

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wilayah Kabupaten Bogor memiliki luas kurang lebih yaitu seluas 2.938 km². Secara geografis terletak diantara 6°18'0"-6°47'10" Lintang Selatan dan 106°23'45"-107°13'30" Bujur Timur, dengan tipe morfologi wilayah yang bervariasi, dari dataran yang relatif rendah di bagian utara hingga dataran tinggi di bagian selatan, dataran rendah sekitar 29,28% berada pada ketinggian 15-100 meter di atas permukaan laut (mdpl), merupakan kategori ekologi hilir. Dataran bergelombang sekitar 43,62% berada pada ketinggian 100-500 meter di atas permukaan laut (mdpl), merupakan kategori ekologi tengah. Sekitar 19,53% daerah pegunungan berada pada ketinggian 500-1000 meter di atas permukaan laut (mdpl), merupakan kategori ekologi hulu. Daerah pegunungan tinggi sekitar 8,43% berada pada ketinggian 1000-2000 meter di atas permukaan laut (mdpl), merupakan kategori ekologi hulu dan 0,22% berada pada ketinggian 2000-2500 meter di atas permukaan laut (mdpl) merupakan kategori hulu.

Tanah pada dasarnya adalah suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup terutama manusia, yaitu untuk kelangsungan hidupnya. Manusia tidak dapat lepas dari keberadaan tanah, karena setiap kegiatan yang dilakukan manusia sehari-harinya selalu berhubungan dengan tanah, baik untuk pertanian maupun untuk pembangunan. Setiap meter luas tanah yang ada oleh badan hukum keagrarian harus jelas status hak dan pemegang haknya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 yang mana penyelenggara pelayanan publik berasaskan (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi

kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Contoh dari pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam bidang administrasi, pelayanan barang dan jasa. Dalam hal pelayanan administrasi terdapat pelayanan yang menerbitkan sertifikat tanah untuk melindungi kepemilikan tanah yang dimiliki oleh masyarakat. Pelayanan yang paling banyak dicari oleh masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan dengan sertifikat tanah. Hal ini dikarenakan saat ini masyarakat telah menyadari bahwa akan pentingnya data-data atau dokumen terkait dengan sertifikat tanah. Tanah sendiri adalah aset harta yang memiliki nilai yang tinggi sehingga membuat masyarakat membeli tanah untuk diinvestasikan untuk masa depan (Harahap 2017). Sertifikat tanah merupakan sebuah bukti baik yang memuat di dalamnya berupa data fisik ataupun data yuridis, dimana data tersebut sesuai dengan apa yang ada di surat tanah yang bersangkutan yang diterbitkan oleh Kantor Pertanahan (Fitriya & Hadilinatih 2018). Sertifikat tanah sendiri menurut Undang-Undang Pokok Agraria sangat amat penting yang dapat berguna dalam mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian atas hak kepemilikan tanah. Sertifikat juga mempunyai fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal 32 PP 24 tahun 1997 : sertifikat merupakan alat bukti hak dan berlaku untuk alat bukti yang kuat atas data fisik dan data hukum yang terkandung di dalamnya.

Badan Pertanahan Nasional atau dapat disingkat menjadi BPN adalah Lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria, BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015. Tugas Badan Pertanahan Nasional diantara lain melakukan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survey, pengukuran, dan pemetaan, serta perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat.

Pada dasarnya Badan Pertanahan Nasional dikenal masyarakat sebagai wadah untuk melakukan segala urusan yang berkaitan dengan bidang

pertanahan , salah satunya adalah pembuatan sertifikat tanah yang mana hal itu merupakan sebuah contoh dalam bentuk pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat.

Namun melihat permasalahannya, kebutuhan terhadap tanah dan rumah dapat menimbulkan beberapa konflik seperti permasalahan sengketa tanah , sertifikat palsu , sertifikat ganda dan adapun permasalahan yang umum terjadi seperti keterlambatan dalam pembuatan sertifikat tanah yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (Prasojo ,et al 2017). Dari permasalahannya ada beberapa permasalahan yang terjadi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor mulai dari lamanya waktu pembuatan sertifikat tanah, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan , sampai dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas kepada masyarakat.

