



**Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan  
Sertifikat Tanah Di Desa Bonto Tappalang Kecamatan Tompobulu  
Kabupaten Bantaeng**

**Jumase Basra**

Program Studi Pendidikan Non Formal, FKIP UMB

(email: [jumasebasra@umbulukumba.ac.id](mailto:jumasebasra@umbulukumba.ac.id))

**Yuli Artati**

Program Studi Pendidikan Non Formal, FKIP UMB

(email: [yuliakamah1972@gmail.com](mailto:yuliakamah1972@gmail.com))

**Jusmawati**

Program Studi Pendidikan Non Formal, FKIP UMB

(email: [jusmawatirh@gmail.com](mailto:jusmawatirh@gmail.com))

**Abstrak**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bonto Tappalang Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. Masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Desa Bonto Tappalang Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja aparatur pemerintah desa dalam kaitannya memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di desa Bonto Tappalang, Kab. Bantaeng. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian sebanyak 8 orang termasuk diantaranya 3 orang aparatur desa dan warga masyarakat yang berjumlah 5 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat telah berhasil dalam beberapa aspek serta telah menghadirkan beberapa faktor yang patut di apresiasi dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Secara keseluruhan kinerja aparatur pemerintah desa telah menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat desa Bonto Tappalang.

**Kata kunci:** Kinerja, Pelayanan, Sertifikat tanah, Desa

**Abstract**

*This research was conducted in Bonto Tappalang Village, Tompobulu District, Bantaeng Regency. The problem in this study is how the performance of village government officials in providing land certificate making services in Bonto Tappalang Village, Tompobulu District, Bantaeng Regency. The purpose of this study was to describe the performance of village*

*government officials in relation to providing land certificate making services in Bonto Tappalang village, Bantaeng Regency. This research approach is qualitative research with descriptive qualitative research type. The research subjects were 8 people including 3 village officials and 5 community members. Data collection was carried out using interviews, observation and documentation. The results showed that: the performance of the village government apparatus in providing land certificate making services to the community has been successful in several aspects and has presented several factors that deserve appreciation and get a positive response from the community. Overall the performance of the village government apparatus has created a positive experience for the people of Bonto Tappalang village.*

**Keyword:** *performance, service, land certificate, village*

## **Pendahuluan**

Posisi aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting karena akan memengaruhi sejauh mana pemerintah dapat memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. hal ini juga berdampak pada sejauh mana Negara menjalankan perannya sesuai dengan tujuan awalnya. Oleh karena itu, kinerja birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peran mereka adalah suatu tuntutan yang harus dipenuhi (Anissa, 2016).

Banyak lapisan masyarakat, termasuk di Desa Bonto Tappalang, berharap agar pelayanan pembuatan sertifikat tanah berjalan dengan baik. Namun, masalah timbul karena proses yang terasa lamban, rumit dan memakan waktu lama dalam pembuatan sertifikat tanah. Sertifikat tanah sebenarnya merupakan elemen terutama yang harus diutamakan dalam prosesnya karena berkaitan dengan kepastian hukum mengenai kepemilikan tanah seseorang (Delvi Otista Maria, 2017). Pandangan negative terhadap aparat pemerintah seharusnya menjadi peringatan bagi pemerintah. Kinerja pegawai memiliki dampak langsung pada kualitas layanan kepada masyarakat, sehingga kinerja yang kurang baik berpengaruh besar pada layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. ini juga dapat menyebabkan sengketa tanah karena kurangnya kesadaran dan minat masyarakat untuk mendapatkan sertifikat tanah. Sebagai akibatnya, msyarakat percaya bahwa pembuatan sertifikat tanah memakan waktu lama, dan mereka sering mengeluh

tentang layanan yang lambat, yang pada gilirannya mengurangi efisiensi dalam pembuatan sertifikat tanah (Hardianti, 2020).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeiory 2012), sertifikat tanah adalah “salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersamasama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.” Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah “Surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

