

KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PENGENDALIAN DAN PENANGANAN SENGKETA TANAH PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BULUKUMBA

Arnisa Ramadhani^{1*}, Jaelan Usman^{2,3}, Samsir Rahim³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to find out how the quality of employee performance in controlling and handling land disputes at the National Land Agency of Bulukumba Regency in order to realize the fulfillment of needs and satisfaction of the community. This study used descriptive qualitative. The number of informants in this study were 11 (eleven) people, with using data collection techniques, namely interviews, documentation, media review and direct observation. The results showed that the quality of employee performance in controlling and handling land disputes at the Land Agency of Bulukumba Regency run optimally, based on 3 (three) indicators used, namely; 1) Quality of work, this seen in the servants who were fast to respond, and did not make it difficult. public. 2) The quantity of work, could be seen in the settlement of dispute cases entered at BPN Bulukumba that had met the Operational Target. 3) Timeliness, in terms of timeliness, there were many stages in the settlement of land disputes so that it took a long time.

Keywords: *quality, performance, control, handling*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam pengendalian dan penanganan sengketa tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba agar terwujudnya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pada masyarakat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. jumlah informan dalam penelitian ini adalah 11 (sebelas) orang, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, media review dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam pengendalian dan penanganan sengketa tanah di Badan Pertanahan kabupaten Bulukumba sudah berjalan optimal, berdasarkan pada 3 (tiga) indikator yang digunakan yaitu; 1) Kualitas kerja, hal ini dapat dilihat pada pelayannya yang cepat tanggap, dan tidak menyulitkan masyarakat. 2) Kuantitas kerja, dapat dilihat pada penyelesaian kasus sengketa yang masuk pada BPN Bulukumba sudah memenuhi Target Operasi. 3) Ketepatan waktu, pada segi ketepatan waktu ini memiliki banyak tahapan-tahapan dalam penyelesaian sengketa tanah sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

Kata kunci: kualitas, kinerja, pengendalian, penanganan

* arnisaramadhani@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan seiring dengan perkembangan zaman, kualitas kinerja harus diperhatikan, karena keinginan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan terbaik pada aparat pemerintah akan semakin meningkat. Peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam suatu instansi sangat penting karena dapat menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi/instansi yaitu dengan adanya salah satu faktor yang menjadi kriteria dengan mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya.

Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memberikan pelayanan publik, pengukuran kinerjanya sangat penting karena masyarakat langsung dapat menilai seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai agar lebih sistematis dan tepat arah agar terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) penilaian

kerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada system prestasi dan sistem karier. Organisasi publik harus mampu memperhatikan kelemahan ataupun kelebihan dari para pegawainya sebagai dasar untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pegawainya dengan maksimal. Para pegawai terkadang tidak memperhatikan hal tersebut, melainkan jika keadaan sudah semakin memburuk. Sangat sering para aparatur tidak menyadari seberapa cacatnya kinerja yang mereka berikan, sampai mengakibatkan terpuruknya kinerja organisasi yang darurat didalam instansi. maka untuk dapat menilai kualitas kinerja pegawai dapat diukur dan dilihat dari indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja pegawai itu sendiri.

Pada dasarnya kualitas adalah kata istilah yang menyandang makna relatif karena lebih abstrak, kualitas dapat diterapkan untuk mengukur atau untuk memastikan tahap penyesuaian suatu hal mengenai kriteria kualifikasinya. Jika kriteria atau spesifikasinya terlaksana itu berarti kualitas suatu hal yang dimaksud mampu dikatakan efektif, sebaliknya apabila kriteria tidak terlaksana maka

tidak mampu dikatakan tidak efektif, Sumantri, (2015).

Dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pegawai dapat ditempuh dengan cara meningkatkan keterampilan dan profesionalisme para pegawai dengan memberikan pendidikan, pelatihan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, mengadakan seminar-seminar, memberikan kursus terkait dengan pekerjaan dan lain sebagainya. Kualitas kinerja di dalam suatu organisasi ataupun instansi adalah reaksi mengenai berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam menciptakan dan mengembangkan integritas para pegawai dengan melihat apakah tugas dan kewajiban serta tujuan-tujuan telah terlaksana dengan maksimal.

