

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, utilitas, dan lainnya. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan memenuhi hak dan kebutuhan dasar bagi warga Negara. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat (1) berbunyi :

Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tujuan dibentuknya standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, diungkapkan oleh Moenir (dalam Kurniawan, 2005 : 7) bahwa : "Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Di Indonesia dalam suatu instansi pemerintahan peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya yang belum memadai. Aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban memberikan pelayanan secara maksimal yang tercantum dalam tugas pokok masing-masing pegawai sesuai golongan sehingga kinerja yang dikerjakan tidak keluar dari hak dan kewajiban masing-masing pegawai. 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 penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, prosedur yang susah. Dalam administrasi Negara pelayanan salah satu tujuan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). (LAN, 2005 : 6).

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pelayanan dalam bidang pertanahan seperti pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT). Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, khususnya bagi bangsa Indonesia, maka peranan Negara sangat penting di dalam mengatur penguasaan tanah. Negara sebagai organisasi yang memiliki otoritas kepada seluruh rakyat Indonesia diberi pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk

menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkenaan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya.

Dengan semakin pesatnya perkembangan pembangunan disegala bidang kehidupan baik di daerah Perkotaan maupun Pedesaan, maka posisi tanah menjadi sangat penting dalam kehidupan ini. Meningkatnya kebutuhan akan tanah menyebabkan meningkat pula kebutuhan akan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan. Dalam pemberian kepastian hukum tersebut diperlukan kepastian hukum tertulis yang lengkap dan jelas serta dilaksanakan secara konsisten dan memberi kemudahan kepada para pemegang hak atas tanah.

Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu :

1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia;
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Dalam penyelenggaraan pengelolaan tanah khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan penguasaan Hak-Hak Atas Tanah (*Land tenure and land rights*) diperlukan lembaga pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, peralihan hak tanah, hak tanggungan atas tanah serta peralihan hak tanggungan. Selain itu, pendaftaran tanah merupakan sumber informasi untuk membuat keputusan dalam pengelolaan pertanahan baik dalam penataan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Sampai saat ini Undang-

Undang Pokok Agraria masih merupakan landasan hukum untuk menyelenggarakan pengelolaan pertanahan di Indonesia. Perubahan penyelenggaraan pengelolaan pertanahan tanpa melakukan perubahan kebijakan nasional pertanahan akan mengandung implikasi hukum yang dapat menyebabkan cacatnya produk hukum yang berkaitan dengan Hak Atas Tanah dan pendaftarannya. Maka dari itu birokrasi yang baik sangat diperlukan untuk mengatur lancarnya pengelolaan tanah di Indonesia.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) yang masih belum jelas dan masih banyaknya tumpang tindih Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) dan sengketa pertanahan di Kota Palangka Raya.

Dengan dilaksanakannya pendaftaran tanah, orang akan memperoleh atau mendapatkan surat bukti kepemilikan tanah yang disebut Sertifikat Tanah, yang berfungsi sebagai alat bukti yang kuat bagi pemiliknya, artinya bahwa selama data fisik dan data yuridis yang tercantum di dalamnya tidak dapat dibuktikan sebaliknya, harus diterima sebagai data yang benar.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa dalam pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kota Palangka Raya masih belum optimal hal ini dilihat dari syarat dalam pembuatan SPPT yang masih belum jelas dirasakan masyarakat dalam proses yang berbelit-belit, serta dalam pembiayaan dalam pembuatannya masih banyak yang tidak transparan hal ini yang menjadi banyak keluhan bagi masyarakat di Kelurahan Menteng.

Dari fenomena permasalahan mengenai Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) inilah peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya?
2. Berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus SPPT?.

**C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah wawasan pengembangan pengetahuan secara luas dan dapat dipergunakan sebagai referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis. Oleh karena itu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan informasi bagi para mahasiswa khususnya manfaat terhadap suatu kajian yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangsih pemikiran bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) yang dirasa masih belum optimal dalam pelaksanaannya.