

## **Optimalisasi Sumberdaya Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Bidang Pertanahan Di Kantor Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang**

**Arif Pambudi<sup>1</sup>, Aji Ratna Kusuna<sup>2</sup>, A. Margono<sup>3</sup>**

### **Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the optimization of resources in order to improve the service area of land in the West Bontang District Office as well as revealing the factors supporting and hindering it. This study is descriptive with qualitative approach. Data was obtained by interviews, observation and documents, then the data were analyzed using an interactive model. The results of this study revealed that the optimization of resources in the service area of land on aspects of human resources include employee competence and motivation of employees, and non-human resources includes working procedures and working facilities at the District Office West Bontang been made, but not optimal.*

**Keywords: Optimizing Resources, Public Service, Office of the District of West Bontang**

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi sumberdaya dalam rangka meningkatkan pelayanan bidang pertanahan di Kantor Kecamatan Bontang Barat serta mengungkapkan faktor pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian ini termasuk deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumen, kemudian data di analisis dengan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa optimalisasi sumberdaya pada pelayanan bidang pertanahan pada aspek sumber daya manusia meliputi kompetensi kerja pegawai dan motivasi pegawai, dan sumber daya non manusia meliputi prosedur kerja, dan sarana kerja di Kantor Kecamatan Bontang Barat telah dilakukan namun belum optimal.*

**Kata Kunci : Optimalisasi Sumberdaya, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Bontang Barat**

Tujuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada hakekatnya adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi sebagai pelaksana pelayanan merupakan instrumen pemerintah yang diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik tersebut secara yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah tersebut dengan sebaik-baiknya, organisasi birokrasi harus memiliki sistem yang efektif, aparatur yang profesional, tanggap, aspiratif, inovatif, dan perilaku birokrasi yang mencerminkan abdi masyarakat. Peran ini merupakan peran yang strategis, sehingga selalu

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Fisip – Unmul Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Fisip – Unmul Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Fisip – Unmul Samarinda

menjadi tantangan bagi birokrasi pemerintah untuk dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Sejak era reformasi, paradigma pemerintah mulai berubah. Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, usaha-usaha perbaikan pelayanan publik secara lebih luas harus ditujukan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik sehingga dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Penyerahan berbagai urusan pusat kepada daerah (otonomi daerah) merupakan salah satu bentuk langkah usaha perbaikan pelayanan publik khususnya di daerah. Jika otonomi dimaknai sebagai pelimpahan wewenang untuk mengatur rumah tangganya sendiri maka sesungguhnya daerahlah yang harus mampu mengelola kepentingan-kepentingan masyarakat lokal (*stake holder*) dan menciptakan usaha-usaha bersama untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat lokal tersebut, yang berarti akan menstimuli terjadinya aktivitas-aktivitas pemerintah dalam pelayanan masyarakat di daerah.

Pemerintah daerah harus serius berupaya mengoptimalkan pelayanan kepada publik hingga menciptakan pelayanan yang prima. Jika pelayanan prima dapat dicapai dan tingkat kebutuhan masyarakat telah dirasakan terpenuhi dengan baik maka tidaklah mustahil jika citra dan kepercayaan masyarakat akan pulih kembali. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah harus dapat menyentuh kepada aspek kecepatan pelayanan, tingkat efisiensi biaya, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, artinya dilihat dari hasilnya (*output*). Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi dasar dalam penataan sistem, mekanisme dan prosedur layanan sehingga pelayanan dapat lebih optimal, sehingga *good public governance* terwujudnya pada pemerintahan yang profesional.

