



Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi

Ferdiansyah Adha¹, Ari Subowo², Retno Sunu Astuti³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR / BPN Kota Bekasi. Pembuatan sertifikasi pertanahan masih belum mencapai yang ditentukan, maka hasil penerbitan kepada masyarakat jadi sedikit terhambat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan dalam pembuatan sertifikasi pertanahan dan faktor-faktor yang menyebabkan belum tercapainya target pembuatan sertifikasi pertanahan. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadinya penurunan capaian penerbitan sertifikasi pertanahan disebabkan kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang mumpuni, dan waktu penerbitan belum bisa sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan harus ada pengecekan keabsahan data yang diperlukan ketelitian dalam mengverifikasi data yang diajukan pemohon, serta masih banyak data-data dari pemohon yang masih belum memenuhi syarat menjadi hambatan dalam penyelesaian pembuatan sertifikasi pertanahan. Penyelesaian kinerja pelayanan dalam pembuatan sertifikasi pertanahan yang ada di Kantor BPN Kota Bekasi sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan belum baik masih ada hal yang perlu di evaluasi kembali agar lebih baik dengan penambahan pegawai yang memiliki kemampuan yang baik, serta mengevaluasi kembali waktu penerbitan sertifikasi pertanahan untuk meningkatkan produktivitas capaian yang ditentukan.

Kata kunci: Kantor ATR/BPN Kota Bekasi, Kinerja, Pembuatan Sertifikasi Pertanahan

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the performance in making land certification at the Bekasi City ATR/BPN Office and to analyze the supporting and inhibiting factors in the land certification service at the Bekasi City ATR/BPN Office. The production of land certification has not yet reached the specified target, so the results of issuing it to the public are a bit hampered. The problem in this research is the service performance in making land certification and the factors that cause the target for making land certification to not be achieved. The research method used in this writing is a qualitative research method with a descriptive approach. Based on the research results, it shows that the decline in land certification issuance results is due to a lack of human resources who have adequate skills, and the issuance time cannot be in accordance with existing SOPs because there must be a check on the validity of the data which requires accuracy in verifying the data submitted by the applicant, and it is still a lot of data from applicants that still do not meet the requirements is an obstacle in completing the land certification process. Completion of service performance in making land certification at the Bekasi City BPN Office is quite good. The services provided are not good, there are still things that need to be re-evaluated to make them better by adding employees who have good abilities, as well as re-evaluating the timing of issuing land certification to increase productivity for the specified achievements.

Keywords: *Bekasi City ATR/BPN Office, Performance, Making land certification*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pertanahan adalah salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Ketersediaan lahan yang memadai sangat penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur, perumahan, pertanian, industri, dan sektor lainnya. Di Indonesia, sektor pertanahan memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan ekonomi dan sosial. Namun, masih banyak masalah yang terkait dengan pertanahan di Indonesia, seperti sengketa tanah, konflik agraria, kepemilikan tanah yang tidak jelas, perubahan fungsi lahan, dan masalah lainnya. Masalah – masalah ini dapat menyebabkan ketidakpastian hukum, konflik sosial, dan kerugian ekonomi bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya- upaya untuk meningkatkan tata kelola pertanahan yang lebih baik, termasuk upaya – upaya untuk mengatasi masalah – masalah yang terkait dengan pertanahan salah satunya upayanya yaitu dengan sertifikasi pertanahan. Sertifikasi pertanahan merupakan proses

legalisasi atas status kepemilikan tanah yang dimiliki oleh seseorang atau instansi tertentu. Sertifikasi ini dikeluarkan oleh institusi yang berwenang di bidang pertanahan, seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN). Tujuan dari sertifikasi adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi pemilik tanah, sekaligus melindungi hak – hak pemilik tanah dari kemungkinan adanya sengketa lahan di kemudian hari.

