

**PENERAPAN RESPONSIBILITAS KERJA DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR PERTANAHAN HALMAHERA BARAT**

**AGNESIA AGUSTIN MEDJA**

**WELSON YAPPI ROMPAS**

**HELLY KOLONDAM**

**ABSTRACT:** *Work responsibility is a measure to see government administrators carry out the authority they give and carry out in accordance with existing procedures and provisions, public bureaucracy is said to be responsible if they carry out their duties as well as possible and are not just reasons, whether someone is supervising or not, by mobilizing all abilities it has effectively and efficiently. This study aims to explain the application of work responsibility in improving the performance of public service personnel. To achieve these objectives researchers used qualitative methods using data collection techniques through interview, observation, and documentation. The result of research in the land office west Halmahera show that all staff employes can be responsible for carrying out their positions, they can carry out the authority given to them by their superiors, there are performance evaluation standards, the services provided to the community are good enough, agencies take service actions fair according to the work code of ethics, and there is a commitment from the leadership by providing quality public service and having fast, easy, and clear procedures so that people are satisfied in completing their affairs. So that all staff can provide better service, it is hoped that the office building will be repaired and make improvements in strengthening the internet network.*

**Keywords:** *Work Responsibility, Performance, Public Service.*

---

## **PENDAHULUAN**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi

perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah melalui Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah menetapkan standar dan prinsip serta asas pelayanan Kesemuannya ini dilakukan untuk menjadikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagaimana yang diamanatkan oleh undang – undang yaitu pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya

keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan. Kesemuanya ini dilakukan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik. Dalam menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik maka pemberi pelayanan diharapkan dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di sektor pertanahan, nyata terlihat bahwa pemerintah saat ini berupaya menjadikan Badan Pertanahan baik yang berada di tingkat pusat maupun yang ada di wilayah dan kantor mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional berkaitan dengan hak dan status kepemilikan lahan atau tanah. Keabsahan dan kebenaran akan kepemilikan tanah yang dibuktikan dengan adanya sertipikat menjadi penting dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan.

Mencermati permasalahan dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pertanahan harus diakui bahwa ada banyak keluhan yang disampaikan dan teralami oleh masyarakat. Segala hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, perilaku aparat pemberi layanan, waktu pelayanan sampai dengan biaya yang ditimbulkan untuk pelayanan banyak menjadi keluhan masyarakat. Berbagai hal yang dikemukakan di atas selain berdampak pada pelayanan yang diterima oleh masyarakat juga berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai itu sendiri.

Kantor Badan Pertanahan yang ada di Kabupaten Halmahera Barat yang merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional diberi kewenangan dalam melayani masyarakat di Kabupaten Halmahera Barat pada pelayanan pertanahan. Segala hal yang berkaitan dengan penerbitan sertifikat tanah menjadi tanggung jawab Kantor Badan Pertanahan yang ada di Kabupaten Halmahera Barat.

Permasalahan dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Halmahera Barat teramati banyak berkaitan dengan respon dari pegawai dalam melayani masyarakat. Berbagai hal yang banyak menjadi keluhan berkaitan dengan respon pegawai antara lain dalam hal kecepatan melayani, dalam melakukan pengukuran tanah maupun menerbitkan sertifikat tanah. Menjadi penting dan baik bagi pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas ketika mampu merespon dengan baik akan kebutuhan layanan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Penerapan Responsibilitas Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Halmahera Barat”**.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif (Creswell,1994), yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif.

Penelitian ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik dan menekankan pentingnya pemahaman tingkah laku menurut pola berpikir pada penerapan responsibilitas

kerja dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayan publik.

### **Fokus Penelitian**

Responsibilitas dalam penelitian ini dipahami sebagai upaya pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan Halmahera Barat sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan dan berdasarkan aturan yang ada. Oleh karena itu maka upaya untuk dapat menjelaskan penerapan responsibilitas kerja dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik di Kantor Pertanahan Halmahera Barat dalam kajian Ilmu Administrasi Publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Jabra dan Dwivedi dalam Widodo (2001) difokuskan pada :

1. Pemahaman akan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas
2. Pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab
3. Adanya evaluasi kinerja
4. Tindakan – tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu
5. Komitmen dari pimpinan

### **Lokasi Penelitian/Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat.

### **Informan**

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah 1 Unsur pimpinan kantor, 3 Orang staf pegawai, dan 2 Orang masyarakat.

### **E. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data utama atau primer dan sumber data tambahan atau sekunder (Moleong, 1993). Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah seluruh kegiatan di lapangan berupa pernyataan dan tindakan dari semua implementor yang diteliti. Sumber data primer yang dimaksudkan adalah data dari semua pihak

dimana diharapkan data yang akurat, lengkap dan mendalam dari para informan dalam menjelaskan penerapan responsibilitas kerja dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik di Kantor Pertanahan Halmahera Barat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan :

#### **1. Wawancara**

Teknik pengumpulan data ini yang digunakan melalui komunikasi langsung dengan informan yang dianggap mengetahui dan menguasai serta memahami informasi yang berkaitan langsung.