Kesadaran hukum adalah unsur kunci dalam sistem hukum, dan dalam proses pembentukan hukum oleh penegak hukum, terutama hakim, serta oleh ahli hukum dan warga masyarakat, kesadaran ini memiliki peran penting. Prinsip kesadaran hukum mendorong perubahan dari budaya kekuasaan menjadi budaya hukum (Iwan Setiawan, 2017). Transformasi ini penting baik bagi penegak hukum maupun individu yang sudah memiliki pemahaman hukum. Kesadaran hukum mencakup dua dimensi, yaitu pemahaman tentang hukum dan partisipasi dalam penerapan dan penegakan hukum. Menteri kehakiman Republik Indonesia pada tahun 1988 juga menjelaskan bahwa kesadaran hukum masyarakat mencakup nilai-nilai dalam masyarakat terkait hukum, termasuk pengetahuan, pemahaman, kesadaran serta kepatuhan terhadap hukum.

## **Metode**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hal tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan maupun menggambarkan secara nyata bagaimana kinerja aparat pemerintah desa dalam kaitannya memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Desa Bonto Tappalang Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini mengumpulkan data dengan observasi, wawancara dan

dokumentasi dimana observasi berupa mengamati bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh aparat desa sedangkan wawancara yaitu mempertanyakan kepada narasumber mengenai bagaimana kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah dan dokumentasi yaitu proses pengambilan gambar terhadap subjek dan kegiatan yang diteliti (Michellia Agustin, 2015).

Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi data dimana peneliti menggabungkan data dari berbagai sumber lalu mengumpulkannya untuk memperkuat sebuah validitas data.

## **Hasil**

Penulis dapat mengemukakan bahwa hampir seluruh dari aparat desa bonto tappalang telah melakukan tugas dan pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan. Dimana peneliti mengukur kinerja aparat pemerintah desa Bonto Tappalang dengan menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins. Hasil kerja yang optimal inilah yang juga sangat berdampak pada kehidupan aparat desa dimana ketika tugas dan tanggung jawab dijalankan dengan baik maka akan mendapatkan respon yang baik juga dari masyarakat.

Dari segi kualitas kinerja, Pemberian fasilitas pelayanan juga merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi masyarakat karena mereka memberikan kenyamanan, aksesibilitas dan kondisi yang mendukung masyarakat. pelayanan 24 jam yang diberlakukan oleh aparat pemerintah desa merupakan tindakan yang mempermudah masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah dengan memberikan masyarakat kebebasan waktu dalam mengakses bantuan diluar jam kerja kantor desa. Pada segi kuantitas yakni bahwa dengan adanya program bantuan pelayanan pembuatan sertifikat tanah tersebut telah menimbulkan antusiasme warga dan menarik minat mereka untuk mengurus sertifikat tanah, yang dimana hal tersebut merupakan salah satu cara untuk menghindari adanya pertikaian antar warga karena sengketa tanah.

Adanya program pelayanan pembuatan sertifikat tanah telah menimbulkan perubahan yang signifikan dari masyarakat desa Bonto Tappalang dari yang awalnya hanya satu atau dua orang yang memiliki sertifikat tanah, kini terdapat kurang lebih dari 250 bidang tanah yang telah bersertifikat tanah dalam kurun waktu kurang lebih 9 bulan penyelesaian prosedur pembuatan sertifikat tanah. Pada segi ketepatan waktu, bahwa waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah telah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan telah disampaikan sebelumnya oleh pihak aparat pemerintah desa dengan memberikan keyakinan pada masyarakat bahwa 9 bulan merupakan waktu efektif penyelesaian sertifikat tanah yang paling singkat. Segi efektivitas kinerja, dapat ditemukan bahwa serangkaian kegiatan sosialisasi atau musyawarah terkait program pelayanan pembuatan sertifikat tanah tersebut sudah bisa dikatakan berjalan secara efektif.

Pada segi kemandirian kerja, peneliti melihat bahwa kemandirian aparat desa Bonto Tappalang sudah cukup bagus hanya saja masih perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Tentu saja hal tersebut tergantung dari usaha masing-masing aparat desa untuk bisa mengembangkan kemampuan yang dimiliki. Pada segi komitmen kerja aparat desa dengan masyarakat, Berdasarkan pengalaman dan persepsi warga, komitmen aparat desa dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah sudah baik dan mendapat respon positif. Waktu penyelesaian sertifikat tanah telah membaik, dan mereka juga lebih responsive terhadap kebutuhan warga. Serta komunikasi yang baik antara aparat desa dan warga telah memungkinkan pengurusan sertifikat tanah berjalan cepat dan diutamakan, sehingga warga merasa dihargai dan didukung dalam proses tersebut.

