

# **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH PADA DINAS PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

## *Organizational Communication Patterns On Performance Of Employees In Providing Land Certificate Services At The Land Office Of Makassar City*

**Oleh Tholita Zobrina Syahwan**

[tholitatasa@gmail.com](mailto:tholitatasa@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesi

**Amaluddin**

[Amaluddin.1962@gmail.com](mailto:Amaluddin.1962@gmail.com)

Staff Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia

**Andi Muttaqin**

[Ammustari1972@gmail.com](mailto:Ammustari1972@gmail.com)

Staff Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia

### **ABSTRACT**

*This study aims to find out how the performance of employees in providing land certificate services at the Makassar City Land Service so that efforts to fulfill the needs and requirements for satisfaction are realized in accordance with applicable regulations. This type of research is a qualitative descriptive method, namely research that aims to provide an overview of Employee Performance in Land Certificate Services at the Makassar City Land Office. The results of this study indicate that the performance of employees in providing land certificate services at the Makassar City Land Service is in accordance with performance indicators, namely, work quality, timing, initiative, ability and communication. However, in its implementation there are supporting factors where employees have carried out their duties and functions to the maximum extent possible seen from the quality and quantity of employee work achievements. while the inhibiting factor is the lack of facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Organizational Communication Patterns on Employee Performance in Providing Land Certificate Services at the Makassar City Land Service.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah Pada Dinas Pertanahan Kota Makassar sehingga terwujudnya upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan untuk kepuasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Dinas Pertanahan Kota Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sertifiakat tanah Pada Dinas Pertanahan Kota Makassar sudah sesuai dengan indikator kinerja yaitu, kualitas kerja, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Namun dalam pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dimana pegawai sudah meleksanakan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin dilihat dari kualitas dan kuantitas pencapaian kerja pegawai. sedangkan faktor penghambat yaitu dari segi sarana dan prasarana yang kurang.

**Kata Kunci :** Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Dinas Pertanahan Kota Makassar.

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Setiap organisasi maupun perusahaan tentunya selalu menginginkan peningkatan kinerja dari waktu ke waktu. Peningkatan kerja tidak hanya tergantung pada peralatan-peralatan yang serba modern, melainkan juga tergantung pada kinerja para pegawai.

Para pegawai memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda-beda disinilah tantangan bagi organisasi untuk mengatur berbagai macam hal karakteristik para pegawai.

Sebagai suatu organisasi Dinas pertanahan kota Makassar harus memperhatikan kinerja pegawai agar dapat bertanggung jawab, bersemangat, disiplin, terampil dan kreatif sesuai apa yang diharapkan masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan sertifikat yang baik.

Pada era modern saat ini, perusahaan dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mempersiapkan berbagai cara yang tersusun dalam program peningkatan kinerja para karyawan. Terdapat beberapa faktor terkait perbaikan kinerja perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Manusia sebagai penggerak perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat dibelakangnya. Untuk dapat merealisasikan tujuan dari perusahaan diperlukan SDM yang cakap dalam melaksanakan tugasnya.

Penilaian kinerja suatu komunikasi organisasi merupakan suatu kegiatan yang penting atau harus dilakukan karena dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam hal mencapai tujuannya. Untuk instansi pemerintah yang menjadi pelayan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi

harapan masyarakat selaku pengguna pelayanan dalam hal pemberian pelayanan, selain itu juga pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan yang ada.

Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih optimal. Dengan adanya kinerja biokrasi yang tinggi maka organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Kinerja pegawai merupakan suatu pencapaian yang baik dalam bekerja berupa prestasi yang diperlihatkan oleh pegawai yang kemudian memberikan cerminan bahwa organisasi tersebut adalah organisasi yang sehat. Dalam hal ini setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya.

Tanah mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia. Manusia k hidup serta melakukan aktivitas diatas tanah, dapat dikatakan hampir semua kegiatan hidup manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah, sebagai contohnya dapat dijadikan sebagai harta atau aset untuk masa depan.