#### **2. Observasi**

Yaitu langsung kelokasi penelitian dengan cara mengamati secara langsung proses yang terjadi.

#### **3. Dokumen**

Yaitu, penggunaan dokumen yang berhubungan langsung termasuk didalamnya penanganan pelayanan baik laporan kerja, SOP, tugas yang terkait baik yang bersifat kajian teoritik maupun dokumen yang ada pada objek penelitian.

### **Teknik Analisa Data**

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar (Patton,2001).

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap berikut :

1. Kategorisasi dan mereduksi data yang berhubungan diperoleh melalui hasil wawancara, observasi maupun studi dokumen.
2. Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi,

sehingga data berbentuk rangkaian informasi yang bermakna.

3. Melakukan interpretasi pada data yang telah dikelompokkan berdasarkan hasil kategorisasi dan reduksi sehingga mendapatkan makna yang sebenarnya sebagai ungkapan nyata atas permasalahan yang sebenarnya terjadi.
4. Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian
5. Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Untuk mengatasi dan bahkan mencegah terjadinya permasalahan pertanahan, pemerintah telah memiliki kebijaksanaan dalam mengatur pertanahan dan usaha pendayagunaan fungsi tanah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, yang dilaksanakan melalui catur tertib pertanahan yang meliputi: Tertib hukum pertanahan, tertib administrasi pertanahan, tertib penggunaan tanah dan tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup. Sementara itu sasaran pembangunan bidang pertanahan adalah terwujudnya Catur Tertib Pertanahan, yaitu:

1. Tertib hukum pertanahan
2. Tertib administrasi pertanahan
3. Tertib penggunaan tanah
4. Tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa masyarakat yang paling merasakan setiap tindakan yang diberikan oleh aparat dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat. Dalam rangka pelayanan yang responsif maka telah di buat loket – loket pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.

Dari proses kerja yang ada sebagaimana pengamatan peneliti serta di ikuti oleh hasil wawancara menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat responsif dalam melayani masyarakat. Dengan adanya penataan dalam pelayanan mulai dari adanya papan informasi proses layanan, tersedianya loket pelayanan sesuai bentuk pelayanan yang diberikan menjadi cermin atas responsivitas aparat dalam melayani masyarakat.

Responsibilitas kerja pegawai yang terwujud dari pemahaman akan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas telah sangat jelas terlihat dalam penerapannya di Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat. Tanggung jawab pegawai berdasarkan jabatan yang terjabar pada tugas pokok dan fungsi. Sekalipun memang terdapat kendala dalam menjalankan tanggung jawab yaitu kekurangan SDM dalam melakukan pekerjaan serta kurang representatifnya gedung kantor akan tetapi semua pegawai berusaha memberikan pelayanan yang baik. Langkah cepat yang menjadi penilaian baik dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat bahwa cara menyelesaikan kendala dalam tanggung jawab kerja dengan melakukan konsultasi kepada pimpinan apa yang menjadi kendala dalam tanggung jawab kerja kita.

Setiap pegawai yang bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat dalam kaitannya dengan pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab telah diikuti dengan adanya surat keputusan. Kewenangan itu diberikan oleh atasan kami sebagaimana jabaran dilakukan dengan baik oleh setiap pegawai. Sementara itu kewenangan lain yang diberikan pimpinan jika ada kepala seksi kami yang berhalangan atau tidak masuk kantor, atau kami diberikan disposisi. Hal ini merupakan bentuk nyata dalam merespon kebutuhan masyarakat yang dilayani. Demikian pula halnya dengan kepatuhan yang ditunjukkan oleh staf kepada

atasan dalam menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang diberikan oleh atasan.

Sekalipun memang harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat belum sempurna yang diharapkan olehnya instansi ini selalu berupaya melakukan perbaikan. Langkah perbaikan yang dilakukan salah satunya dengan secara periodik melakukan evaluasi. Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat memiliki standar evaluasi kinerja yang ditetapkan oleh instansi. Standar evaluasi kinerja yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat berupa Laporan, Renaksi ( Rencana aksi) dan Sakip ( Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah). Bentuk laporan evaluasi ini bukan hanya dimiliki dan diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat akan tetapi juga digunakan oleh semua Kantor Pertanahan.

Bentuk evaluasi yang dilakukan biasanya mengadakan pertemuan atau rapat. Melalui rapat evaluasi ini pimpinan memberikan penilaian, arahan dan bersama mencari solusi untuk perbaikan masalah. Sekalipun memang harus diakui bahwa terdapat kendalanya itu biasanya dihadapi dalam kegiatan evaluasi yaitu sistem yang sering bermasalah karena online melakukan aplikasi. Kalau di lapangan berupa cuaca dan jaringan. Akan tetapi secara manual juga tetap dilakukan. Selain melakukan evaluasi pada program kerja berdasarkan laporan, Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat juga melakukan evaluasi kinerja staf dilihat dari kinerja kerjanya dan disiplinnya serta sikap kerja mereka. Semua ini dilakukan sesuai prosedur yang ada.