Di Kantor Kecamatan Bontang Barat, Kota Bontang, pelayanan bidang pertanahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di tingkat kecamatan. Hal ini dikuatkan dengan dilimpahkannya sebagian kewenangan Walikota kepada camat sesuai dengan SK Walikota Bontang Nomor 5 Tahun 2006 yang disebutkan bahwa kualifikasi kewenangan yang merupakan pelimpahan sebagian kewenangan Walikota Bontang kepada Camat, salah satunya adalah bidang pelayanan pertanahan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan tersebut Kantor Kecamatan Bontang Barat telah memberikan standar waktu pelayanan kepada masyarakat dan persyaratan dalam mengurus surat tanahnya. Namun beberapa persoalan memberikan indikasi bahwa justru pelayanan prima belum dapat diwujudkan. Kondisi ini memerlukan perhatian yang serius dari pimpinan kecamatan dan semua pihak. Bahwa pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan

akuntabel dari pihak kecamatan sebagai provider pelayanan bidang pertanahan sangat terkait dengan adanya sumberdaya pelayanan itu sendiri yang harus ditingkatkan di Kecamatan Bontang Barat.

### **Pelayanan Publik: Sasaran, Kualitas, dan Optimalisasi**

Dalam negara demokrasi, pandangan bahwa pemerintah adalah pelayan masyarakat mengakar sangat kuat dalam masyarakat. Dalam kaitan ini, Osborne dan Gaebler (2003 : 192) mengemukakan bahwa pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya.

Pelayanan publik menurut Widodo (2001:269), dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ratminto (2005:19), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan perundangan yang telah ditetapkan.

### ***Sasaran Pelayanan***

Menurut Moenir (2002:196), mengemukakan bahwa sasaran dari pelayanan adalah kepuasan, dalam arti sejauh mana petugas di bidang pelayanan melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan perlakuan penuh keikhlasan terhadap tanggung jawabnya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan didambakan menurut Moenir (2002:41), ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang “bulu”.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang

### ***Kualitas Pelayanan***

Dwiyanto (2007) mengemukakan bahwa kualitas Pelayanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Selanjutnya beberapa pakar lain yang menjelaskan tentang ukuran Kualitas Pelayanan publik, juga dikemukakan oleh pakar yang lain seperti dikemukakan oleh Gasperz dalam Riswan (2005:20), hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal), seperti operator telepon, petugas keamanan (SATPAM), staf Administrasi, dan lain-lain.
3. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan. Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf Administrasi, dan lain-lain. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
6. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.
7. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.

### ***Optimalisasi Pelayanan Publik***

Untuk mengetahui optimalisasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya di bidang pertanahan di Kecamatan Bontang Barat diarahkan pada dua hal yaitu : sumber daya manusia (Kompetensi

Pegawai dan Motivasi Pegawai) dan sumber daya non manusia (Prosedur Pelayanan dan Sarana Kerja).

### **Kompetensi Pegawai**

Istilah kompetensi pertama kali diperkenalkan oleh David McClelland pada tahun 1987. Dalam teorinya dikatakan bahwa terdapat suatu karakteristik dasar yang lebih penting dalam memprediksi kesuksesan kerja. Sesuatu itu lebih berharga daripada kecerdasan akademik dan sesuatu itu dapat ditentukan dengan akurat atau sebagai penentu (*critical factor*) untuk membedakan antara SDM yang *star (high performer)* dengan yang *deadwood (low performer)*. Sesuatu inilah yang disebut McClelland sebagai "Kompetensi".

Mitrani dalam Spencer dan Spencer (1993) mengatakan bahwa kompetensi sebagai *an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation* (karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya). Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Sesuatu yang dimaksud bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian dan kompetensi individu yang berupa kemampuan dan pengetahuan bisa dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sedangkan motif kompetensi dapat diperoleh pada saat proses seleksi.

Dari pengertian kompetensi diatas dapatlah dipahami bahwa sesungguhnya kompetensi selalu melekat pada diri seseorang karena menyangkut karakteristik seseorang dan bagaimana efektifitas seseorang dalam bekerja. Spencer menjelaskan arti penting dari peningkatan kemampuan dan pengetahuan yang mendukung efektifitas seseorang dalam bekerja berasal dari proses pendidikan dan pelatihan.