Dalam mengantisipasi permasalahan dibidang pertanahan dan guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah telah mengadakan perubahan yang mendasar terhadap eksistensi kelembagaan pertanahan. Pada tahun 1988 dibentuklah suatu badan yang khusus menangani bidang pertanahan ooyaitu dengan dikeluarkannya keputusan presiden Nomor 26 otahum 1988 tanggal 19 juli 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional juncto Keputusan presiden Nomor 154 Tahun 1999 disebutkan dalam pasal 1 angka I dan pasal 2

bahwa badan Pertanahan Nasional sebagai lembaga pemerintah Non Departemen yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Badan pertanahan nasional bertugas membantu presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan baik berdasarkan undang-undang pokok agrarian maupun perundang-undangan lain yang meliputi Pengaturan penggunaan, penguasaan dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh presiden.

Seiring dengan kesadaran dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan pentingnya sertifikat tanah, maka diperlukan adanya peningkatan pelayanan di bidang pertanahan. Sering munculnya keluhan masyarakat mengenai pelayanan bidang pertanahan salah satu sebabnya karena kinerja yang rendah.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, yang dapat ditarik kesimpulan pertanyaan berhubungan tentang Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Memberi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Dinas Pertanahan Kota Makassar.

1. Bagaimana hubungan Pola Komunikasi pegawai baik dari Komunikasi Internal maupun Komunikasi Eksternal?
2. Menganalisis metode yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah?

### **Komunikasi Organisasi**

- a. Pengertian Komunikasi Organisasi  
Menurut Zainal, (2014:337) komunikasi sebagai pengirim dan penerima pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan tersebut dapat dipahami. Menurut Liweri, (2014) komunikasi

### **Tujuan Penelitian**

Bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai dalam member pelayanan sertifikat tanah pada dinas pertanahan kota Makassar.

1. Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Pegawai dalam Komunikasi Internal Maupun Eksternal
2. Menganalisis metode yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah.

### **Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktisi sebagai berikut:

1. Bagi para akademis  
Manfaat teoritis dapat memberikan pengetahuan informasi organisasi untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya pengaruh kinerja pegawai dalam memberi pelayanan sertifikat tanah sebagai penelitian ini diharapkan untuk dijadikan tambahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya.
2. Bagi perusahaan/instansi  
Manfaat penelitian ini dapat memberikan masukan bagi instansi atau perusahaan, mengenai pola komunikasi organisasi dan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan sertifikat tanah. Serta untuk memberikan informasi dan pertimbangan dengan menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai

organisasi adalah studi tentang bagaimana orang-orang yang bekerja di dalam organisasi berkomunikasi dalam konteks organisasi, interaksi dan pengaruh antar struktur organisasi, dan pengorganisasian. Robbins (2013) mengemukakan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi

dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik, dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika dibawah standar. Berdasarkan berbagai definisi diatas, dapat diketahui bahwa komunikasi sebagai penghidup sebuah organisasi, karena komunikasi diperlukan untuk saling bertukar informasi, bertukar pendapat membuat rencana, dan melaksanakan keputusan.

- b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi  
Menurut Pace dan Files dalam Nasution (2014) terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi komunikasi organisasi

### **Kinerja Pegawai**

- a. Pengertian Kinerja Pegawai  
Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati terlebih dahulu.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja
  - Efektivitas dan Efisiensi
  - Otoritas (wewenang)
  - Inisiatif
  - Disiplin

### **Konsep Pelayanan Sertifikat Tanah**

- a. Pengertian Pelayanan Sertifikat Tanah  
Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan bagi masyarakatnya. Definisi pelayanan sendiri menurut keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negars No.81/1993 adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah

pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Selanjutnya yang dimaksud pelayanan umum menurut Noemir dalam Hesse11 Nogi (205:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pelayanan yang diperlukan masyarakat pada dasarnya dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisai massa atau negara.