Sebagai implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Pasal 19 UUPA, pendaftaran tanah merupakan upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum. Hal ini termasuk menjamin kepastian hukum mengenai subjek hak atas tanah orang atau badan hukum yang memegang hak serta letak, batas-batas, dan luas bidang tanah objek hak atas tanah dan hak atas tanah itu sendiri. Pendaftaran tanah memegang peranan penting dalam penatausahaan pertanahan agar pemegang hak atas tanah dapat memperoleh sertifikat yang merupakan bukti hak atas tanah, sesuai pasal 12 dan 13 PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran

Tanah dan Pendaftaran Tanah Pertama Kali. Dengan demikian akan terjamin adanya hak-hak pemegang sertifikat hak atas tanah. Pendaftaran tanah perlu dilakukan agar umat manusia dapat memahami dengan baik apa yang dimaksud dengan tanah dan dapat mengharapkan kesejahteraan darinya di masa depan.

Di Indonesia, proses pendaftaran tanah melibatkan pendaftaran tanah awal dan pemeliharaan data berkelanjutan. Pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis merupakan dua metode pendaftaran tanah yang pertama kali digunakan. Dikoordinasikan dengan inisiatif pemerintah dalam contoh ini, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) pendaftaran tanah secara sistematis dilakukan. Sedangkan pendaftaran tanah secara sporadis dilakukan atas prakarsa pemilik, sedangkan pendaftaran tanah secara berkala dilakukan pada wilayah yang telah ditentukan oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN dengan tujuan untuk mendaftarkan bidang - bidang tanah yang belum bersertifikat berdasarkan perjanjian jangka panjang. dan rencana kerja tahunan. Maka dari itu dalam pendaftaran tanah dibutuhkan kinerja yang efektif dan efisien.

Kinerja Kantor ATR/BPN (Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional) dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kota Bekasi menjadi perhatian penting bagi pemerintah dan masyarakat. Kota Bekasi, sebagai salah satu daerah penyangga ibu kota dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, memiliki kebutuhan yang besar terhadap kepastian hukum dalam hal kepemilikan lahan. Sertifikasi pertanahan berperan krusial dalam memberikan jaminan hukum atas kepemilikan tanah, mencegah sengketa, dan mendukung pembangunan infrastruktur. Kinerja berfungsi untuk mendukung dan memelihara kepuasan pegawai dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja pegawai dan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja. Untuk meningkatkan kinerja perlu adanya kerjasama yang baik, seperti meningkatkan kualitas layanan,

produktivitas penerbitan sertifikasi pertanahan, dan waktu penerbitan yang sesuai. Hasil dari kinerja merupakan pekerjaan yang di lakukan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan, sehingga para pegawai tersebut memberikan dukungan yang positif terhadap organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sehingga akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi (Ginting, 2019).

Kinerja akan berjalan dengan baik jika didukung oleh kualitas layanan yang baik dan produktivitas penerbitan yang sesuai. Arti penting waktu terletak pada kenyataan bahwa hal itu mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih antusias pada tugas yang diberikan, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas. Selain itu, produktivitas mempunyai peranan yang cukup besar dalam suatu instansi. implementasi reguler dan menunjukkan tingkat komitmen yang dibuat oleh tim untuk mencapai sejumlah tujuan yang dicapai oleh organisasi yang mengikuti aturan tertulis dan tidak tertulis, mampu melaksanakannya, dan tidak menghadapi konsekuensi karena melanggar tanggung jawab dan wewenang yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan perhatian terhadap kualitas layanan, produktivitas, dan manajemen waktu dalam manajemen suatu kinerja sangat diperlukan organisasi dan perusahaan. Kinerja dan produktivitas mereka akan menurun jika pekerjaan, waktu, dan kualitasnya tidak maksimal.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seperti motivasi kerja dalam memenuhi kewajiban, baik dalam hal memberikan layanan berkualitas tinggi maupun produktif dalam pelayanan publik yang baik. Faktor kemampuan dalam memberikan pelayanan juga sangat menentukan hasil akhir dari pelayanan itu sendiri karena tingkat kemahiran teknis yang dapat digunakan pegawai untuk melakukan tugas yang telah didelegasikan kepadanya. Perilaku dalam kinerja juga sangat berpengaruh dalam suatu kinerja seperti

sikap kooperatif dan hubungan antar pegawai. Dan yang terakhir kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja dalam tingkat kompetensi teknis seorang pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan penentuan prioritas mana yang harus dipilih. Berikut adalah Data Capaian Kinerja Kerja Kantor ART/BPN Kota Bekasi:

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Kantor ATR/BPN Kota Bekasi

No	Sasaran Program	Target Restru	Realisasi 2020 s/d 2022	Capaian (%)
1.	Terselenggaranya Pengaturan dan Pendaftaran Tanah Komunal dan Penunshahan Tanah Ulayat serta Terselenggaranya Kerja Sama Kelcembagaan yang Terintegrasi	-	-	-
2.	Terselenggaranya Pengaturan dan Penetapan Hak Atas Tanah Ruang Atas dan Ruang Bawah untuk Badan Hukum dan Perorangan dan bidang tanah instansi pemerintah	168 27.780	33 2.009	19,64% 7,3%
3.	Terlaksananya Pendaftaran Tanah dan Pendaftaran Ruang Bawah Tanah dan Ruang Atas Tanah yang Berkepastian Hak dan Bebas Hakmanak	1.501.737	140.252	10,67%

Sumber : Data Olahan Peneliti dan Data Website Kantor ATR/BPN Kota Bekasi 2022
<https://sat.bekasi.go.id/index.php/kinerja> diakses pada 23/10/2023 jam 23.30

Sumber: Data Olahan Peneliti dan Data *Website* Kantor ATR/BPN Kota Bekasi 2022

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs web resmi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi, terlihat bahwa kinerja pelayanan kantor tersebut belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis (Renstra). Pengaturan dan penetapan hak atas tanah masih belum mencapai realisasi yang diharapkan, serta pendaftaran tanah juga belum mendekati tujuan yang telah ditentukan. Beberapa layanan ini menghadapi hambatan yang signifikan, yang menghalangi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dalam memenuhi standar pelayanan yang responsif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan saat ini masih belum sesuai dengan harapan, dan diperlukan evaluasi

lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

Gambar 1.1 Grafik Target Dan Realisasi Pembuatan Sertifikasi Pertanahan 2020-2022



Berdasarkan grafik diatas menunjuk setiap tahunnya mengalami penurunan realisasi target realisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan yang telah ditentukan dari Program Strategis Nasional Kota Bekasi 2020 sampai dengan 2022. Banyak faktor penyebab penurunannya realisasi yang terjadi terutama dari kinerja pelayanan dari pegawai yang belum maksimal dalam pelayanan dan penyelesaian target yang harus dicapai. Akan tetapi, faktor penghambatnya masih belum diketahui seperti kinerja pelayanan apakah ada beberapa hambatan yang belum diketahui menjadi penyebab kurang maksimalnya Kinerja Kantor ATR/BPN dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Kota Bekasi itu sendiri.

Dikutip dari Kompas.com, Warga Kota Bekasi protes lamanya penerbitan sertifikat tanah, warga mengeluhkan lamanya penerbitan sertifikat tanah dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Beberapa warga bahkan belum mendapatkan kepastian soal penerbitan sertifikat hingga akhir oktober, Padahal, pengajuan sudah dilakukan sejak bulan febuari. Kepala Kantor Pertanahan (kantah) ATR/BPN Kota Bekasi Bapak Amir Sofwan beralasan bahwa durasi penerbitan sertifikat yang lama itu lantaran

pihaknya menerima ribuan data pengajuan. Belum lagi masalah validitas datanya, masalah peta (tata letak). Ada yang tidak pas dengan luas ukurannya, ada yang tidak sepakat dengan bidang tanah yang saling berbatasan, Ia pun mengatakan bahwa dari 4.200 sertifikat yang diajukan, sudah ada sekitar 3.500 sertifikat yang telah terbit. Ada yang harus diperhitungkan supaya tidak terjadi sengketa tanah. Selain itu, mereka juga perlu mengecek dan memverifikasi data yang masuk, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi ingin memastikan setelah penerbitan sertifikat tanah tidak mengalami masalah atau mengalami salah dalam data yang diajukan oleh masyarakat (Kompas.com, 2022).