Dengan demikian perlu adanya analisa mengenai prosedur yang diterapkan dalam memberikan pelayanan di Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor agar lebih berkualitas. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/public dengan standar yang ditentukan. (Himsar Silaban, 2015)

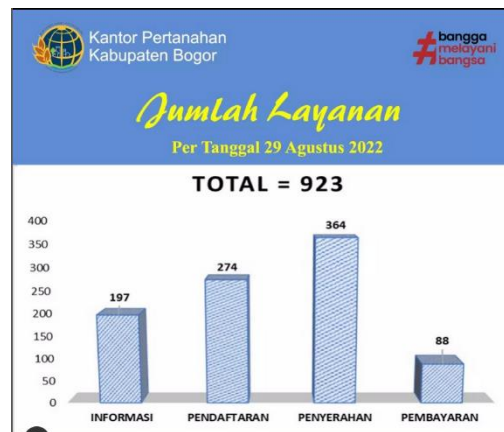
Berikut ini adalah beberapa jumlah data pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor dari tanggal 24 dan 29 Agustus 2022.



Gambar 1.1 Jumlah layanan di Kantor BPN Kab. Bogor per 24 Agustus 2022

Sumber : <https://www.instagram.com/kantahkabbogor/>

Gambar diatas merupakan jumlah pelayanan yang ada di Kantor Badan Pertanahan kabupaten Bogor pada hari Rabu, 24 Agustus 2022 dengan total sebanyak 1102 dengan rincian 256 informasi, 361 pendaftaran, 394 penyerahan, dan 91 pembayaran.



Gambar 1.2 Jumlah layanan di Kantor BPN Kab. Bogor per 29 Agustus 2022

Sumber : <https://www.instagram.com/kantahkabbogor/>

Gambar diatas merupakan jumlah pelayanan yang ada di Kantor Badan Pertanahan kabupaten Bogor pada hari Senin, 29 Agustus 2022 dengan total sebanyak 923 dengan rincian 197 informasi, 274 pendaftaran, 364 penyerahan, dan 88 pembayaran.

Dilihat dari data tersebut pelayanan yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor cukup banyak , namun dengan banyaknya data tersebut belum menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik , karena masih banyak keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai berikut:

Dari akun google pada google ulasan dengan *username* Raka mengatakan “Pelayanan masih kurang tanggap, dibidang petugasnya disuruh tunggu satu jam selesai, tapi ternyata sudah dua jam menunggu masih belum kelar juga dan pada saat jam istirahat semua pelayanan ditutup, seharusnya ada loket yang buka bergantian saat jam istirahat”

Dari akun google pada google ulasan dengan *username* Opick Opay mengatakan “Disayangkan validasi di BPN Kabupaten Bogor sangat lama sekali. Saya tidak mengerti apa yang dikerjakan oleh petugas. Alasannya singkat buku tanah belum ketemu. Aplikasi online pun tidak bekerja dengan baik. Pak kepala yang baru mohon tolong diperhatikan”

Dari akun google pada google ulasan dengan *username* Karo Sinubulan mengatakan “Pengalaman pengurusan dokumen di kantor ini sangat lambat. Berbeda dengan kantor BPN lain yang memiliki inovasi untuk melayani masyarakat. Untuk Roya 2 minggu tidak selesai, BPN Tangsel 1 hari selesai. Di BPN Tangsel balik nama sertifikat 1 hari selesai (tanpa kuasa). Bagaimana dengan BPN Kab Bogor?”

Dari tiga (3) pernyataan di atas adalah keluhan-keluhan masyarakat terkait kondisi pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor, Dari kutipan diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan masih belum tepat waktu dimana pelayanan yang diberikan waktu maksimalnya yaitu satu jam , namun masyarakat justru harus menunggu sampai dua jam dan belum selesai, untuk waktu validasi adalah satu hari di kantor BPN Kab Bogor namun masyarakat masih mengeluh karena waktunya sangat lama dan juga waktu untuk Roya sangat lama dimana dua minggu tidak selesai sedangkan waktu yang sesuai prosedurnya adalah tujuh hari atau satu minggu.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari apa yang ada pada latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tidak tanggap pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai yang ada di Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor dalam pembuatan sertifikat tanah.
2. Tidak tepat waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai yang ada di Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor.

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dibuat maka penelitian ini dibatasi pada Analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Di Kabupaten Bogor.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimanakah kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor ?

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya yang berkaitan dengan Program Studi Administrasi Publik tentang analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai bentuk ilmu tambahan yang dapat didapatkan diluar perkuliahan dan penerapan apa yang telah diajarkan di bangku perkuliahan.
- b. Bagi instansi, sebagai bahan masukan atau solusi pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor dalam meningkatkan pelayanannya terkait masalah dalam pelayanan sertifikat tanah.