- b. Fungsi Sertifikat Tanah  
Sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (2) huruf C UUPA. Seseorang atau badan hukum akan mudah meyakinkan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah. Apabila telah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu maka ia mempunyai kekuatan hukum dan harus diterima sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat meyakinkan sebaliknya.
- c. Fungsi Sertifikat Tanah  
Sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (2) huruf C UUPA. Seseorang atau badan hukum akan mudah meyakinkan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah. Apabila telah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu maka ia mempunyai kekuatan hukum dan harus diterima sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat meyakinkan sebaliknya

## Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertifikat Tanah

### a. Prosedur Kelengkapan Tanah Pertama Kali

Masyarakat ingin mendaftarkan tanahnya untuk membuat sertifikat tanah yang pertama sekali dilakukan adalah meminta informasi untuk meminta keterangan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan pendaftaran tanah.

### b. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali

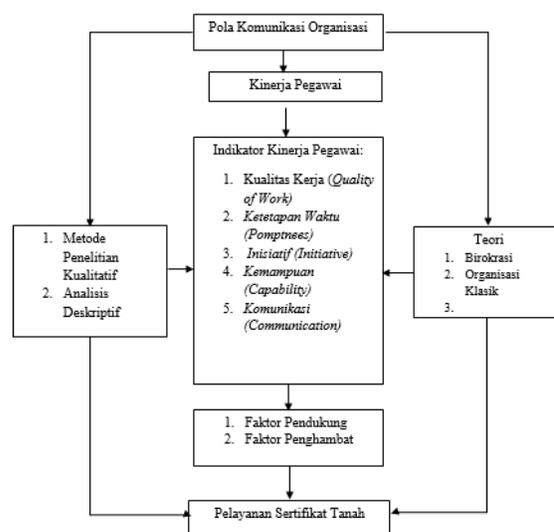
- 1) Surat permohonan pemohon mengisi blank permohonan yang telah disediakan pada kantor yang telah disediakan.
- 2) Identitas diri pemohon dan atau kuasanya (foto copu KTP dan KK yang berlaku), dengan menunjukkan aslinya.
- 3) Surat kuasa, jika pemohonnya dikuasakan.
- 4) Bukti tertulis yang membuktikan adanya hak yang bersangkutan, yaitu:
  - Surat tanda bukti hak milik yang diterbitkan berdasarkan peraturan yang ada
  - Surat keputusan pemberian hak milik dari pejabat yang berwenang, baik sebelum ataupun sejak berikutnya UUPA, yang tidak disertai kewajiban untuk mendaftarkan hak yang diberikan, tetapi telah dipenuhi semua kewajiban yang disebut didalamnya
  - Akta pemindahan hak atas tanah yang dibuat dibawah tangan yang diberi tanda kesaksian oleh kepala adat, kepala desa atau kelurahan yang dibuat sebelum berlakunya peraturan Pemerintah ini dengan disertai alas hak yang dialihkan
  - Surat penunjukkan atau pembelian kaveling tanah yang diambil oleh pemerintah daerah

- Akta pemindahan hak atas tanah yang dibuat oleh PPAT, yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai alas hak yang dialihkan

## Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian (tahun)	Hasil Penelitian	
			Persamaan	Perbedaan
1.	Lalajuna Paramita	Komunikasi Organisasi, stress kerja, kepuasan kerja dan kinerja (2016)	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Pada rumusan masalahnya terdapat peneliti memfokuskan stress kerja, kepuasan kerja.
2.	Mariska Ariska	Konflik kerja, beban kerja, komitmen efektif, kinerja, dan kepuasan kerja (2018)	Sama-sama ingin mengetahui kinerja pegawai pada kepuasan kerja	Peneliti ini memfokuskan Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

## Alur Pikir



## Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai terkait permasalahan yang dibahas yaitu pola komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah pada dinas kota Makassar.