## **Pembahasan**

### **1. Kualitas**

Kualitas kerja dalam sebuah pelayanan mengacu pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan atau keinginan orang yang diberikan pelayanan yang dalam hal ini yaitu masyarakat Desa Bonto Tappalang. Hal ini mencakup aspek seperti responsive terhadap kebutuhan warga, kemampuan untuk

memberikan solusi yang efektif, kesopanan, kecepatan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan. Kualitas kerja yang baik dalam pelayanan juga melibatkan kemampuan komunikasi yang jelas, sikap positif, serta upaya untuk menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Pada penelitian ini, untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah dilihat dari kualitas pelayanan yang diterapkan yaitu melayani selama 24 jam penuh kepada masyarakat dimana masyarakat bebas dan lebih efisien terhadap waktu yang diperlukan untuk mengurus berkas-berkas maupun persyaratan yang diperlukan (Riska Anugerah Pratiwi. 2018).

## 2. Kuantitas

Hasil penelitian pada wawancara yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa program bantuan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di desa Bonto Tappalang memiliki dampak positif yang signifikan pada minat dan partisipasi warga dalam mengurus sertifikat tanah mereka. Sebelum adanya program tersebut, kurangnya minat warga untuk memiliki sertifikat tanah disebabkan oleh dua faktor utama. Pertama, biaya yang tinggi yang terkait dengan proses pengurusan sertifikat tanah di Dinas Pertahanan. Kedua, kompleksitas administratif yang sering membuat warga enggan untuk mengurus sertifikat tanah. Selama kurun waktu kurang lebih 9 bulan, lebih dari 250 sertifikat tanah telah diterbitkan, yang merupakan lonjakan signifikan dibandingkan dengan hanya sedikit orang yang memiliki sertifikat sebelumnya. Ini mencerminkan keberhasilan program dalam meningkatkan kuantitas kepemilikan sertifikat tanah di desa Bonto Tappalang. Hal tersebut tidak hanya meningkatkan minat warga untuk memiliki sertifikat tanah, tetapi juga berkontribusi pada mengurangi sengketa tanah dengan meningkatkan kuantitas kepemilikan sertifikat tanah dalam komunitas (Sitna Hajar Malawat, Novia Octaviani. 2019).

## 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan diawal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta

memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketetapan waktu merupakan salah satu indikator kinerja yang berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian aktivitas dengan jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketetapan waktu yang efisien telah disampaikan pada awal sosialisasi program bantuan ini bahwa estimasi waktu yang paling cepat dan singkat dalam penerbitan sertifikat tanah tersebut yaitu kurang lebih 9 bulan. Penting juga untuk menyoroti kolaborasi dengan masyarakat yang disebutkan dalam pernyataan bahwa pemerintah desa Bonto Tappalang telah mengikuti panduan yang sebelumnya disetujui dengan masyarakat, ini mencerminkan komunikasi yang baik dan partisipasi yang memadai dalam proses penerbitan sertifikat tanah (Sokhizanolu dkk. 2022).

#### 4. Efektivitas

Dalam hasil penelitian ini, peneliti menentukan keefektifan sebuah musyawarah yang bersifat edukasi terhadap masyarakat. Serangkaian kegiatan musyawarah dan sosialisasi merupakan bagian dari upaya aparatur pemerintah desa dalam memberikan program yang efektif terhadap warga. Hal tersebut dilihat dari adanya diskusi antara berbagai pihak terkait, seperti pemerintah daerah, pemilik tanah serta masyarakat setempat untuk membahas aspek-aspek terkait program sertifikat tanah.