Survei kepuasan masyarakat terhadap Kantor ATR/BPN (Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional) Kota Bekasi pada tahun 2022 didasarkan pada kebutuhan untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang pertanahan. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam pengelolaan dan sertifikasi pertanahan, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dilakukan untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Kantor ATR/BPN Kota Bekasi. Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Beberapa aspek yang diukur dalam survei ini mencakup kecepatan pelayanan, transparansi, kemudahan akses informasi, profesionalisme pegawai, serta kepuasan keseluruhan terhadap proses pembuatan sertifikasi pertanahan.

Hasil survei yang didapatkan Kantor ATR/BPN Kota Bekasi pada tahun 2022 mendapatkan nilai 64,97 dari nilai

rata-rata nasional, yaitu 72,84, sedangkan pada unit pelayanan peralihan hak atas tanah Kantor ATR/BPN Kota Bekasi hanya mendapatkan nilai 67,53 dari nilai rata-rata nasional yaitu, 72,84. Dan didukung dengan ringkasan ulasan dari Google Maps Kantor ATR/BPN Kota Bekasi sebagai berikut:

Gambar 1.2 Ulasan Google Maps

Kantor ATR/BPN Kota Bekasi



Sumber: Google Maps Kantor ATR/BPN Kota Bekasi

Ringkasan ulasan Google Maps untuk Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang mendapatkan nilai 3,6 dari 5 menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa aspek positif, pelayanan kantor ini masih dianggap belum memuaskan oleh banyak pengguna. Beberapa ulasan positif mungkin menyebutkan staf yang ramah dan proses yang berjalan lancar bagi sebagian orang, namun ulasan dengan nilai rendah sering kali menyoroti masalah seperti antrian yang panjang, birokrasi yang rumit, kurangnya informasi yang jelas, dan pelayanan yang lambat.

Sebagian pengguna juga mengeluhkan pengalaman buruk terkait koordinasi internal dan waktu tunggu yang lama untuk pengurusan sertifikat tanah. Ketidakpuasan ini mengindikasikan bahwa meskipun ada usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi masih perlu melakukan perbaikan signifikan, terutama dalam hal efisiensi pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Nilai 3,6 dari 5 ini menggambarkan bahwa pelayanan kantor

masih belum konsisten dan ada banyak ruang untuk peningkatan lebih lanjut. ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan. Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan publik, dan mendukung program-program pemerintah dalam sektor pertanahan.

Kinerja organisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan belum dapat dikatakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dapat dilihat dari data penerbitan pembuatan sertifikasi pertanahan yang belum terealisasi sesuai dengan target yang ditentukan. Dengan melihat permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai mengapa kinerja organisasi Kantor ATR/BPN dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kota Bekasi belum mencapai tujuan.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu Bagaimanakah kinerja organisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi? dan Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dalam kinerja organisasi pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi?

Tujuan penulisan artikel ini, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja organisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi dalam pelayanan pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR / BPN Kota Bekasi.

LANDASAN TEORI

A. Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Keban (2014), Administrasi Publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. McCurdy dalam Keban (2014) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu cara metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara.

B. Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan kajian dari Administrasi Publik yang juga mengalami perkembangan seiring pergeseran paradigma administrasi publik. Manajemen publik mempelajari mengenai metodologi terapan untuk merancang program administrasi publik sebagai restruktur organisasi, kebijakan dan perencanaan majerial, alokasi sumber daya, sistem penganggaran dan evaluasi program. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi (Natalia, B. M., 2014).