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal mulai dari bulan Januari sampai Februari 2022. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pertanahan Kota Makassar.

### **Jenis Data**

#### **1. Data sekunder**

Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari buku, catatan dan bukti yang telah ada, dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian.

#### **2. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara oleh narasumber atau informan pada objek atau lokasi penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap suatu objek yang diteliti. Teknik ini mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Tetapi tidak semua hal-hal yang berkaitan dan relevan dengan peran memberikan pelayanan sertifikat tanah
2. Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya-jawab kepada pihak yang terkait dengan objek penelitian Amzir

(2010:50) wawancara sebagai komunikasi interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara Tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek peneliti.

3. Dokumentasi merupakan salah satu teknik penelitian yang digunakan untuk mendapatkan gambar mengenai lingkungan untuk mendapatkan gambar mengenai lingkungan yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penggunaan teknik observasi dan wawancara yang digunakan kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah foto-foto atau gambar-gambar yang dapat membantu peneliti untuk lebih memperdalam pengungkapan data dan informasi yang kurang terungkap melalui teknik lain

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah. Tahap analisis data memegang peran penting dalam riset kualitatif sebagai penilaian kualitas tidaknya riset. Riset kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berpikir induktif, yaitu cara berpikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep).

### **Hasil dan Pembahasan Penelitian**

#### **Pola Komunikasi Organisasi Pegawai Baik Dari Komunikasi Internal Maupun Eksternal**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap komunikasi pegawai dalam organisasi berjalan dengan baik. Dinas Pertanahan Kota Makassar dalam berkomunikasi pegawai baik pada dalam Internal maupun Eksternal sudah baik, untuk hal komunikasi sudah baik karena koordinasi

diantara seksi mempunyai skill komunikasi yang baik karena dapat memprkluat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif, sehingga menimbulkan pelayanan yang baik kepada eksternal (seperti masyarakat, konsumen, di luar organisasi) Dinas Pertanahan Kota Makassar memiliki integritas komunikasi organisasi yang baik, baik dari internal maupun eksternal.

Teori birokrasi menurut *Max Weber* (1996), mengukapkan bahwa model birokrasi sering kali dipakai untuk mencapai komunikasi organisasi yang efektif. Dalam hasil penelitian terdapat unsur komunikasi organisasi yang efektif. Komunikasi organisasi yang efektif juga digunakan pada pegawai Dinas Pertanahan Kota Makassar dalam melakukan pelayanan sertifikat tanah maupun dalam berkerjasama dengan para pegawai, dalam teori birokrasi juga terdapat aturan dan prosedur sesuai standar dalam oganisasi yang dimana pegawai dinas pertanahan juga mengikuti sesuai prosedur yang ada dan mampu meminilisirkan pekerjaan yang sulit dengan menggunakan komunikasi dalam organisasi (bekerjasama) untuk mencapai keberhasilan organisasi.

Dalam melakukan komunikasi internal organisasi juga dibutuhkan Komunikasi yang terjalin baik diantara pegawai dari bentuk Kerjasama staf pegawai dalam pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah, komunikasi juga merupakan interaksi antara atasan dan bawahan agar dapat mengemukakan pendapat dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang akan dihadapi. Teori lainnya yang berhubungan dengan pola komunikasi organisasi pegawai baik dalam internal maupun eksternal adalah teori organisasi klasik yang berpandangan bahwa komunikasi organisasi yang mementingkan Komunikasi dan Kerjasama struktur agar mencapai pelayanan yang baik, sehingga pelayanan pada dinas pertanahan kota makassar memberikan hasil kerja yang optimal menghasilkan sesuatu.

Teori organisasi klasik *Henry Fayol* (1841-1925) Teori organisasi klasik yang mementingkan aspek struktur dan fungsi bahwa untuk mencapai efisiensi yang tinggi maka struktur organisasi harus stabil. Teori ini melihat organisasi sebagai “organisasi” (sangat obyektivisi), dimana struktur dan kekuasaan yang stabil sangat penting dalam menghasilkan sesuatu.

