certificate Issuance.*

*The concept of theory used is Employee Performance by Mitchel in Sedarmayanti which there are five indicators that are quality of work, timing, initiative, ability and communication. Researchers use qualitative descriptive method. And the theoretical concept of inhibiting factors used is mahsun which has a benchmark there are three that is the fastest service time and quality, the level of educational skills in accordance with field work and attendance or delay. In the data collecting researchers using observation, interview and documentation techniques.*

*The results of this study indicate that the performance of National Land Agency Employee Pekanbaru In Service Administration Issuance of Land Certificate is not fully optimal and there are still many obstacles that occur. Then Factors inhibiting in the Performance of the National Land Agency Employee Pekanbaru in Service Administration of Land Certificate Issuance is the fastest service time and quality, the level of educational skills in accordance with field work. And the presence or delay*

**Keywords:** *Employee Performance, Administrative Services.*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi juga telah mempengaruhi kinerja, sistem dan fasilitas kerja suatu instansi. Melalui pemanfaatan teknologi akan menghasilkan kualitas kerja yang efektif dan efisien, sehingga melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menguasai tata kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu sistem elektronik adalah penggunaan sistem komputer secara luas yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta data elektronik. Sistem ini adalah suatu sistem yang terpadu antara manusia dan mesin yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, prosedur standar, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang mencakup fungsi input, proses, output, penyimpanan dan komunikasi.

Badan Pertanahan Kota Pekanbaru misalnya, turut bekerjasama dalam pembangunan birokrasi dan administrasi daerah yang wewenang, tugas dan tanggungjawab menunjang penyelenggaraan urusan otonomi daerah, desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan dibidang Pertanahan di daerah.

Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, yang terkait dengan kinerja pegawai dapat diintegrasikan sebagai berikut Masih banyaknya pegawai yang tidak masuk kerja sesuai dengan peraturan atau jam kerja, Masih ada sebagian pegawai yang disibukkan dengan urusan pribadi dengan sering tidak berada ditempat pada saat jam kerja, hal ini tentunya akan mengganggu kelancaran dalam bekerja dan Masih ada sebagian pegawai yang kurang peduli terhadap pekerjaan, hal ini terlihat dari kebiasaan pegawai dalam menunda-

nunda pekerjaan, dan juga kurangnya keinginan pegawai mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokoknya. Walaupun demikian, masih terdapat pegawai yang menjaga kinerjanya dengan menunjukkan perilaku yang baik dalam melaksanakan tugas dengan kewajibannya sesuai dengan tugas pokok pegawai.

Ketidak pastian waktu dan biaya yang sering dikeluhkan masyarakat, hal ini karena belum ditaati standart waktu dan biaya yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.6 tahun 2008 tentang penyederhanaan dan percepatan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan pertanahan (SPOPP) untuk jenis pelayanan pertanahan tertentu, badan pertanahan nasional kota pekanbaru sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada dalam organisasi. Terutama pelayanan rakyat dalam pembuatan sertifikat tanah belumlah maksimal, kondisi birokrasi yang terkesan lambat mengakibatkan pelayanan yang berbelit-belit , biaya yang tinggi dan waktu yang lama, berdasarkan permasalahan tersebut dan fenomena yang peneliti dapatkan selama observasi, maka penulis mengambil judul **“Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah”**

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota

Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah .
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan teoritis, yakni dapat diharapkan dan memacu perkembangan Ilmu Administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang Ilmu Administrasi Negara khususnya Ilmu Administrasi tentang Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah
- b. Kegunaan akademis, yakni penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penelitian dalam khusus yang sama.
- c. Kegunaan praktis, yakni sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah.

### **D. Konsep Teori**

#### **1. Konsep Administrasi**

Administrasi menurut Rekso hadiprawiro dalam Widjaja (2004:37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain. Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya.

Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007: 2) antara lain : Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusia yang harus menjaga keteraturan kehidupannya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupannya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaannya sebagai makhluk social yang bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **2. Pelayanan Publik**

Moerir ( 2002 : 12 ) mengatakan pelayanan umum adalah

kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Davidow dalam Waluyo (2007:127) mendefenisikan pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan uang sangat baik pula. Sedangkan menurut Boediono (2003: 60), pelayanan adalah

suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

### 3. Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Siagian (2010:166) adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan *job descriptionnya*. Kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menunjukan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawab dan wewenangny.

Pengertian kinerja menurut Manullang (2010:132) adalah Suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang hams dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing. Kinerja menurut Mangkunegara (2008:63) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Hasibuan (2010:34) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Kartono (2010:32) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada pegawai sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing pegawai. Kinerja adalah tingkat terhadap para pegawai dalam mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja

personalia / penilaian kinerja pada umumnya menyangkut baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dalam pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi personalia, atau disebut juga review kinerja, evaluasi kinerja, atau ranting personalia.