Menurut Siagian, (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan umpan balik mengenai beragam hal misalnya, kemampuan, kelelahan, kelayakan dan potensinya yang pada waktunya berguna untuk menetapkan tujuan, alur serta rencana pengembangan karier orang itu sendiri terkhusus pada organisasi. dijelaskan lebih lanjut tentang kinerja sebagai tahap pelaksanaan tugas yang biasa dicapai oleh seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan keahlian yang ada dan batasan-batasan yang telah ditentukan dalam mencapai suatu tujuan

perusahaan.

Dharma (2001) mengemukakan indikator kinerja yaitu: 1) Kualitas yaitu berkaitan dengan seberapa baik penanganannya (bentuk keluaran); 2) kuantitas berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan; 3) Ketepatan waktu yaitu sesuai atau tidaknya dengan waktu yang telah direncanakan.

Tanah memiliki kedudukan yang sangat penting untuk kelangsungan hidup manusia karena manusia hidup dengan beraktivitas di atas tanah. Lebih dari itu tanah memiliki nilai yang bermakna sangat tinggi dan mendasar yang dapat menentukan taraf hidup seseorang dengan melihat dari jumlah penguasanya atas tanah. Untuk mendapatkan suatu hak atas tanah, setiap orang perseorangan atau individu terlebih dahulu dapat memohonkan dan mendaftarkan tanahnya di kantor pertanahan setempat, pendaftaran tanah sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah RI No. 24 tahun 1997 pasal 5 tentang pendaftaran tanah dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Apabila terjadi konflik pertanahan, dengan adanya landasan hukum yang kuat tersebut, pemilik sertifikat tanah dapat menuntut pihak lain yang berupaya merampas kepemilikan tanah yang telah menjadi

haknya. Sertifikat ini merupakan sebagai bukti yang kuat selama tidak ada pihak lain yang membuktikan sebaliknya.

Selain dari permasalahan tersebut, banyak orang yang berusaha mendapatkan bukti kepemilikan tanah dengan mempunyai sertifikat asli tapi palsu, dimana data pada sertifikat tidak sinkron dengan yang ada pada buku tanah. Sertifikat asli tapi palsu ini biasa digunakan dalam pembuatan surat keterangan kepala desa, surat segel jual beli, surat keterangan warisan maupun sebagai jaminan hutang. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan surat keterangan asli tapi palsu ini juga menjadi penyebab sengketa pertanahan.

Dalam sertifikasi tanah yang sering juga terjadi adalah adanya sertifikat tanah ganda. Sertifikat ganda merupakan sebidang tanah yang memiliki lebih dari satu sertifikat. Hal ini juga mengakibatkan sengketa antara para pemegang sertifikat yang saling mengakui bahwa apa yang mereka punya adalah benar adanya meskipun salah satu diantara sertifikat mereka ada yang palsu. Persoalan sertifikat ganda ini terjadi karena dampak dari kesalahan pengukuran yang berawal dari kesalahan penunjukan batas tanah pada pemilik yang sah. Kesalahan dalam penunjukan batas ini dapat terjadi

karena ketidaksengajaan pemilik tanah atau pemilik tanah memang sengaja membiarkan hal itu dengan maksud tertentu. Sertifikat ganda ini kadang disalahgunakan oleh pihak pemegang sertifikat. Dengan adanya sertifikat ganda, maka pemilik sertifikat tanah dapat memanfaatkan sertifikat yang sama pada hal-hal yang pastinya tidak sesuai dengan hukum dan aturan yang berlaku. Sertifikat palsu dan sertifikat ganda ini tidak dapat terjadi jika dalam pembuatan sertifikat tanah sesuai dengan aturan dan syarat yang telah ditetapkan.

