KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN SINTANG

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Fredericus Caravario

Nim.E1031211054

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa :Fredericus Caravario

Nomor Induk Mahasiswa : E1031211054

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain untuk mengerjakannya) dan bukan hasil jiplakan (Plagiat) dari skripsi atau karya ilmiah orang lain serta sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Bila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dikenakan sanksi seperti yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik maupun Universitas Tanjungpura.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 16 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



s Caravario

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA ORGANISASI PEMERINTAHAN DALAM PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN SINTANG

Oleh :

FREDERICUS CARAVARIO

E1031211054

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Kamis/ 16 JULI 2026
Waktu	:	11:00
Tempat	:	Ruang Seminar FISIP UNTAN/ Ruang 1

Tim Penguji :

Ketua

Prof. Dr. H. Martoyo, M.A
NIP. 196010031986031004

Sekretaris

Haunan Fachry Rohilie, S.IP.MA
NIP.199003182019031010

Penguji Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.si
NIP.196405271992021001

Penguji Pendamping

Bima Surendra, S.IP, M.Si
NIP. 198805072014041002

Disahkan Oleh :

Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Universitas Tanjungpura

Fredericus Caravario (E1031211054). Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang. Skripsi. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja organisasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang dengan fokus pembahasan pada aspek kualitas dan kuantitas kerja. Skripsi ini disusun berdasarkan berbagai permasalahan yang ditemukan di lapangan terkait pelaksanaan kinerja organisasi tersebut. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain persyaratan administrasi yang dianggap rumit, kesalahan dalam proses pengukuran dan pemetaan, keterbatasan sumber daya manusia, serta lamanya proses penyelesaian sertipikat tanah. Kondisi tersebut menyebabkan kinerja organisasi belum optimal dan berdampak pada rendahnya minat masyarakat dalam mengurus pembuatan sertipikat tanah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai tergolong cukup baik, meskipun pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat kesalahan kerja serta adanya kerja sama yang baik antarpegawai. Selain itu, kuantitas kerja pegawai juga dinilai cukup baik, yang dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memanfaatkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Walaupun masih terdapat beberapa kasus keterlambatan, kejadian tersebut tergolong jarang terjadi.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja.

ABSTRACT

Universitas Tanjungpura

Fredericus Caravario (E1031211054). Government Organizational Performance in Land Certificate Issuance Services at the National Land Agency of Sintang Regency. Thesis. Pontianak: Government Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Tanjungpura.

This study aims to describe the organizational performance at the National Land Agency of Sintang Regency, with a focus on the quality and quantity of work. This thesis was prepared based on various problems identified in the field regarding the implementation of the agency's performance. Some of the obstacles faced include administrative requirements that are considered complicated, errors in the measurement and mapping processes, limited human resources, and the length of time required to complete land certificate issuance. These conditions have resulted in suboptimal organizational performance and have led to low public interest in applying for land certificates.

The research results indicate that the quality of employees' work is fairly good, although its implementation has not yet reached its full potential. This is evident from the low rate of work errors and the good cooperation among employees. In addition, the quantity of employees' work is also considered fairly good, as seen in their ability to utilize time effectively to complete tasks. Although there are still some cases of delays, such incidents are relatively rare.

Keywords: Organizational Performance, Work Quality, Work Quantity.

RINGKASAN SKRIPSI

Permasalahan penelitian dalam skripsi ini meliputi persyaratan administrasi permohonan pembuatan sertipikat tanah yang cukup banyak dan rumit, terjadinya kesalahan dalam proses pengukuran serta pemetaan, keterbatasan sumber daya manusia pada bagian petugas ukur, serta lamanya waktu penyelesaian pembuatan sertipikat tanah. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan utama terletak pada kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam proses pembuatan sertipikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas serta kuantitas kinerja organisasi pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dinilai mampu memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian diarahkan pada analisis data yang berkaitan dengan kualitas dan kuantitas kerja pegawai Badan Pertanahan Nasional. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (key instrument), sebab proses pengkajian data dan fakta di lapangan hanya dapat dilakukan melalui pemahaman peneliti terhadap metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis serta memecahkan permasalahan yang ada. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang secara umum sudah tergolong cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, terutama terkait kurangnya jumlah pegawai pada bagian petugas ukur.