#### **4. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.**

Menurut Mitchell dalam Sedarmayanti (2001) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. Kualitas Kerja (Quality of Work)
2. Ketetapan waktu (Promptness)
3. Inisiatif (Initiative)
4. Kemampuan (Capability)
5. Komunikasi (Communication)

Menurut Mahsun ada 3 indikator kinerja pegawai yaitu :

1. Pelayanan Yang Tepat Waktu dan Berkualitas
2. Tingkat Keterampilan Pendidikan Yang Sesuai Dengan Bidang Kerja
3. Kehadiran atau Keterlambatan

#### **5. Penilaian Kinerja**

Alat Ukur yang peneliti buat nantinya akan diisi oleh karyawan itu sendiri atau dengan kata lain penilaian kinerja penelitian ini menggunakan self report. Penilaian kinerja menurut Cascio dan Aguinis (2005:78) dibagi menjadi dua yaitu penilai objektif dan penilaian subjektif berpusat pada perilaku itu sendiri yang sesuai dengan tujuan organisasi. Penelitian ini menggunakan penilaian subjektif karena ingin mengetahui perilaku yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Penilaian kinerja adalah suatu upaya yang sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai oleh seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Dari hasil pengukuran kinerja

(*performance appraisal*) diketahui seberapa besar produktivitas dan kontribusi PNS terhadap organisasi. Tujuannya diarahkan untuk memacu kinerja sehingga memberi motivasi dan pada gilirannya dapat memacu produktivitas. Namun secara umum penilaian kinerja bertujuan sebagai berikut;

1. Untuk memberi catatan untuk menetapkan paket kompensasi, struktur upah, gaji dll.
2. Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan untuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat.
3. Untuk menjaga dan menilai potensi kehadiran dan disiplin untuk pertumbuhan dan pengembangan lebih lanjut.
4. Sebagai umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka.
5. Berfungsi sebagai dasar untuk mempengaruhi kebiasaan kerja karyawan.
6. Untuk meninjau dan mempertahankan program pelatihan.

Berdasarkan uraian diatas jelaslah bahwa penilaian kinerja terkait dengan pengembangan organisasi dalam hal penentuan kompensasi, perbaikan kinerja, umpan balik, promosi, pelatihan, mutasi, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja.

Menurut Robbins (2006:34) ada enam kinerja pada karyawan atau pegawai secara individu yaitu :

- a. Kualitas  
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas

- terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas.  
Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
  - c. Ketetapan waktu  
Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
  - d. Efektivitas  
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
  - e. Kemandirian  
Tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
  - f. Komitmen Kerja  
Suatu tingkat yang mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Alat Ukur yang peneliti buat nantinya akan diisi oleh karyawan itu sendiri atau dengan kata lain penilaian kinerja penelitian ini menggunakan self report. Penilaian kinerja menurut Cascio dan Aguinis (2005:78) dibagi menjadi dua yaitu penilai objektif dan penilaian subjektif berpusat pada perilaku itu sendiri yang sesuai dengan tujuan organisasi. Penelitian ini menggunakan penilaian subjektif karena ingin

mengetahui perilaku yang sesuai dengan tujuan organisasi.

## 6. Sertifikat Tanah

Dalam Undang-Undang Pokok Agrarian (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran tanah oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut Douglas J. Willem dalam Adrian Sutedi (2012:205), pendaftaran tanah adalah pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagian-bagian tanah yang didaftarkan.

Sedangkan menurut Aartje Tehupciory (2012:7), mengidentifikasi pendaftaran tanah sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah secara terus menerus dan teratur berupa pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan dan fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti haknya.

Salah satu kegiatan pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak. Tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah sertifikat. Menurut PP No. 10 tahun 1960 Aartje Tehupciory (2012:7), sertifikat tanah adalah salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama –sama dengan kertas sampul yang bentuk ditentukan oleh menteri agrarian. Sedangkan PP No. 24 tahun 1997, sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik

atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat kita simpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri dari atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya, sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian. Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Data fisik (pemetaan) meliputi letak tanah, batas-batas, luas tanah dan bangunan / tanaman yang ada diatasnya, sedangkan data yuridis berupa status ( jenis haknya). Subyeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi peristiwa hukum atau perbuatan hukum, wajib didaftarkan. Selanjutnya, sertifikat tanah hanya boleh diserahkan kepada pihak yang namanya tercantum dalam buku tanah sebagai pemegang hak atau kepada pihak yang diberikan kuasa oleh pemegang hak.

Menurut Douglas J.Willem dalam Adrian sutedi (2012:205), pendaftaran tanah adalah pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagian-bagian tanah yang didaftarkan.

### **E. Metode Penelitian**

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan permasalahan atau khusus yang ditemukan berdasarkan fakta dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus

kemudian diteliti untuk dipecahkan permasalahannya dan ditarik kesimpulan secara umum.

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini adalah pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan. Pepaya No.47 Pekanbaru. Penulis mengambil tema Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah.

### **2. Informasi Penelitian**

Kriteria dalam *key informan* dalam penelitian adalah mengetahui dengan baik Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah. Adapun yang dijadikan *Informan* yang dianggap mengetahui dengan mendalam serta dapat memberikan keterangan yang sangat dapat dipercaya tentang Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah. Selanjutnya *Informan* ditentukan dengan menggunakan metode *Snowball sampling* atau bola salju, yaitu suatu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian mebesar. Dalam penentuan *informan* pertama-tama dipilih satu dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Sugiono (2007:97).

