

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA KUPANG**



OLEH

BONEFASIUS PUTRA ALVIANO

42118099

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAH
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN
KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA KUPANG

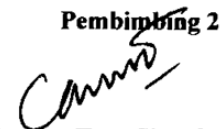
DIAJUKAN OLEH
BONEFASIUS PUTRA ALYIANO

42118099

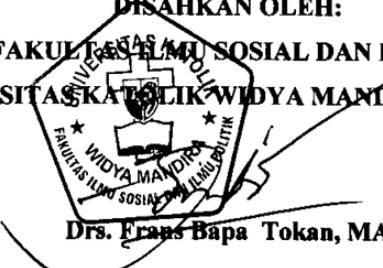
DISETUJUI OLEH

Pembimbing 1

Marianus Kleden, M.Si

Pembimbing 2

Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si

DISAHKAN OLEH:
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bonefasius Putra Alviano

NIM : 42118099

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul **“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA KUPANG.** merupakan karya ilmiah yang ditulis oleh saya, sebagai salah satu persyaratan untuk mendapat gelar sarjana Administrasi Publik. Apabila dikemudian hari ditemukan ada beberapa masalah maka saya siap mempertanggungjawabkannya.

Kupang, 10 April 2023

Yang membuat pernyataan

Bonefasius Putra Alviano

MOTTO

**“Jangan Bandingkan Prosesmu Dengan Orang Lain, Karena Tidak Semua
Bunga Tumbuh Pada Waktunya”**

- Tere Liye –

PERSEMBAHAN

Dalam nada syukur yang berlimpah dan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya aku persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah memberikanku nafas kehidupan
2. Kedua orang tua tercinta bapak Simon Emi dan ibu Flaviana Ratna
3. Yang tersayang adik Maria Gratia Gunu Buran dan Fransisco Yuvensius Lekot Buran
4. Untuk teman-teman Administrasi Publik 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang berjudul **“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA KUPANG”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan, bantuan, semangat serta doa yang bermakna bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Drs. Frans Bapa Tokan, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Drs. Frans Nyong, M.Si, Selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Marianus Kleden, M.Si dan Karolus Tatu Sius, S.H,M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, nasihat serta bantuan selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
6. Kepada Kantor Pertanahan Kota Kupang yang sudah membantu penulis dalam memperoleh hasil penelitian.
7. Bapak Simon Emi dan Ibu Flaviana Ratna selaku orang tua penulis yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, semangat dan juga dukungan moral serta

materil.

8. Kakak, adik, dan semua keluarga yang memberikan semangat serta bantuan untuk penulis selama perkuliahan.
9. Sahabat dan teman dekat yang Suport, cimai, feky keriting, ato, apin,kevin yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan bantuan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan pada Teknikpenulisan maupun materi. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Kupang,10 April 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep dan Teori Kinerja.....	11
2.3 Konsep Pelayanan	19
2.4 Konsep Sertifikat Tanah	22
2.5 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
3.1 Lokasi Penelitian	35
3.2 Metode dan Tipe Penelitian	35
3.3 Informan Penelitian	35
3.4 Fokus Penelitian	36
3.5 Sumber Data.....	37

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.8 Teknik keabsahan data.....	41
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN	43
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Kota Kupang	43
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Kupang	45
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang	46
4.1.4 Tugas dan Fungsi Unit Kerjaa.....	46
4.2 Kepegawaian Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.....	49
4.2.1 Identifikasi Pegawai Pertanahan Kota Kupang	50
4.2.2 Identifikasi Fasilitas Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil Penelitan	54
5.1.1 Kualitas Kerja.....	55
5.1.2 Ketepatan Waktu	62
5.1.3 Kemampuan	66
5.1.4 Inisiatif.....	69
5.1.5 Komunikasi	71
BAB VI PENUTUP.....	74
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

3.4 Fokus penelitian	36
4.1.5 Identifikasi pegawai pertanahan kota kupang	50

Daftar Gambar

2.5 kerangka pemikiran	34
3.7 Teknik analisis data	39

ABSTRAK

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Kupang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah kota Kupang khusus dalam pelayanan sertifikat tanah sehingga terwujudnya upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat untuk kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jenis penelitian adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah kantor pertanahan kota Kupang. Dimana penulis mewawancarai 5 orang sumber data, 3 orang dari pengguna jasa pelayanan dan 2 orang dari kepala sub bagian tata usaha, kepala seksi pengendalian dan penanganan sengketa serta hasil pengamatan saya pada saat Peraktek Kerja Lapangan dan hasil pengamatan saat penelitian saya di Kantor Pertanahan Kota Kupang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor pertanahan Kota Kupang dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah sesuai dengan indikator kerja yaitu, kualitas kerja, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Namun dalam pelaksanaan terdapat factor pendukung dimana pegawai kantor BPN Kota Kupang sudah melaksanakan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin dilihat dari kualitas dan kuantitas pencapaian kerja pegawai dan kedisiplinannya sudah ditertibkan oleh kepala kantor pertanahan Kota Kupang. Sedangkan dari factor penghambat yaitu penguasaan teknologi masih berharap pada orang tertentu dan juga dalam proses pembuatan sertifikat tanah masih menggunakan mesin ketik sehingga menghambat dalam proses pelayanan sertifikat tanah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah kantor pertanahan Kota Kupang berjalan dengan baik walaupun masih ada sedikit kendala tetapi masih bisa tertangani karena pegawai di kantor pertanahan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar operasional, prosedur yang diterapkan

Abstract

Employee performance in land certificate services at the Kupang city land office

This research aims to find out how employees perform in land certificate services in the city of Kupang, specifically in land certificate services so that efforts can be made to fulfill community needs and requirements for community satisfaction in accordance with applicable regulations. The type of research is a qualitative descriptive method, namely research that aims to provide an overview of employee performance in land certificate services at the Kupang city land office. Where the author interviewed 5 data sources, 3 people from service users and 2 people from the head of the administrative sub-division, the head of the control and dispute handling section as well as the results of my observations during field work and the results of observations during my research at the Kupang City Land Office .

The results of this research show that the performance of Kupang City land office employees in providing land certificate services is in accordance with work indicators, namely, work quality, timeliness, initiative, ability and communication. However, in implementation there is a supporting factor where the Kupang City BPN office employees have carried out their duties and functions to the maximum extent possible, seen from the quality and quantity of employee work achievements and their discipline has been disciplined by the head of the Kupang City land office. Meanwhile, the inhibiting factors, namely mastery of technology, are still expected of certain people and also the process of making land certificates still uses typewriters, thus hampering the process of providing land

certificate services. Based on the results of this research, it shows that the performance of employees in the land certificate services at the Kupang City land office is running well, although there are still a few obstacles, but they can still be handled because employees at the land office have carried out their duties and functions in accordance with operational standards and implemented procedures.