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan permohonan pembuatan sertipikat tanah. Selain itu, petugas ukur perlu meningkatkan ketelitian dalam melakukan pengukuran, melakukan pencocokan antara data hasil pengukuran dan pemetaan guna meminimalkan kesalahan, serta menambah jumlah personel petugas ukur agar beban kerja dapat lebih seimbang.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa :Fredericus Caravario

Nomor Induk Mahasiswa : E1031211054

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain untuk mengerjakannya) dan bukan hasil jiplakan (Plagiat) dari skripsi atau karya ilmiah orang lain serta sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Bila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dikenakan sanksi seperti yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik maupun Universitas Tanjungpura.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak,

Yang membuat pernyataan

Fredericus Caravario

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"One Vision One Purpose, Peace Through Power "

(Kane, Brotherhood of NOD, command and conquer Kane Wraith)

Saya persembahkan skripsi ini untuk :

- Sumber semangat dan cinta kasih terbesar dalam hidup saya, kedua orang tua saya, Bapak Markarius dan Ibu Arni Susilawati yang telah berkorban penuh dalam mendidik danmemberikan pendidikan hingga sekarang.
- Semua teman-teman saya yang senantiasa menemani saya selama perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan untuk saya.
- Dan yang utama kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menguatkan saya menjadi penuntun hidup serta menjadi tempat saya meminta dan mengeluh.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang". skripsi ini disusun sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari akan kekurangan dari skripsi ini,karena hasil yang dicapai melalui usulan penelitian ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr.Ira Patriani, S.IP,M.Si selaku ketua jurusan ilmu administrasi.
3. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan.
4. Prof. Dr. H. Martoyo, MA selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia memberikan bimbingan, pentunjuk dan arahan dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Haunan Fachry Rohilie, S.I.P., M.A, Selaku dosen Pembimbing Kedua yang Ikut Memberikan Bimbingan, petunjuk serta juga bimbingan untuk menyelesaikan Proposal ini

Semoga segala kebaikan,bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan dan harapan penulis hasil karya ini dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun acuan bagi para pembaca untuk menulis serta juga memberikan manfaat yang cukup bagi kita semua.

Pontianak, September 2025

Penulis

Fredericus Caravario
E1031191038

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....**Error! Bookmark not defined.**
ABSTRAK.....i
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNTAYAAN KEASLIAN.....v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....vi
KATA PENGANTAR .....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR ISI..... vii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....1
1.2. Identifikasi Masalah 9
1.3. Fokus Penelitian 9
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian.....10
1.6. Manfaat Penelitian.....10
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
2.1. Teori.....12
2.1.1. Kinerja.....12
2.1.2. Pelayanan Publik 15
2.1.3. Sertifikat Tanah 18
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan.....26
2.3. Alur Pikir Penelitian.....27
2.4. Pertanyaan Penelitian 29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30
3.1. Jenis Penelitian.....30
3.2. Lokasi penelitian 31
3.3. Subjek Penelitian.....31
3.4. Objek Penelitian 32
3.5. Instrumen Penelitian.....32
3.6. Teknik Pengumpulan Data 33
3.7. Teknik Analisis Data 34
3.8. Teknik Keabsahan Data.....35

BAB IV GAMBARAN UMUM 37
4.1. Gambaran Umum Wilayah.....37
4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Sintang.....37
4.1.2. Luas Wilayah.....39
4.1.3. Jumlah Penduduk 60
4.2. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintaang.....62
4.2.1. Visi dan Misi Badan Pertanahan Kabupaten Sintang.....62
4.2.2. Kedudukan Organisasi 63
4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi.....64
4.2.3. Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang 66
BAB V HASIL PEMBAHASAN.....68
5.1. Kualitas Kerja Pegawai Badan Petanahan Nasional Kabupaten Sintang 69
5.1.1. Kelengkapan Persyaratan Berkas Permohonan Pembuatan Sertipikat Tanah 70
5.1.2. Kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan 74
5.2. Kuantitas Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang.....76
5.2.1. Jumlah kerja dan beban kerja 77
5.2.2. Penggunaan Waktu Dalam Penerbitan Akta Kelahiran 80
BAB VI PENUTUP 85
6.1. Kesimpulan 85
6.2. Implikasi 86
7.2.1. Implikasi Teoritis 86
7.2.2. Implikasi Praktis.....86
7.3. Saran 87
DAFTAR PUSTAKA 89
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur bagi kinerja pemerintah, pelayanan public yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah.

Fungsi pemerintah beserta aparatnya sebagai pelayanan publik (*publik servant)* merupakan salah satu tuntutan dari reformasi, persepsi masyarakat yang selama ini cenderung dijadikan objek pelayanan sehingga masyarakat dianggap yang harus melayani harus dihilangkan. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai seorang yang harus dilayani.

Oleh karena itu seluruh aparat penyedia layanan pada organisasi pemerintah haruslah bersinergi satu sama lain untuk berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan dapat dikatakan sebagai tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi masalah maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya, namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.Dari pengertian pelayanan publik diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip sebagai pedoman dalam penyelengaraan pelayanan publik.

Prinsip penyelengaraan pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuaan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga yang menyelengarakan pelayanan publik. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanankan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberi pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelengaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi denga fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet dan lain-lain.

Namun pada kenyataannya meskipun prinsip-prinsip pelayanan publik sudah ditetapkan oleh pemerintah, kenyataannya pelaksanaannya prinsip-prinsip tersebut masih seringkali belum terlaksana Prinsip-prinsip pelayanan diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Dengan adanya prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat dengan baik. Sebagian masyarakat yang datang ke Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang masih saja menemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada.