### **Motivasi Pegawai**

Pengertian motivasi berasal dari kata motif yang artinya sesuatu yang mendorong dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu (gerakan), sedangkan motivasi adalah sesuatu yang membuat orang untuk bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu yang didasarkan dari motif (Suradinata, 1996:37). Sedangkan memotivasi manusia adalah menunjukkan arah dan tujuan tertentu yang dilakukannya untuk berperan aktif mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa manusia tersebut menuju dan bergerak ke arah yang telah ditentukan. Jadi motivasi secara singkat dapat diartikan sebagai proses menggerakkan manusia dan memberikan motivasi artinya proses untuk menggerakkan orang lain agar mau melakukan sesuatu sebagaimana yang diharapkan oleh penggeraknya atau yang mengarahkannya.

### ***Prosedur Kerja***

Menurut prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliable”, salah satu unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Hal ini dikuatkan oleh pendapat Ratminto (2005:24), yang menyatakan salah satu standar pelayanan harus memiliki Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

### ***Sarana Kerja***

Moenir (1997 : 197) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungannya langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan. Fasilitas ini dapat dibagi atas tiga golongan besar yaitu fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Seorang pegawai tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa ditunjang oleh alat kerja, baik aturan yang menetapkan kewenangan maupun kekuasaan dan menjalankan kewajiban. Pegawai dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan, apabila mempunyai alat kewenangan maupun kekuasaan ini. Pegawai juga harus dilengkapi dengan kelengkapan kerja yang tidak langsung untuk berproduksi melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa kelengkapan kerja dimaksud adalah seperti gedung, ruangan kerja, penerangan yang cukup dan alat komunikasi. Di samping itu pegawai juga dilengkapi oleh fasilitas yang berfungsi sosial, misalnya mess, asrama rumah jabatan, rumah dinas, dan kendaraan. Terpenuhiya fasilitas kerja ini akan memacu aparatur lebih termotivasi dan dapat mendisiplinkan pegawai untuk lebih meningkatkan semangat kerja. Namun biasanya organisasi tidak dapat menyediakan semua fasilitas ini, atau fasilitas yang dapat disediakan organisasi bisa saja terjadi tidak sebanding dengan jumlah pegawai. Oleh karena itu, organisasi harus mengatur

penggunaan fasilitas dengan seadil-adilnya, sehingga jangan sampai menimbulkan persoalan diantara pegawai karena akan mengganggu keharmonisan dalam menjalankan tugas. Karena perlu pengaturan yang lebih baik guna menghindari konflik internal.

### **Optimalisasi Sumberdaya Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Bidang Pertanahan Di Kantor Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang Kompetensi Kerja Pegawai**

Dari hasil penelitian terungkap bahwa peningkatan kompetensi kerja pegawai yang menangani bidang pertanahan termasuk kurang. Hal ini diketahui dari pelaksanaan pengiriman pegawai untuk mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi, dimana selama tiga tahun terakhir, pihak kecamatan hanya mengirimkan satu orang pegawai baik dalam kegiatan sosialisasi peraturan keagrariaan dan pelatihan penanganan perselisihan pertanahan yang dilakukan Diklat Pertanahan Kota Bontang. Meskipun demikian, manfaat yang diperoleh dari kegiatan tersebut sudah dirasakan pegawai yang bersangkutan.

Pengiriman pegawai dengan jabatan Kepala Seksi Pemerintahan dirasakan tepat untuk jenis informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan kebijakan masalah agraria, namun untuk pelatihan dan peningkatan ketrampilan akan lebih baik jika diberikan kesempatan kepada staf yang bertugas di lapangan untuk mengikutinya karena pegawai tersebut akan dapat mempraktikkan secara langsung ada bidang tugasnya. Pertimbangan untuk mengirim pegawai mengikuti diklat perlu ditinjau ulang dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi serta lingkup kerja pelayanan. Hal ini akan memberikan nilai tambah terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pengembangan kompetensi kerja pegawai akan lebih tepat sasaran dan semakin terasa manfaatnya bagi pegawai dan organisasi.