Berbagai permasalahan pertanahan yang muncul tersebut merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan tentu saja menjadi tanggung jawab pemerintah. Dalam rangka penyelesaian masalah sengketa pertanahan yang ada, BPN (Badan Pertanahan Nasional) adalah salah satu lembaga mediasi yang menangani sengketa pertanahan dan mengedepankan keadilan, dengan cara musyawarah mufakat dengan menghormati hak dan kepentingan para pihak yang bersengketa. Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba, Kinerja pegawainya tidak selamanya berjalan mulus, dalam perjalanannya masih sering timbul banyak masalah, hal ini tidak akan

pernah terjadi apabila pegawainya memiliki kinerja yang tinggi. selain itu seperti yang dikutip pada media online (<https://makassar.sindonews.com>).

Pada BPN Kabupaten Bulukumba juga memiliki keluhan dan pengaduan dari masyarakat tentang pelayanannya yang dinilai lamban dan berbelit-belit, sikap aparat atau pegawai yang dinilai tidak professional, serta tidak adanya kepastian dalam menyelesaikan sengketa tanah sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.

Tujuan penelitian ini adalah guna mengetahui kualitas kerja pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba dalam pengendalian dan penanganan sengketa tanah.

Menurut Flippo (2005) kualitas kerja merupakan hasil yang diukur dari efektifitas dan efisiensi suatu tugas yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan atau target dari organisasi dengan efektif. Kualitas kinerja pegawai merupakan keahlian dalam melakukan pekerjaan sehingga tercapai derajat yang tinggi, waktu yang akurat, cermat dengan metode yang mudah dimengerti oleh pegawai yang memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Secara umum pengertian kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang bisa diraih oleh pegawai dalam mengerjakan tugas serta fungsinya selaku pegawai berdasarkan dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja bisa dilihat pada dua sisi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi.

Mengingat kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja pegawainya, artinya setiap pegawai dalam suatu organisasi diwajibkan untuk turut andil dalam memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang baik, Gibson, (1995). Murti dalam Mathis, (2001) berpendapat kinerja pegawai meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif yang diberikan pegawai pada suatu organisasi. Kinerja pegawai mengarah pada kemampuan pegawai dalam mengerjakan seluruh tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Sedangkan Sinambela, (2011) mengemukakan bahwa kinerja pegawai adalah kapasitas pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. kinerja pegawai sangat dibutuhkan, karena dengan kinerja ini akan ditemukan seberapa jauh kepiawaian pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas kualitas kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja pada seorang pegawai dalam mengerjakan tugas-tugasnya sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Dan hasil kerja mereka sesuai dengan ukuran dan waktu yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan pada suatu organisasi.

Adapun menurut Rivai, (2009) tujuan kinerja pegawai untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas: 1) Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikannya organisasi. 2) Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi Kinerja dapat diukur dan dilihat dari indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja pegawai itu sendiri. Dharma (2001) mengemukakan indikator kinerja yaitu: 1) Kualitas yaitu nilai yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya). ini berkaitan dengan bentuk keluaran. Kualitas kerja ini mencerminkan seberapa baik seorang pegawai dalam mengerjakan tugasnya. 2) kuantitas berkaitan dengan jumlah harus

diselesaikan atau jumlah pekerjaan yang dihasilkan dari proses atau pelaksanaan suatu pekerjaan. 3) Ketepatan waktu yaitu sesuai atau tidaknya pada waktu yang sudah direncanakan. Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Mulyadi, (2007) Pengendalian adalah upaya untuk memperoleh tujuan yang telah ditentukan melalui karakter yg diharapkan. Sedangkan menurut Bastian, (2006) pengendalian adalah jenjang penentu kesuksesan manajemen. Selanjutnya Hasibuan, (2008) mengemukakan pengendalian adalah suatu metode penjaminan di mana pegawai dalam suatu organisasi tersebut mampu mencapai tujuan yg telah di tentukan.

Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata dasar tangan, yang artinya penanganan yaitu sebuah tindakan yang dilaksanakan ketika akan melakukan sesuatu. Penanganan juga berarti proses, cara, perbuatan, dalam mengurus sesuatu yang sedang dialami. Tahapan-tahapan dalam preoses pengendalian Menurut Hasibuan, (2013) yaitu sebagai berikut: 1) menetapkan standar-standar atau dasar dalam melaksanakan pengendalian. 2) mengukur penerapan

kerja. 3) membandingkan penerapan dengan standar dan menetapkan deviasi. 4) Melaksanakan usaha perbaikan apabila terdapat penyelewengan agar penerapan dan tujuan sesuai dengan program. Pengendalian yang efektif memungkinkan seorang pemimpin menentukan apakah pegawai sudah melakukan pekerjaan atau tanggung jawabnya dengan baik, jika kinerja pegawainya diukur secara tepat, pemimpin akan tahu kapan permasalahan akan muncul serta divisi-divisi dan individu mana yang bertanggung jawab.

Adapun Manfaat fungsi pengendalian pada organisasi adalah: 1) Menyadari ada tidaknya penyelewengan terhadap pemahaman pegawai ketika mengerjakan tugas-tugasnya. 2) mengetahui faktor terjadinya penyimpangan. 3) mengetahui sejauh mana rencana kegiatan yang telah dikerjakan oleh pegawai. 4) menyadari apakah periode dan sumber daya lainnya memadai akan kebutuhan dan sudah dimanfaatkan secara tepat. 5) mengetahui pegawai yang harus diberikan penghargaan, dipromosikan, atau diberikan pelatihan lanjutan.

Pada dasarnya fungsi pengendalian akan membandingkan kinerja yang nyata pada organisasi ataupun instansi dengan standar yang

sudah diterapkan, mendapati penyimpangan dan usaha untuk mengambil tindakan yang tepat. Pengendalian yang efisien berarti pengendalian yang akurat sesuai dengan prosedur yang harus dilewati tanpa beralih arah pada system yang dianut agar tahapan yang dilewatinya akurat.

Menurut Winardi, (1983) berikut adalah prinsip-prinsip dalam pengendalian: 1) fungsi pengendalian yang dilaksanakan oleh atasan wajib dipahami oleh pegawai dan hasilnya mudah diukur. 2) fungsi pengendalian wajib dimengerti atasan sebagai suatu aktivitas yang amat serius dalam mencapai tujuan suatu organisasi. 3) standar performa wajib dijelaskan kepada seluruh pegawai karena kinerja pegawai akan selalu dinilai oleh atasan sebagai rekomendasi untuk memberikan penghargaan kepada mereka yang dianggap memiliki kemampuan bekerja.

Pengendalian yang efektif memungkinkan seorang pemimpin menentukan apakah pegawai sudah melakukan pekerjaan atau tanggung jawabnya dengan baik, jika kinerja pegawainya diukur secara tepat, pemimpin akan tahu kapan permasalahan akan muncul serta divisi-divisi dan individu mana yang bertanggung jawab.

Tanah memiliki peran penting dalam kehidupan manusia itulah sebabnya dalam kenyataan sehari-hari permasalahan pertanahan merupakan isu yang sudah menjadi skala prioritas untuk diselesaikan. Menurut Harsono, (2005) sengketa tanah adalah sengketa yang diakibatkan karena dilakukannya langkah hukum atau terjadinya kasus hukum perihal suatu bidang tanah tertentu.

Sedangkan menurut Murad, (1991) pengertian sengketa tanah atau sengketa hak atas tanah, yaitu munculnya sengketa hukum yang berawal dari laporan satu pihak (orang atau badan) tentang keluhan-keluhan dan tuntutan hak atas tanah, baik mengenai status tanah, prioritas maupun kepemilikannya dengan maksud mampu mencapai penyelesaian secara administrasi berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan.