Proses yang rumit dalam pembuatan sertipikat tanah menjadi salah satu alasan masyarakat untuk mengurus sertipikat tanah selain itu tingkat profesionalitas pegawai yang rendah memperburuk pelayanan dimana masih banyak ditemukan pegawai yang mementingkan kepentingan atasan atau orang-orang yang dianggap memiliki jabatan maka proses pelayanan lebih cepat sedangkan masyarakat biasa cenderung diabaikan dan diperlambat, biaya pendaftaran sertipikat tanah juga menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk mengurus sertipikat tanah.

Dalam hal kedisiplinan, masih ada pagawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu, ketika ditemui dilapangan masih adanya pegawai yang tidak berada dikantor diluar waktu istirahat dan dinas luar kantor. Sementara dalam hal waktu penyelesaian, yang menjadi instrumen penting dalam menentukan kualitas sebuah pelayanan publik, menyangkut ketetapan dan kepastian waktu penyelesaian waktu pelayanan berkas yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang ini, peneliti mengamati memang sejauh ini ketepatan waktu masih menjadi masalah yang sangat sering dan mendasar dalam hal pelayanan, rata-rata masih belum tepat dengan waktu ketetapan yang ada, hal ini membuat masyarakat berurang kali bolak-balik ke kantor pertanahan untuk memastikan berkas telah selesai diproses, selain itu juga sering terjadi masalah seperti sertipikat tanah ganda, sengketa dan kesalahan pengukuran

yang dapat merugikan pemilik hak tanah yang asli sehingga sering terjadi pengakuan tanah oleh orang yang tidak memiliki kepentingan terhadap tanah tersebut.

Penyelesaian target pertahun di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang juga masih terbilang kurang maksimal karena antara target dan realisasi masih ada beberapa yang persentasenya diabawah 50% pengerjaan. Capaian kinerja tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1. Capaian Kinerja sasaran tahun 2023

No	Sasaran strategis	Indikator kinerja	target	Realisasi	Persentase
1	Meningkatkan kepastian letak batas dan luas bidang tanah yang mendukung penegakan hukum	a. Jumlah layanan pertanahan bidang infastruktur keagrariaan	505 bidang	491 bidang	97 %

		b. Jumlah peta bidang	53.273 bidang	16.555 bidang	31%
2	Terwujudnya kepastian hukum hak atas tanah dan pemberdayaan	a. Jumlah layanan pertanahan bidang hubungan hukum keagrariaan	2.963 bidang	1.510 bidang	51%
		b. Jumlah sertifikat HAT	11.183 bidang	10.983 bidang	98%
3	Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengaturan dan penataan penguasaan,pemilikan tanah serta pemanfaatan pengunaan tanah secara optimal	a. Jumlah layanan pertanahan bidang penataan agraria	55 bidang	21 bidang	38,18%

Sumber : BPN Kabupaten Sintang.

Data diatas dapat mejelaskan terkait kempuan pelayanan dari realisasi masih kurang mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Sementara itu jika penerima pelayanan publik kurang puas maka Peraturan Menteri dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 4 Tahun 2022 tentang pengelolaan pengaduan kementrian agraria/badan pertanahan nasional. Berdasarkan PERMEN diatas menjadi pertimbangan dalam melakukan pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional dengan mengedepankan kepuasan penerima pelayanan yaitu masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tentang fenomena serta kejadian diatas penulis memandang masih rendahnya kinerja organisasi dalam hal pelayanan publik, menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang :

Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulisa dapat membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Proses pembuatan sertipikat tanah rumit dan membutuhkan waktu yang sangat lama
2. Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan
3. Masalah sertipikat tanah ganda yaitu satu bidang tanah tapi memiliki 2 sertipikat dan kesalahan pengukuran tapal batas tanah

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan supaya penelitian ini dapat dilaksanakan secara lebih mendalam serta ruang lingkup pembahasan tidak terlalu luas maka peneliti akan memfokuskan penelitiannya pada kinerja organisasi pada badan pertanahan nasional kabupaten Sintang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, permasalahan yang menjadi penelitian penulis dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah kinerja badan pertanahan nasional kabupaten Sintang dalam pembuatan sertipikat tanah di kantor badan pertanahan nasional kabupaten Sintang?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian diatas, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas kinerja organisasi dalam pembuatan sertipikat tanah di badan pertanahan nasional kabupaten Sintang.
2. Untuk mengetahui kuantitas kinerja organisasi dalam pembuatan sertipikat tanah di badan pertanahan nasional kabupaten Sintang.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, baik secara praktis maupun teoritis.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur bagi pagawai di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Sintang dalam memperbaiki kinerja pelayanan terhadap penerima layanan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan bisa menambah wawasan peneliti maupun pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan relevansi khususnya bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini menjadi bahan informasi khususnya bagi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang agar dalam memberikan konsep pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat secara umum sebagai penerima layanan.