Keterbatasan pengiriman pegawai dalam kegiatan seperti seminar, sosialisasi serta pendidikan dan latihan pertanahan, menurut keterangan informan, dikarenakan selain persoalan anggaran yang kurang memadai, dan tidak adanya data yang terkait dengan Rencana Kebutuhan Diklat di kantor kecamatan sehingga perencanaan SDM kurang terakomodasi. Padahal pimpinan sangat mengapresiasi upaya-upaya peningkatan mutu SDM pegawai di Kecamatan Bontang Barat dan berkeinginan untuk sebanyak-banyaknya mengirim pegawai untuk menimba ilmu pengetahuan dan ketrampilan di berbagai bidang pelayanan kepada masyarakat.

Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam pelayanan akan bermanfaat bagi meningkatnya kompetensi pegawai terhadap bidang kerjanya. Terlebih jika pegawai yang mengikutinya memang memiliki latar belakang yang memadai. Nampaknya hal tersebut belum sepenuhnya dapat direalisasikan di Kantor Kecamatan Bontang Barat karena baik Kepala Seksi Pemerintahan dan Staf yang bertugas melakukan proses pelayanan pertanahan hanya memiliki legalitas pendidikan SMA, yang mana kemampuan analisis terhadap suatu masalah masih kurang memadai. Akan

tetapi masih dapat dibantu dengan adanya pengalaman yang cukup. Oleh karena itu peningkatan pendidikan formal bagi pegawai di bidang pelayanan masih sangat diperlukan.

### ***Pemberian Penghargaan untuk meningkatkan Motivasi Kerja***

Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa pemberian motivasi kepada pegawai di Kecamatan Bontang Barat ada yang bersifat non material dan material. Penghargaan non material berasal dalam bentuk upaya pimpinan dalam menghargai hasil kerja pegawai dengan cara memuji pegawai tersebut. Sedangkan motivasi yang bersifat material berupa pemberian tunjangan kinerja, tambahan penghasilan sesuai dengan peraturan walikota Bontang dan uang kompensasi dari legalisasi administratif khusus bagi petugas pertanahan.

Motivasi dalam bentuk pujian lebih tertuju pada meningkatnya motivasi yang bersifat instrinsik karena pujian akan memberikan semangat dari dalam diri pegawai untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Pegawai merasa bahwa apa yang telah dikerjakan mendapat apresiasi dari pimpinan.

Sementara itu mengenai motivasi non fisik atau dana yang bersifat tambahan penghasilan bagi PNS di Kota Bontang tersebut telah dirasakan pegawai sebagai suatu penghargaan pemerintah atas keaktifan pegawai dalam bekerja. Bagi pegawai pemberian tambahan penghasilan menunjukkan kepercayaan pemerintah atas keberadaan pegawai sebagai abdi negara dan masyarakat. Pemberian tambahan penghasilan bagi pegawai sangat dirasakan berdampak pada semangat kerja pegawai.

### ***Prosedur Kerja***

Hasil penelitian mengenai prosedur kerja menunjukkan bahwa prosedur kerja yang disusun merupakan standar prosedur pelayanan pertanahan yang berlaku diseluruh kecamatan di Kota Bontang sehingga diharapkan dengan prosedur kerja internal tersebut masyarakat Kota Bontang tidak ada perbedaan dalam pelayanan di kecamatan satu dengan kecamatan lainnya.

Prosedur kerja yang dibuat menurut informan telah melalui pertimbangan dari aspek sederhanaan alur kerja, waktu dan kemudahan dalam pemahaman bagi para petugas pelayanan. Selain itu tentunya tidak memberatkan masyarakat. Kesederhanaan dan kejelasan prosedur kerja pegawai merupakan salah satu parameter dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan prima bidang pertanahan di Kantor Kecamatan Bontang Barat. Prosedur kerja yang sederhana akan memudahkan pemahaman para pelaksana dalam melaksanakan tugasnya. Para pelaksana akan mengerti apa yang akan dilakukan dan bagaimana melakukannya. Dari hasil penelitian diketahui bahwa petugas pelayanan pertanahan di Kantor Kecamatan Bontang Barat menilai prosedur kerja yang ada saat ini mudah dipahami dan jelas.