#### 5. Kemandirian

Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Kemandirian merupakan kemampuan, komitmen serta upaya untuk menyediakan pelayanan yang baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini kemandirian aparatur pemerintah desa diukur dari seberapa mandiri mereka dalam melakukan tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing yang diberikan terkait pelaksanaan bantuan pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Berdasarkan pada hasil penelitian sebelumnya, peneliti dapat memberikan pernyataan bahwa kemandirian aparatur

desa di Bonto Tappalang telah mencapai tingkat yang cukup baik, namun masih memiliki potensi untuk ditingkatkan lebih lanjut. Peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan aparatur desa dalam menjalankan tugas-tugasnya telah menunjukkan hasil positif, tetapi masih ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Kuncinya adalah bagaimana setiap anggota aparatur desa dapat berupaya untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka secara individu agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dan efektif dalam memajukan desa Bonto Tappalang.

#### 6. Komitmen kerja

Pada penelitian ini, komitmen kerja didasarkan pada bagaimana hubungan kerjasama antara aparatur pemerintah desa dengan warga masyarakat desa Bonto Tappalang. Komitmen tersebut mengacu pada sejauh mana mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang efisien dan merata kepada warga. Hal ini juga tercermin dalam implementasi pelayanan 24 jam dan keterbukaan terhadap kebutuhan warga. Berdasarkan pada hasil wawancara dengan informan, mencerminkan bahwa komitmen aparatur desa dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah telah diterima dengan baik oleh masyarakat. Warga merasa bahwa komunikasi yang baik dan responsif antara aparatur desa dan mereka telah memungkinkan proses pengurusan sertifikat tanah berjalan dengan baik dan merasa dihargai, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang efisien dan merata (Sri Kamariah. 2016).

#### **Kesimpulan**

Melalui analisis mendalam terhadap hasil penelitian, sangat jelas bahwa kinerja aparatur pemerintah desa Bonto Tappalang dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah telah menghadirkan beberapa faktor penting dan telah mencerminkan kualitas yang patut di apresiasi dan mendapatkan respon positif dari masyarakat setempat. Dalam penelitian ini, kinerja aparatur pemerintah desa diukur melalui enam indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006, 260).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa Bonto Tappalang dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah berhasil dalam beberapa aspek. Meskipun masih ada potensi perbaikan dalam aspek kemandirian, kolaborasi atau komitmen kerja dengan masyarakat, serta pengembangan individu, secara keseluruhan kinerja aparatur pemerintah desa telah menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat desa Bonto Tappalang.

#### Referensi:

- Anissa Ratna Widuri, Maesaroh. 2016. *Analisis Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang*. Jurnal Universitas Dipenogoro. <https://media.neliti.com/media/publications/96450-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-se.pdf>.
- Delvi Otista Maria. 2017. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Skripsi Universitas Medan Area. <https://repository.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/8258/1/138510005>.
- Hardianti. 2020. *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Kantor Pertahanan di Kabupaten Luwu Timur*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar. <https://digilibadmin.unismuh.a.id/upload/10795-full Text.pdf>
- Iwan Setiawan. 2017. *Kinerja aparatur desa Bojong Kecamatan Wonosegoro Kabupaten Boyolali dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2016*. Skripsi Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/31879/1/3312413012>.
- Michellia Agustin. 2015. *Kinerja Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Jurnal Universitas Riau. <https://jom.unri.a.id/index.php/JOMSFSIP/article/view/4804>.
- Riska Anugerah Pratiwi. 2018. *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar. <http://eprints.stialanmakassar.ac.id/63/1/7.%20RISKA%ANUGERAH%PRATIWI%MA.pdf>.
- Sitna Hajar Malawat, Novia Octaviani. 2019. *Kinerja Aparatur Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik di Desa Keramat, Kabupaten Banjar*. Jurnal administrasi public dan bangunan. <http://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/download/2444/2012>.
- Sokhizanolo Laia, Elisabeth Sitepu, Elok Perwirawati. 2022. *Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Hilmaua Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan*. Jurnal Governance Opinion. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/inde.php/governanceopinion/article/view/151>.
- Sri Kamariah. 2016. *Evaluasi Pelayanan dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Desa Sambirejo Keccamatan Bongorejo Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Universitas DR. Seotomo Surabaya. <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-admp43df3c8e6efull.pdf>