Dalam peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 11 Tahun 2016 tentang penyelesaian kasus Pertanahan disebutkan, sengketa tanah ialah: *“Sengketa tanah yang selanjutnya disebut sengketa adalah perselisihan pertanahan antara perseorangan, bada hukum, atau lembaga yang tidak berdampak luas”*.

Usaman dalam Sarjita, (2005) mendeskripsikan sebab sengketa pertanahan terjadi, karena dampak dari aktivitas industri yang berkenaan dengan bentuk hubungan social yang terikat diantara para stakeholder; masyarakat, pemerintahan pihak pengusaha industry, dan instansi-instansi lain (termasuk lembaga swadaya masyarakat dan lembaga keagamaan) yang kegiatannya terkait langsung dengan ketiganya.

Sumardjono seperti yang dikutip Mu’adi, (2008). Secara garis besar membagikan tipologi sengketa tanah kedalam lima kelompok yaitu: 1) Kasus-kasus yang berkenaan dengan penggarapan rakyat atas areal perkebunan, kehutanan dan lain-lain. 2) Kasus-kasus yang berkenaan dengan pelanggaran peraturan *land reform*. 3) Kasus-kasus berkenaan dengan eksekse dalam penyediaan tanah untuk pembangunan. 4) Sengketa perdata yang berkenaan dengan masalah tanah, dan 5) Sengketa yang berkenaan dengan hak ulayat.

Menurut Budiman, (2005) sumber masalah/konflik pertanahan yang ada sekarang antara lain: 1) pemilikan/penguasaan tanah yang tidak seimbang dan tidak merata. 2) ketidakserasian penggunaan tanah pertanian dan tanah nonpertanian. 3)

kurangnya keberpihakan kepada masyarakat yang golongan ekonominya lemah. 4) kurangnya pengakuan terhadap hak-hak masyarakat hukum adat atas tanah seperti hak ulayat. 5) lemahnya posisi tawar masyarakat pemegang hak katas tanah dalam pembebasan tanah.

Adapun penyelesaian sengketa tanah menurut Sari (2020) yaitu sebagai berikut: 1) Penyelesaian melalui mediasi. Mediasi adalah salah satu metode penyelesaian masalah dengan adanya bantuan dari pihak ketiga (mediator) melalui jalan yang telah disepakati oleh pihak yang bersengketa agar tercapainya solusi yang menguntungkan para pihak. 2) Penyelesaian pada Badan Pertanahan Nasional. Penyelesaian sengketa pertanahan bisa diajukan di Badan Pertanahan Nasional dengan ketentuan timbulnya kasus pertanahan akibat dari adanya pengajuan atau tuntutan dari warga baik orang maupun badan hukum yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat. Dengan mengadakan permasalahan sengketa pertanahan ke Badan Pertanahan Nasional, maka dari Badan Pertanahan Nasional akan memanggil para pihak yang bersengketa dengan tujuan penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode mediasi. 3) Penyelesaian melalui Badan

Peradilan. Apabila penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak menemukan titik temu dan jika Badan Pertanahan Nasional dianggap masyarakat belum memuaskan dan tidak pula menangani sengketa tersebut, maka satu-satunya jalan yang terakhir yang dapat ditempuh masyarakat adalah dengan menyelesaikan masalah sengketa tersebut melalui Badan Peradilan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian berada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan dengan waktu penelitian yang dibutuhkan kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan informan dalam penelitian ini yaitu Purposive Sampling. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: Wawancara, dokumentasi, media review dan observasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu: Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Adapun Teknis pengabsahan data dalam penelitian ini adalah: Triangulasi sumber, triangulasi teknik dan

triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan kegiatan penelitian ini agar dapat mengetahui ataupun memahami bagaimana kualitas kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bulukumba dalam Pengendalian dan Penanganan Sengketa Tanah dengan mengaitkannya pada fakta lapangan. Peneliti berupaya membagi masalah ke dalam beberapa indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dharma, (2001) yaitu: 1. Kuantitas 2. Kualitas. 3. Ketepatan waktu.