C. Kinerja

Mahmudi (2015) Kinerja diartikan sebagai suatu konstruksi yang bersifat multifimensional dan pengukurannya sangat bergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk dan mempengaruhinya. Kasmir (2016) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

D. Faktor Kinerja

Kinerja dalam ruang lingkup organisasi menggambarkan hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi atau institusi dalam melakukan suatu pekerjaan. Berhasil atau tidaknya tujuan suatu organisasi tergantung kepada bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Hal itu semua, tentu tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya.

E. Pelayanan Publik

Gronroos dalam Daryanto dan Setyobudi (2014) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pendapat Boediono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan berbagai informasi tentang Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi. Penelitian kualitatif adalah penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah metode untuk melihat lebih jauh dan memahami makna oleh beberapa individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Herdiansyah, 2010). Metode deskriptif adalah suatu metode dalam menyelidiki status sekelompok manusia, objek, ruang, sistem pemikiran,

ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang.

Situs penelitian ini berlokasi pada kantor ATR/BPN Kota Bekasi. Penelitian ini meneliti Kinerja Kantor ATR/BPN Kota Bekasi Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan pada tahun 2022/2023 dengan subjek penelitian yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu Sub Koordinator Pendaftaran Tanah, pegawai layanan pendaftaran tanah, dan masyarakat yang menggunakan layanan Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di kantor ATR/BPN Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data-data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan analisis data kualitatif metode Sugiyono yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Teknik mengukur kualitas data menggunakan pendekatan triangulasi yang berarti data dari berbagai sumber yang digabung dalam suatu pendekatan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan istilah yang digunakan sebagai implementasi kewajiban, wewenang, tugas dan tanggung jawab secara rutin dan secara kelembagaan berdasarkan struktur organisasi birokrasi pemerintah. Dalam mengimplementasikan pelayanan publik, maka aspek penting yang perlu diperhatikan adalah tentang kinerja. Kinerja yang ada pada Lembaga pelayanan publik memiliki karakteristik menilai suatu kegiatan yang dapat digunakan sebagai acuan keberhasilan suatu organisasi dalam misinya karena kinerja akan sangat berguna untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan mengetahui sejauh mana kinerja organisasi tersebut maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan

secara lebih terarah dan sistematis. Seperti halnya pada Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang memiliki pelayanan pembuatan sertifikat pertanahan yang bermanfaat untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan izin hak tanah yang dimiliki dengan mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan.

A. Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi

Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi dilihat dengan menggunakan teori kinerja dengan indikator-indikator menurut Mahmudi dan Kasmir (dalam Mahmudi,2015), yaitu Kualitas Layanan, Produktivitas, dan Waktu.

1. Kualitas Layananan

Kualitas layanan dari Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan masyarakat ada yang cukup puas dan ada yang belum puas dengan layanan pembuatan pertanahan dari staff pelayanan pendaftaran tanah. Menurut masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasa layanan diberikan masih harus ditingkatkan lagi dari segi responsif dalam memberikan informasi dan menjelaskan tentang pendaftaran sertifikat pertanahan lebih detail sehingga masyarakat yang menggunakan layanan tersebut paham dan tidak ada missskomunikasi antara staff pelayanan pendaftaran sertifikat pertanahan dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

2. Produktivitas

Produktivitas dari Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan hasil produktivitas memang belum

sepenuhnya sesuai target yang ditetapkan. Dari sub koordinator dan staff pegawai pendaftaran tanah selalu berupaya untuk meningkatkan hasil penerbitan mendekati dari target yang ditentukan. Hal ini dikarenakan merupakan salah satu aspek yang penting dari sebuah kinerja itu sendiri terutama hasil penerbitan yang harus sedemikian sesuai dengan target yang ditentukan karena itu menjadi penentu juga kinerja mereka baik atau tidaknya dan yang akan menilai adalah masyarakat itu sendiri perihal kinerja yang diberikan oleh Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

