

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang sudah cukup baik, maka kesimpulannya sebagai berikut:

- 1) Kualitas Kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang sudah tergolong optimal dilihat dari hasil kerja dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah sudah sesuai standar operasional prosedur sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.
- 2) Ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang belum cukup baik, dilihat dari pegawai yang belum bisa memastikan beberapa urusan sertifikat tanah sertifikat tanah selesai dibuat. Sehingga masyarakat merasa belum puas karena kejelasan dalam penyelesaian pelayanan pembuatan sertifikat tanah tidak sesuai waktu yang pasti.
- 3) Kemampuan pegawai pertanahan dalam menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat terkait penerimaan berkas sudah sesuai tugas dan tanggungjawabnya sudah cukup baik. Namun dari segi kemampuan memakai komputer dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah masih perlu melakukan pelatihan khusus.

- 4) Inisiatif atau ide pegawai dalam proses pemecahan masalah yang jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, setiap pegawai harus melaporkan kepada atasan baru kemudian bersama-sama mencari solusi dari masalah yang ada.
- 5) Kantor Pertanahan Kota Kupang dalam menunjang kinerja pegawai lebih memperhatikan tugas dan fungsinya masing-masing dan pegawai juga harus saling bekerja sama agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi antara pegawai dan atasan. Pegawai pertanahan juga secara cepat mersepon ketika masyarakat yang belum paham tentang berkas apa saja yang belum diketahui.
- 6) Dalam penelitian saya terdapat pergantian pimpinan di Kantor pertanahan Kota Kupang yang membuat hasil penelitian saya agak berbeda dari data awal yang saya ambil dengan hasil penelitian saya

6.2 SARAN

Setelah melakukan penelitian maka penulis mencoba memberi saran atau masukan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang. Adapun pemberian saran dari penulis yakni sebagai berikut:

- 1) Diharapkan kepada pegawai pertanahan agar melakukan pelatihan khusus disetiap minggu terakhir agar pegawai lebih menguasai tugas dan tanggungjawabnya yang telah diberikan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

- 2) Diharapkan Kepala Kantor Pertanahan Kota Kupang lebih memperhatikan kedisiplinan para pegawai dikantor pertanahan baik dari segi waktu masuk dan keluar kantor maupun segi pembuatan sertifikat yang telah di tentukan dan juga beri kepastian waktu dalam pembuatan sertifikat tanah kepada pengguna jasa pelayanan sertifikat tanah

DAFTAR PUSTAKA

- Aartje Tehupeiory, 2012, Pentingnya Pendaftaran Tanah Di Indonesia, Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Achmad S Rucky, 2001, Sistem Manajemen Kinerja. Panduan Praktis Untuk Merancang Dan Meraih Kinerja Prima, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Amin Ibrahim, 2008, "Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya: Bandung, Mandar Maju. Halaman 19-20
- Aswani A. Andi, 2022 Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, Kabupaten Mamuju repositoryunhas
- Dillah Ratna, 2017, Tujuan Hukum Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat tanah, Makassar
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005. Manajemen Publik. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Mathis, R. Ldan J. H. Jackson. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia buku 1 dan buku 2. Jakarta: Terjemahan Salemba Empat.
- Nurvica Devvy 2016 Analisi Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Dalam Melaksanakan Sertifikat Tanah Negara Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria, Kabupaten Tangerang
- Prawirosentono suryadi, 2008, Kebijakan Kinerja Karyawan, Yogyakarta, BPFE.
- Rivai. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta cetakan kesembilan.

Robbins SP, dan Judge. 2008. Perilaku Organisasi Buku 2, Jakarta: Salemba Empat

Sedarmayanti, 2001, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja: Bandung: CV.Mandar Maju

Simamora. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. STIE YPKN. Yogyakarta.

Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabet Bandung.

Yeremias. T. Keban,2004 Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu). Yogyakarta:Gava Media

Undang-Undang:

Undang-undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria Undang-undang Pokok Agraria Pasal 19 Ayat 1

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.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 Pasal 32 ayat (1) tentang pendaftaran tanah.

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik maupun hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peraturan Presiden No. 20 Tahun 15 Tentang Badan Pertanahan Nasional

Sumber Internet:

<http://jonaediefendi.blogspot.co.id/2012/09/hak-pakai-atas-tanah-regulasi-dan.html> diakses pada tanggal 12 Desember 2019 pukul 20:23

<http://id.m.wikipedia.org> diakses pada tanggal 26 mei 2019

<http://jom.unri.ac.id> diakses 17 juni 2019