Dalam hasil penelitian terdapat aspek struktur yang mementingkan komunikasi yang baik antar pegawai untuk menunjang tercapainya tujuan organisas dalam pemberian pelayanan yang baik jika atasan dan bawahan bisa berkoordinasi yang baik dalam berbagai fungsi untuk mencapai suatu pencapaian bersama instansi

#### **Indikator Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanahan Kota Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian penelitian pada Dinas Pertanahan Kota Makassar yang juga menggunakan indikator kinerja pegawai yaitu kualitas Kerja (*Quality Of Work*), ketepatan waktu (*Pomptness*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*), Komunikasi (*Communication*).

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat unsur teori Birokrasi yang dimana terdapat aturan dan prosedur sesuai standar pekerjaan pegawai yang telah terstruktur sesuai (SOP) yang terdapat pada indikator kinerja pegawai dan diperlukan kemampuan pegawai yang *multitasking* untuk meningkatn Kerjasama untuk mencapai keberhasilan organisasi. Seperti dalam teori lainnya yakni teori Organisasi Klasik yang menjelaskan bahwa struktur organisasi harus stabil dan berkerja sesuai fungsi masing-masing sehingga pelayanan dan kualitas kerja pegawai berjalan dengan tepat waktu dalam menyelesaikan kerjanya, dan berinisiatif mempunyai kesadaran untuk melaksanakan pekerjaan tugas masing-masing tanpa berharap satu sama lain, mempunyai kemampuan *multitasking* individu dalam

melakukan pekerjaan, dan komunikasi yang baik dalam menyampaikan secara jelas dengan baik dan benar dalam menghasilkan tugas masing-masing.

#### 1. Kualitas Kerja (*Quality Of Work*)

Kualitas Kerja (*Quality Of Work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja yang rendah akan membuat produktivitas menurun, dan sebaliknya jika kualitas kerja pegawai tinggi maka hal tersebut akan meningkatkan produktivitas.

Hasil kerja yang baik akan berdampak pada kehidupan pegawai instansi karena dengan berjalannya kinerja dengan baik ini para pegawai juga mendapatkan respon positif dari khalayak.

Pada pelayanan sertifikat pada Dinas Pertanahan Kota Makassar dilihat dari Hasil Kerja Optimal Pegawai, dan Potensi Diri.

##### a) Hasil Kerja Optimal

Hasil Kerja Optimal adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi adalah pencapaian hasil efektif dan efisien.

Hasil kerja pegawai berjalan dengan efektif dan efisien sesuai aturan yang ada.

##### b) Potensi Diri

Potensi Diri yang dimiliki para pegawai mampu melaksanakan pekerjaan yang sesuai diharapkan, Potensi diri yang dimiliki para pegawai sekiranya masing-masing memiliki potensi diri yang berbeda tetapi masing-masing pegawai mempunyai potensi diri di berbagai bidang.

#### 2) Ketepatan Waktu (*Pomptness*)

Ketepatan Waktu (*Pomptness*) berkaitan dengan sesuai tidaknya waktu penyelesaian aktivitas dengan jangka waktu yang sudah diterapkan. dengan ketepatan waktu pelayanan kinerja pegawai terbagi yakni Ketepatan Rencana

Kerja Dengan Hasil Kerja dan Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian tugas.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah pada dinas pertanahan kota makassar sudah termaksud dalam kategori baik, dilihat dari indikator yang ada yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Maka kesimpulannya sebagai berikut:

#### 1. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah pada dinas pertanahan kota makassar:

a. Kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah dinas pertanahan kota makassar sudah optimal, dilihat dari kualitas dan kuantitas pencapaian kerja pegawai dan kedisiplinannya dalam melayani. Di sini partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan sebab masyarakat yang dinilai ikut berperan serta dalam pelayanan agar lebih memudahkan kinerja pegawai dalam pengurusan sertifikat tanah.

b. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah tergolong optimal dilihat dari saat jam kerja semua pegawai berusaha menyelesaikan berkas- berkas yang masuk, kalau pun jam kerja sudah selesai masih ada pegawai yang menyempatkan diri melayani masyarakat yang belum terlayani, bahkan pegawai lembur sampai malam untuk menyelesaikan berkas- berkas yang ada sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai kantor badan pertanahan, dengan begitu pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tidak menunda- nunda dan sehingga

- masyarakat puas dengan kinerja pegawai.
- c. Dalam hal ini pula dilihat inisiatif pegawai dalam proses pemecahan masalah yang jika terjadi kesalahan dalam bekerja setiap pegawai akan melaporkan terlebih dahulu masalah tersebut kepada atasan, baru kemudian bersama-sama mencari solusi dari masalah yang ada, misalnya permasalahan di bidang administrasi pelayanan sertifikat tanah ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan dari segi pengetikan biodata staf/pegawai segera menindaklanjuti permasalahan tersebut. Mengenai inisiatif itu sendiri harus sesuai dengan jenjang hierarki tidak serta merta di implementasikan begitu saja hal ini harus dikonsultasikan terlebih dahulu dengan atasan.
  - d. Kemampuan pegawai menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sudah baik dilihat bagaimana pegawai menyediakan pelayanan terhadap masyarakat terkait penerimaan berkas yang masuk sudah baik dilihat dari waktu penyelesaian berkas atau laporan terselesaikan dalam waktu cukup singkat, namun masih banyak yang harus dibenahi dari segi kemampuan atau skill yang dilakukan para pegawai dalam memberikan pelayanan masih perlu dilakukan pelatihan khusus dan menguasai lingkup kerja yang seharusnya menjadi bidang masing-masing.
  - e. Kantor pertanahan dalam menunjang kinerja pegawai lebih memperhatikan tugas dan fungsinya masing-masing agar tidak terjadi kesalahpahaman komunikasi antara atasan dengan bawahannya dan penyampaian tertulis ataupun media

online yang akan disampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat memahami aturan yang di berlakukan oleh pihak kantor pertanahan dikarenakan penyampaian komunikasi yang sudah dianggap jelas sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam penyelesaian sertifikat tanah.

2. Faktor pendukung dan penghambat untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah di Dinas pertanahan kota makassar, faktor pendukung pegawai pada dinas pertanahan kota makassar sudah melaksanakan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin dilihat dari kualitas dan kuantitas pencapaian kerja pegawai dan kedisiplinannya dalam melayani masyarakat, di samping itu pendukung kinerja pegawai dari segi penguasaan pegawai terhadap penyelesaian pekerjaannya, pemahaman pegawai terhadap perlakuan adil bagi setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ketepatan waktu hadir pegawai dikantor yang mampu menunjang tercapainya tujuan utama dalam penyelesaian tugas sesuai jangka waktu yang telah diberikan.

### Daftar Pustaka

- Aartje Tehupiory. 2012. *Pentingnya Pendaftaran Tanah di Indonesia*, Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Basir Barthos. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Fiske, John. 2013. *Introduction to Communication Studies*. New York: Methsen & Co. Lid.
- Gibson et al, 1995. *Organisasi dan manajemen public*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hessel Nogi. S. Tangkilisian. 2009. *Manajemen public*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Liweri. 2014. *Strategi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Askara.
- Mangkunegra 2015. *Evaluasi Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moeharjono 2012. *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong. J. Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Prawirosentono Suryadi, 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta. BPFE.
- Poppy Ruliana. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori Dan Studi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robins. 2013. *Organizational Behavior. Terjemahan Rena Sarasvati*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutarto. 2015. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Rosadi Roslan. 2012. *Etika Kehumasan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sandjdaja Sasa Djuarsa. 2014. *Pengantar Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Sandjdaja Sasa Djuarsa. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.