3. Waktu

Produktivitas dari Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Untuk hasil penerbitan memang faktor prosesnya cepat atau tidaknya juga tergantung dari persyaratan dan dokumen-dokumen pendukung yang diajukan pemohon juga. Ketepatan waktu juga menjadi kendala yang harus dibenahi dan terus di evaluasi untuk peningkatan kualitas kinerja pegawai itu sendiri. Karena dari kendalanya juga faktor sumber daya manusianya juga masih kurang dan soft skill dari sumber daya manusianya itu sendiri masih belum memumpuni sementara dari jumlah pemohon yang mengajukan pendaftaran sertifikat juga cukup banyak jadi ini menjadi hambatan yang cukup serius. Disisi lain pegawai belum bisa memenuhi prosedur penyelesaian 98 hari terkadang bisa lebih dari itu, maka dari itu untuk ketepatan waktu sendiri masih diusahakan oleh pegawai untuk sesuai dengan prosedur penerbitan itu sendiri.

B. Faktor-Faktor Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi

Faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja dilihat menggunakan teori faktor kinerja dari Sedarmayanti, Mangkunegara, Kasmir, dan Mahmudi yaitu Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Kemampuan, Sikap Kooperatif dan Hubungan Antar Pegawai.

1. Motivasi Kerja

Motivasi kerja dalam mewujudkan sertifikasi pertanahan yang berkualitas sudah terwujud dengan baik dan menciptakan lingkungan kerja yang positif juga. terwujudnya motivasi kerja yang juga akan memberikan dampak yang baik untuk lingkungan kerja dan hubungan harmonisasi antar atasan dan pegawai yang kokoh. Hal ini berdampak positif pada peningkatan kualitas sertifikasi pertanahan, di mana pegawai bekerja dengan lebih teliti, efisien, dan bertanggung jawab.

2. Kepemimpinan

Atasan selalu melibatkan sub koordinator dan pegawai dalam mengambil keputusan dan sudah berjalan dengan baik. Dengan melibatkan dari berbagai bidang, pengambilan keputusan bisa dipilih mana yang lebih optimal dan tepat untuk suatu kondisi yang akan dipilih. Akan tetapi, atasan masih belum memberikan kepercayaan kepada pegawai lain dalam memberikan Keputusan dalam memverifikasi keabsahan data, karena atasan masih belum mau mengambil resiko perihal verifikasi keabsahan data pengajuan.

Apabila pegawai-pegawai tersebut diberikan kesempatan dan kepercayaan untuk mengemban tugas tersebut mungkin bisa meningkatkan produktivitas hasil penerbitan sertifikasi pertanahan. Disisi lain dengan memberikan kepercayaan dan kesempatan pasti akan ada pegawai yang memiliki potensi yang sama seperti pegawai yang berpengalaman.

3. Kemampuan

Kemampuan dari pegawai sudah cukup baik dan pegawai juga terus meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan kualitas kinerja yang baik. Akan tetapi, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi masih kesulitan mencari pegawai yang memiliki standar kemampuan yang mumpuni. jadi untuk sementara ini mereka tetap memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam meningkatkan produktivitas penerbitan dan tugas-tugas yang harus dikerjakan.

4. Sikap Kooperatif

Hubungan antar pegawai dalam kolaborasi dengan bidang lain sudah berjalan dengan baik dengan saling bekerja sama dan saling bertukar informasi. Dengan adanya kerja sama ini juga memperkuat koordinasi antar bidang, memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih lancar.