### **3. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian Sugiyono (2011:137).Data primer ini diperoleh dari wawancara dengan informan dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan masalah yang

diteliti. Pencatatan sumber data primer melalui wawancara serta pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dan observasi sehubungan dengan Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah.

Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung di lapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :

1. Identitas informan
2. Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, saran dan prasarana dan kompetensi pegawai.
3. Hambatan-hambatan dalam Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam Pelayanan administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dapat melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder sangat diperlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperjelas penelitian yang diperoleh dari Kantor Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru untuk melengkapi data primer yang didapatkan, Selain itu, penulis juga mendapatkan data berupa jurnal, skripsi, dan sumber-sumber lainnya dari internet. Data sekunder data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknis dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang

dapat menunjang aspek yang diteliti berupa:

1. Gambaran umum Badan Pertanahan Kota Pekanbaru
2. Jumlah pegawai
3. Tingkat Pendidikan Pegawai

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada informan / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

##### b. Observasi

Yaitu Penelitian mengadakan pengamatan langsung kelokasi penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, mengenai Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Administrasi Sertifikat Tanah.

##### c. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti, seperti renstra dan profil Kota Pekanbaru.

Menurut Sugiyono (2012:62-63) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi yang berperan serta (*participant observation*), wawancara

mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

## 5. Analisis Data

Analisa data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah ini masih dalam kategori belum optimal, hal ini dapat dilihat dari:

1. Kinerja Pegawai dalam penerbitan sertifikat tanah yang lama tanpa ada ketetapan waktu dari Badan Nasional yang diberlakukan tiga bulan atau 96 hari dalam penyelesaian penerbitan sertifikat tanah tetapi kenyataannya proses waktu yang tidak diperjelas oleh pihak kantor pengurusan sertifikat tanah kurangnya penjelasan waktu yang ditetapkan selesai nya dan penerbitan sertifikat tanah membuat masyarakat/pemohon menunggu tanpa adanya batas waktu yang ditentukan.
2. Biaya penerbitan sertifikat tanah yang juga berbelit-belit juga kurangnya dipahami masyarakat atau pemohon dalam pengurusan

sertifikat tanah tentunya menjadi faktor kinerja yang cukup mempengaruhi dalam pengurusan.

3. Kinerja pegawai yang masih dapat dilihat dari ketidak sesuaian antara latar belakang pendidikan dengan penempatan pegawai, belum semua pegawai yang mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan sesuai dengan bidang tugasnya dan kurangnya pengetahuan pegawai mengenai prosedur atau mekanisme kerja

### B. Saran

1. Untuk meningkatkan kemampuan yaitu dengan cara menempatkan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan, memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan secara khusus sesuai dengan bidang tugasnya, meningkatkan pengetahuan tentang prosedur atau mekanisme kerja serta perlunya pemahaman atas kerjanya.
2. Perlu adanya penyederhanaan prosedur dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah karena cenderung rumit dan juga tentang kejelasan biaya yang harus dikeluarkan, sehingga masyarakat yang mengurus pembuatan sertifikat tanah bisa dapat dengan mudah mengurus sertifikatnya tanpa lewat calo dan notaris.
3. untuk meningkatkan kinerja yaitu dengan cara menepatkan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan, memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan secara khusus sesuai dengan bidang tugasnya, meningkatkan pengetahuan tentang

prosedur atau mekanisme kerja serta perlunya pemahaman atas pekerjaannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aartje Tehupeior, 2012, *Pentingnya Pendaftaran Tanah Di Indonesia*, Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Adrian, Sutedi. 2012. *Good Corporate Governance*, Sinar Grafika. Jakarta.
- Aguinis, H. 2005. *Permanence Management Edinburg*: Hentot University.
- Agus Dharma, 2001. *Manajemen Supervisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- A.W. Widjaja. 2004. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Handoko T. Hani, 2010, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Hessel, Nogi. 2005, *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana
- Kartono, Kartini, 2010, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Keban. M.S. 2000. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Kumorotomo, W dan Margono, S.A, 2004, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-organisasi Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-UGM
- Mangkunegara. Prabu Anwar, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*, Penerbit Andi Offside, Jakarta.
- Manullang, 2010, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Robbins, Stephen P & Judge Timoty A . 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Jambatan.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*: Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sembiring, Jimmy Joses (2010). *Smart HRD: Perusahaan Tenang, Karyawan Senang*, Jakarta : Transmedia Pustaka

- Siagian, P, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah* : Bandung : Mandar Maju.
- Wibowo.2014. *Manajemen Kinerja. Edisi Keempat*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Widjaja,Hawa,2005. *Penyelenggaraan Otonomi Daerah Di Indonesia Dalam Rangka Uu No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Zulkifli, 2005, *Fungsi-fungsi Manajemen Suatu Bacaan Pengantar*, Buku Ajar, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.

### **Dokumen**

- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 tahun 2008 tentang Uraian Tugas Sub Bagian dan Seksi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Uraian Tugas Urusan Dan Sub seksi Pada Kantor Pertanahan