Kualitas

Kualitas kerja merupakan hasil kerja yang dicapai menurut aturan dan kesiapannya yang pada waktunya akan menghasilkan penghargaan serta kemajuan dan perkembangan organisasi dengan peningkatan keterampilan dan kemahiran secara teratur berdasarkan dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian berkembang. Kualitas umumnya diukur pada perbandingan sejauh mana usaha yang dibuat dengan hasil yang didapatkannya dalam kurun waktu tertentu. Untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi/instansi yaitu dengan adanya salah satu faktor yang menjadi kriteria dengan mengidentifikasi dan mengukur

kinerja pegawainya. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memberikan pelayanan publik, pengukuran kinerjanya sangat penting karena masyarakat langsung dapat menilai seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai agar lebih sistematis dan tepat arah agar terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan

Level kinerja pada perspektif kualitas adalah sejauh mana proses kinerja pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada sejumlah pihak maupun masyarakat.

Hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa pegawai pada Badan Petanahan Nasional Kabupaten Bulukumba tentang kualitas kerja sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari potensi diri yang dimiliki oleh pegawai pada kantor pertanahan Kabupaten Bulukumba dalam hal ini pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat yang cepat tanggap, tidak menyulitkan masyarakat, tidak berbelit-belit serta tidak dikenakan biaya apapun. Sehingga masyarakat atau pemohon yang akan

menyelesaikan kasus sengketa yang puas dengan kinerja yang diberikan oleh pegawai tersebut. Selain itu kesopanan dan keramahan para pegawai pada kantor tersebut juga menjadi poin penting karena dapat membuat masyarakat nyaman ketika mengurus berkas-berkas penyelesaian sengketa.

Kuantitas

Kuantitas kerja adalah ukuran mengenai seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai BPN Kabupaten Bulukumba dalam sehari atau dalam satu periode. Sehubungan dengan hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam segi kuantitas kerja pada kantor tersebut sudah dapat dikatakan baik. karena pegawai BPN Kabupaten Bulukumba mampu menyelesaikan setiap kasus sengketa dari masyarakat yang masuk setiap tahunnya. Dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan jika jumlah pekerjaan yang harus dihasilkan dalam sehari tidak ditargetkan, karena menurut informan capaian target hanya ada dianggarkan dengan kurun waktu setahun. Dan untuk mencapai hasil kerja yang baik dan optimal, pegawai pada Kantor Pertanahan Bulukumba selalu

melakukan tanggung jawabnya tidak gampang menyerah dan selalu optimis ketika akan menyelesaikan kasus-kasus sengketa dalam masyarakat, Hal ini dapat dilihat apabila pada hari itu ada berkas dari pemohon atau masyarakat yang masuk, maka dari pegawai BPN Bulukumba akan segera memproses berkas tersebut pada hari itu juga.

Dilihat pada kasus sengketa tanah, Kinerja pegawai pada BPN Kabupaten Bulukumba tidak dapat diukur hanya berdasarkan pada jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai akan tetapi bagaimana pegawai pertanahan menjalankan tugas dan fungsinya dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu disini mencakup target atau jangka waktu yang telah disepakati oleh pihak BPN Kabupaten Bulukumba dan Masyarakat yang bersengketa. Dari aspek ketepatan waktu berdasarkan dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan baik. karena ketepatan waktu dapat diukur pada tingkat kedisiplinan dan keahlian pegawai BPN Kabupaten Bulukumba dalam penyelesaian sengketa tanah yang dialami oleh

masyarakat.