Perwujudan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat yang responsif juga terlihat dari tindakan-tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu. Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat dalam melayani masyarakat dimana setiap pelayanan kami berdasarkan SPOP (Surat

Pemberitahuan Objek Pajak) dan kami memiliki durasi waktu pelayanan. Sementara itu menurut masyarakat yang diwawancarai bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik. Diakui juga oleh pimpinan dan staf bahwa untuk pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti. Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat selaku instansi publik melakukan tindakan pelayanan yang adil dan sesuai dengan kode etik kerja. Pengaduan atau surat masuk ataupun permohonan yang terlebih dahulu disampaikan akan diproses duluan.

Tindakan-tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu yang dijelaskan di atas merupakan upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat mewujudkan komitmen kerja. Sebab komitmen pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya, pembinaan kepada bawahannya untuk memberikan pelayanan yang akurat. Pimpinan juga melakukan *Controlling* yang cukup ketat kepada bawahannya. Jika ditemukan bawahan yang berkinerja buruk sehingga menimbulkan pelayanan yang tidak akurat maka akan diberikan teguran dan juga surat peringatan. Sikap tegas ini menjadi nilai baik bagi pimpinan dalam mewujudkan komitmen kerja. Akhirnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi merata dan adil. Hal ini juga memberikan penjelasan bahwa komitmen Pimpinan adalah dengan memberikan pelayanan publik yang memberkualitas dan memiliki kriteria cepat, mudah dan prosedur yang jelas sehingga masyarakat puas dalam menyelesaikan urusannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa menjelaskan penerapan responsibilitas kerja dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik di Kantor Pertanahan Halmahera Barat berdasarkan dimensi :

1. Pemahaman akan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas telah dijabarkan pada tugas pokok dan fungsi dengan koordinasi

- langsung kepada pimpinan, akan tetapi pada pelaksanaannya belum didukung oleh ketersediaan sumber daya pegawai yang memadai, gedung kantor yang belum representatif.
2. Pemberian kewenangan sebagaimana tugas dan jabatan selalu memperhatikan program kerja tahunan, surat keputusan serta memperhatikan aturan yang berlaku.
  3. Evaluasi kinerja organisasi telah dilakukan berdasarkan standar evaluasi kinerja (Rencana aksi dan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah) akan tetapi dalam pelaksanaannya diperhadapkan pada kendala jaringan internet. Sementara itu evaluasi kinerja staf juga memperhatikan hasil kerja, disiplin dan sikap dalam menjalankan pekerjaan.
  4. Tindakan pelayanan dilakukan secara akurat, adil dan tepat waktu yang terwujud pada penerapan pelayanan sesuai SOP dan kode etik serta pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti.
  5. Komitmen dari pimpinan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, akurat, adil dan merata, melakukan *controlling* yang cukup ketat. Pemberlakukan sanksi kepada pegawai yang tidak bekerja dengan baik berupa teguran dan surat peringatan.

## SARAN

Berdasarkan simpulan, maka guna menjadikan penerapan tanggung jawab kerja dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik di Kantor Pertanahan Halmahera Barat semakin baik disarankan :

1. Perlunya melakukan pengusulan pegawai baru dan perbaikan gedung kantor.
2. Pemberian kewenangan dalam pelayanan harus menyesuaikan aturan hukum yang berlaku.
3. Melakukan perbaikan atau penambahan fasilitas yang dapat memperkuat jaringan internet.

4. Harus tetap memberikan pelayanan secara akurat, adil dan tepat waktu sesuai SOP dan kode etik.
5. Penerapan sanksi kepada pegawai yang tidak bekerja dengan baik harus sesuai dengan disiplin pegawai negeri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azheri, B. 2012. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bernardin, H. J & J. E. A Russel. 1998. *Human Resource Management, Second Edition*. Mc. Graw-Hill Inc : New York
- Creswell, J. W. 2002. *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. Jakarta : KIK Press.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Gomes, F. C. 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. 2005. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Ke-8. Jakarta: Bina rupa Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mathis, L. R & J.H Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Moleong, L. J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya.
- Mona, D. B. P. Ruru, J.M & Londa. V. 2018. Kualitas Pelayanan pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik* Vol 4 (49).
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Robbins, P. S. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Rumengan, F. Tulusan, F. dan Londa V. 2020. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan. *Diterbitkan oleh Jurnal Administrasi Publik* Vol 5 (85).
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokus Media
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Warella. 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Akpo Semarang Program PPs Undip*
- Widodo, J. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Ihsan Cendekia.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.