5. Hubungan Antar Pegawai

Hubungan yang baik antara pegawai dan atasan di Kantor BPN Kota Bekasi sudah berjalan dengan sangat baik dan dampak yang signifikan terhadap

efektivitas dalam memberikan pelayanan dan situasi kerja secara keseluruhan. komunikasi yang baik antara kedua belah pihak sebagai fondasi utama dari hubungan yang harmonis dan saana lingkungan kerja yang positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menyimpulkan kinerja dalam pembuatan sertifikasi pertanahan yang ada di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi masih belum cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah belum cukup baik serta petugas masih terkendala dalam memberikan informasi-informasi apa saja yang harus diajukan dalam syarat-syarat dokumen yang harus diajukan. Untuk Produktivitas penerbitan sertifikat tanah belum mendekati target kantor, karena masih ada beberapa hambatan-hambatan dalam penerbitan yang sepenuhnya belum bisa memenuhi target yang ingin dicapai.

Proses ketepatan waktu penerbitan sertifikat pertanahan memang faktor prosesnya cepat atau tidaknya juga tergantung dari persyaratan dan dokumen-dokumen pendukung yang diajukan pemohon juga. Karena dari kendalanya juga faktor sumber daya manusianya juga masih terbatas dan soft skill dari sumber daya manusianya itu sendiri masih belum mempunyai sementara dari jumlah pemohon yang mengajukan pendaftaran sertifikat juga cukup banyak.

Faktor Pendukung Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi yaitu dimana atasan memberikan

motivasi kepada pegawai. Pegawai sendiri juga selalu memotivasi satu sama lain dan berkomunikasi dengan baik saat bekerja. Kantor ATR/BPN Kota Bekasi juga sering melaksanakan evaluasi kinerja pegawai setiap harinya saat pulang kerja untuk selalu memperbaiki apa saja yang harus di tingkatkan lagi dalam segi pelayanan.

Faktor Penghambat Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi yaitu Keterbatasan jumlah pegawai ASN maupun Non ASN menjadi hambatan dalam proses penerbitan sertifikat karena jumlah pengajuan juga cukup banyak disertai dengan jumlah pegawai yang tidak seimbang dan terlebih lagi soft skill atau keterampilan pegawai sendiri hanya beberapa yang sudah dibidang pengalaman. Hal ini menjadi hambatan yang cukup diperhatikan oleh Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dalam memberikan layanan pendaftaran sertifikat pertanahan bisa menjadi hambatan yang cukup serius.

DAFTAR PUSTAKA

- Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, dan Abd.Rachim. (2020). *Collaborative Governance* Dalam Perspektif Administrasi Publik. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press
- Aditya Wardhana, Anggri Puspita Sari dkk. (2022). *Manajemen Kinerja (Konsep, Teori, Dan Penerapannya)*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015
- Rahmadani, S., & Saraan, M. I. K. (2022). *Dinamika Perkembangan*

- Reforma Agraria di Indonesia. *Jurnal Kajian Agraria dan Kedaulatan Pangan (JKAKP)*, 1(2), 15-22.
- Zein, S. (2019). Reformasi agraria dari dulu hingga sekarang di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 9(2).
- Sirait, S. Y., Nazer, M., & Azheri, B. (2020). Sertifikasi tanah program pendaftaran tanah sistematis lengkap: deskripsi dan manfaatnya. *BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan*, 6(2), 236-248.
- Huda, N., & Wandebori, H. (2021). Problematika transformasi sertipikasi tanah digital. *Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan*, 1(1), 17-28.
- Tampi, B. J. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia, tbk (regional sales manado). *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4).
- Khumaini, A. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 26-35.
- Purba, H. E. D., Siregar, R. T., Damanik, S. E., & Ginting, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Bah Kapul Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 13-30.
- Nur Habibah, Ashifa (2019) Pengaruh Motivasi Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Bekasi. Undergraduate thesis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai pada lembaga pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63-77.
- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(1), 1-13.
- Natalia, B. M. (2014). Implementasi program zona air minum prima (zamp) untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat (studi pada pdam kota malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University)
- Suratriadi, P., Lawu, S. H., & Maritiwi, R. (2018). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Toyota Auto 2000 Kalimalang Jakarta Timur. *Aktiva-Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 10-10.