Pada aspek lainnya, keberadaan prosedur kerja internal berpengaruh juga pada pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang mereka harus mereka penuhi sebagai persyaratan layanan. Informasi pada prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, oleh pihak kecamatan telah dinformasikan dengan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat

Dengan demikian maka optimalisasi sumberdaya pada aspek prosedur kerja pelayanan bidang pertanahan di Kantor Kecamatan Bontang Barat ini, telah memberikan efek terhadap tercapainya efisiensi dan efektifitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

### ***Sarana Kerja***

Penyediaan dan pemberian sarana kerja yang dibutuhkan pegawai bertujuan agar pegawai merasakan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya pegawai dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Karena tanpa dukungan fasilitas dan lingkungan kerja pegawai tidak akan secara maksimal menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Hasil penelitian mengenai upaya peningkatan pelayanan melalui optimalisasi sumberdaya pada aspek pemberian fasilitas kerja di Kantor Kecamatan Bontang Barat, diuraikan menjadi dua fasilitas kerja. Pada fasilitas kerja berupa gedung dan meja kursi pegawai dirasakan pegawai telah cukup memadai dalam mendukung penyelesaian tugas pelayanan pertanahan. Fasilitas kelengkapan kerja para pegawai berupa alat ukur tanah hingga saat penelitian berlangsung, masih memakai alat yang lama sehingga kurang optimal dalam mendukung pegawai dalam pengukuran dan pengecekan tanah para pemohon. Bagi petugas yang bekerja di lapangan, alat kerja tersebut sangat manfaat agar hasil pengukuran mendapatkan presisi/tingkat kecermatan yang tinggi. Dengan alat ukur sederhana tersebut maka tentunya hasil yang diperoleh kurang optimal, sehingga kualitas output pelayanan menjadi kurang.

Dengan masih terbatasnya sarana kerja yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Bontang Barat dalam pelayanan bidang pertanahan, maka tentunya akan menghambat tercapainya pelayanan prima sebagaimana yang telah dicanangkan. Oleh karenanya optimalisasi sumberdaya pada aspek sarana kerja perlu ditingkatkan.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat***

1. Faktor-faktor yang mendukung:
  - a. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang telah memberikan kewenangan lebih luas kepada daerah untuk memanfaatkan dan mendayagunakan sumberdaya yang dimiliki untuk melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan, pelayanan dan pemberdayaan masyarakat di daerah sesuai kebijakan di daerah.

- b. Adanya komitmen yang kuat dari Camat Bontang Barat untuk peningkatan kemampuan sumberdaya aparatur agar lebih bersikap professional dalam menjalankan tugasnya dan dapat meningkatkan prestasinya. Serta minat dari pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja cukup besar.
2. Faktor yang Penghambat
    - a. Terbatasnya alokasi dana untuk melakukan peningkatan kemampuan sumberdaya aparatur dan melengkapi fasilitas kerja pegawai sehingga upaya untuk meningkatkan pelayanan bidang pertanahan belum optimal.
    - b. Kurangnya tenaga administrasi yang membantu pelayanan pertanahan karena saat ini tercatat hanya 3 orang saja dan ditambah 1 orang kepala Seksi Pemerintahan. Tentunya kondisi ini akan mempengaruhi kecepatan pelayanan karena termasuk tugas dalam melakukan survey lokasi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Optimalisasi sumberdaya pada pelayanan bidang pertanahan pada aspek kompetensi kerja pegawai, prosedur kerja pelayanan, motivasi pegawai, dan sarana kerja di Kantor Kecamatan Bontang Barat telah dilakukan namun belum optimal. Akan tetapi upaya optimalisasi sumberdaya tersebut telah meningkatkan pelayanan bidang pertanahan dengan cukup baik. Deskripsi masing-masing aspek tersebut sebagai berikut:
  - a. Pada aspek kompetensi kerja. Jumlah pegawai yang mengikuti kegiatan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan pegawai masih terbatas dan pengiriman pegawai kurang sesuai dengan kebutuhan organisasi;
  - b. Pada Aspek Motivasi Kerja. Pemberian motivasi kerja dalam bentuk penghargaan non fisik dan fisik telah mampu mendongkrak semangat kerja pegawai sehingga meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat.
  - c. Pada Aspek Prosedur Kerja. Penyusunan prosedur kerja pelayanan bidang pertanahan yang sederhana, jelas dan mudah dipahami petugas telah memberikan mendorong tercapainya efisiensi dan efektifitas pelayanan.
  - d. Aspek Sarana Kerja. Sarana kerja pegawai yang ada masih belum memadai terutama alat ukur tanah dan kendaraan roda dua bagi petugas survey sehingga mempengaruhi kecepatan dan hasil pelayanan yang belum maksimal.
2. Temuan hasil penelitian mengungkapkan bahwa regulasi otonomi daerah melalui Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang telah memberikan kewenangan lebih luas kepada daerah

