

## Efektivitas pelaksanaan tugas pelayanan bidang pertanahan: studi mengenai efektivitas organisasi pada kantor pertanahan di Wilayah DKI Jakarta

Koeshardo KS, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80365&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Peranan tanah dalam kegiatan pembangunan makin banyak dibutuhkan, sehingga nilainya semakin meningkat. Pelaksanaan administrasi pertanahan dan manajemen pelayanan, terutama pengurusan sertifikat hak tanah sering membawa permasalahan yang kompleks, antara lain praktek pelayanannya pada Kantor Pertanahan BPN kurang tertib dan kurang memuaskan masyarakat.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini, ialah bagaimana penerahan sumber daya organisasi dan manajemen pelayanan Kantor Pertanahan BPN, sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas. Atas dasar tersebut, penelitian ini mengkaji mengenai efektivitas organisasi Kantor Pertanahan BPN dalam melaksanakan tugas pelayanan penerbitan sertifikat hak tanah kepada masyarakat. Fokus perhatiannya ialah mengkaji hubungan antara faktor iklim organisasi, teknologi organisasi dan pelaksanaan pengendalian tugas dengan efektivitas organisasi Kantor Pertanahan BPN dalam melaksanakan tugas pelayanan penerbitan sertifikat hak tanah.

Hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa faktor-faktor iklim kerja organisasi, teknologi organisasi dan pelaksanaan pengendalian tugas, masing-masing terbukti terdapat hubungan yang signifikan terhadap efektivitas tugas pelayanan pada Kantor Pertanahan.

Temuan yang lain, terdapat penilaian yang berbeda antara pandangan pihak intern (pegawai Kantor Pertanahan) dengan pihak klien. Karena Kantor Pertanahan BPN terbukti efektif dalam tugas pelayanan, sedangkan dari sudut pandang pihak klien, pada umumnya menilai bahwa Kantor Pertanahan BPN dalam melaksanakan tugas pelayanan masih kurang efektif.

Kesimpulan dari analisis data menunjukkan bahwa faktor sumber daya organisasi pada umumnya termasuk dalam katagori baik dan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pelayanan sertifikat tanah. Namun terdapat indikasi lain, terutama menyangkut faktor teknologi, kondisinya dalam katagori kurang baik. Penggunaan alat-alat mekanis secara kuantitas maupun kualitas masih terbatas, pengetahuan dan keterampilan kerja pegawai kualitasnya lemah, koordinasi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan masih kurang konsisten. Pendidikan dan latihan pegawai, kesempatannya masih terbatas. Akibatnya kurang menunjang upaya meningkatkan prestasi kerja, dan tingkat profesionalitas petugas dalam tugas pelayanan masih lemah.

Atas dasar temuan tersebut, disarankan agar pada faktor iklim kerja lebih ditingkatkan program pendidikan dan latihan pegawai secara terencana, guna mendukung pengembangan prestasi kerja dan kualitas profesional pegawai. Faktor teknologi organisasi, agar ditingkatkan penyediaan dan penggunaan alat mekaniknya. Aspek prosedur kerja, agar dilakukan penyempurnaan perangkat lunaknya, dan pelaksanaan koordinasi dalam penanganan pelayanan lebih disinkronkan menurut urutan dan ketentuan tata kerjanya.