Walaupun masih ada keluhan dari beberapa masyarakat terkait dengan jangka waktu penyelesaiannya yang lama tetapi oleh pihak BPN kabupaten Bulukumba telah melakukan penyuluhan dan pengarahan kepada masyarakat terkait dengan tahapan-tahapan yang dilalui ketika akan menyelesaikan sengketa. partisipasi masyarakat juga harus searah dan harus mengikuti aturan yang telah diberikan oleh penyedia layanan agar dapat memudahkan para pegawai dalam pengurusan berkas-berkas sengketa.

kurangnya pemahaman pada masyarakat akan menjadi salah satu faktor terhambatnya pengurusan penyelesaian sengketa. Dalam hal ini tingkat disiplin pegawai dalam hal ketepatan waktu sudah cukup baik, mengingat dalam penyelesaian sengketa tanah tidaklah mudah dan memiliki tahapan-tahapan atau proses penyelesaian yang panjang sehingga akan membutuhkan waktu berminggu-minggu bahkan bertahun-tahun lamanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil observasi dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam

pengendalian dan penanganan sengketa tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba telah termasuk dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas, dan ketepatan waktu.

Dari segi kualitas kerja pegawai dalam pengendalian dan penanganan sengketa tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba dilihat dari segi kualitas sudah tergolong optimal. Hal ini dapat dilihat dari potensi diri yang dimiliki oleh pegawai pada kantor pertanahan Kabupaten Bulukumba dalam hal ini pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat yang cepat tanggap, tidak menyulitkan masyarakat, tidak berbelit-belit serta tidak dikenakan biaya apapun. Sehingga masyarakat atau pemohon yang akan menyelesaikan kasus sengketa nya puas dengan kinerja yang diberikan oleh pegawai tersebut.

Kuantitas kerja pegawai pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba tergolong baik. Karena pegawai BPN Kabupaten Bulukumba mampu menyelesaikan setiap kasus sengketa dari masyarakat yang masuk setiap tahunnya sesuai dengan target operasi yang telah ditentukan pada kantor tersebut.

Dari segi ketepatan waktu dapat disimpulkan juga dapat dikatakan baik karena ketepatan waktu dapat diukur pada tingkat kedisiplinan dan keahlian pegawai BPN Kabupaten Bulukumba dalam penyelesaian sengketa tanah yang dialami oleh masyarakat. Walaupun masih ada keluhan dari beberapa masyarakat terkait dengan jangka waktu penyelesaiannya yang lama tetapi oleh pihak BPN kabupaten Bulukumba telah melakukan penyuluhan dan pengarahan kepada masyarakat terkait dengan tahapan-tahapan yang dilalui ketika akan menyelesaikan sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. (2006). *Akuntansi Sektor Publik; Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Budiman, E. (2005). "Peradilan Agraria (Solusi Alternatif penuntasan Sengketa Agraria)." *Jurnal Hukum Usu*, 1(1).
- Dharma, A. (2001). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Flippo, E. B. (2005). *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Gibson. (1995). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Harsono, B. (2005). *Sengketa-sengketa Tanah serta Penanggulangannya* Jakarta: Djambatan.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Selemba Empat.
- Murad, R. (1991). *Penyelesaian Sengketa Hukum atas Tanah*: Jakarta: Alumni.
- Mu'adi, S. (2008). *Penyelesaian sengketa hak atas tanah perkebunan melalui cara non litigasi (suatu studi litigasi dalam situasi transisional)* (Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Rivai, H. (2009). *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Mathis, L. R. (2001). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia Buku 1 dan Buku 2*. Jakarta: Terjemahan Selemba Empat.
- Sarjita. (2005). *Teknik dan Strategi Penyelesaian Sengketa Pertanahan*. Yogyakarta: Tugu Jogja Pustaka.
- Sari, D. A. (2020). Sengketa Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah. *Al-Adalah: Jurnal Hukum Dan Politik Islam*, 5(2), 138–155. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v5i2.816>
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumantri, I. H. (2015). Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 201–211. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1244>
- Siagian, S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winardi. (1983). *Azas-azas Manajemen*. Bandung: Alumni.

Peraturan pemerintah (PP) No. 30
Tahun 2019 tentang Penilaian
Kinerja Pegawai Negeri Sipil
(PNS).

Peraturan Pemerintah RI No. 24 tahun
1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata
Ruang No. 11 Tahun 2016 tentang
Kasus Pertanahan.