untuk memanfaatkan dan mendayagunakan sumberdaya yang dimiliki untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di daerah; adanya komitmen yang kuat dari Camat Bontang Barat untuk meningkatkan kemampuan sumberdaya aparatur kecamatan agar profesional dan berprestasi; cukup besarnya minat dari pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat adalah kurangnya anggaran dana dalam peningkatan SDM aparatur; kurangnya tenaga administrasi yang membantu pelayanan pertanahan karena saat ini tercatat hanya 3 orang saja termasuk kepala Seksi Tata Pemerintahan.

### **Saran**

Dari hasil kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Peningkatan SDM pegawai perlu dilakukan melalui perencanaan yang matang dengan memperhatikan analisis jabatan dan tingkat kebutuhan organisasi, kebutuhan tenaga pegawai dan tupoksi bidang kerja.
2. Camat selaku pimpinan kecamatan perlu lebih mengembangkan pola dan variasi dalam memotivasi pegawai sesuai dengan keinginan pegawai, misalnya rekreasi bersama-sama dengan keluarga pegawai, promosi pegawai yang berprestasi, menampilkan profil pegawai yang berprestasi baik dalam melayani masyarakat setiap periode tertentu;
3. Menambah jumlah pegawai di bidang pelayanan pertanahan sesuai dengan spesifikasi tugas pokok yang dibutuhkan, minimal setara pendidikan sarjana dan diutamakan menguasai bidang pertanahan seperti ilmu pengukuran tanah;
4. Penambahan anggaran untuk pembaruan peralatan kerja yang mendukung tugas pengukuran tanah, seperti alat ukur tanah yang memadai dengan kualitas dan kuantitas sesuai dengan kebutuhan jangka panjang. Hal ini guna meningkatkan aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan, penyelesaian dan kehandalan produk pelayanan bidang pertanahan di Kantor Kecamatan Bontang Barat.

### **Daftar Pustaka**

- Anonim. Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, 2004. Bandung : CV Fokus Media
- \_\_\_\_\_. Keputusan Mendagri No. 4 Tahun 2000 Tentang Wilayah Kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota
- \_\_\_\_\_.Keppmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- \_\_\_\_\_.Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. Kep/25/MPAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- \_\_\_\_\_.Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 1999, tentang pokok-pokok kepegawaian

- \_\_\_\_\_.Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 43 Tahun 2004 tentang Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri  
Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Dwiyanto, Agus. 2007. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM University Pers.
- Gomes, 1995. *Manajemen Handbooks. For Public Administration*. New York: Litton Editonal Publishing.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Pencetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Milles, M. B, A.M. Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook Methods*. Third Edition, Arizona State University.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Muhammad, Fadel. 2008. *Reinventing Local Government: Pengalaman Dari Daerah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo. 2005. *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sarwoto. 1996. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Moenir. 2007. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghalia.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.