

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintahan dalam suatu negara, khususnya pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakatnya. Hal ini tidak hanya menjadi tugas pemerintah saja, tetapi juga sebuah komitmen yang mendasar dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Dengan memberikan pelayanan yang optimal, menciptakan rasa kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, pelayanan yang optimal juga akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Ketika pemerintah berhasil memberikan layanan yang baik, maka masyarakat akan merasa lebih aman dan nyaman, serta menciptakan ikatan yang kuat antara pemerintah dengan masyarakatnya. Dimana masyarakat akan lebih cenderung untuk mendukung kebijakan dan program yang diberlakukan pemerintah. Hal ini bisa menghasilkan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada stabilitas politik dan sosial.

Pelayanan publik merupakan isu yang penting dan menarik untuk diteliti karena pada dasarnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia.<sup>1</sup> Selain itu, berdasarkan paradigma *New Public Service* (NPS) menjelaskan bahwa warga negara memiliki hak dan kewajiban yang sama, oleh karena itu masyarakat juga berhak mendapatkan dan menggunakan pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah.<sup>2</sup>

Pengelolaan pemerintahan yang baik adalah fondasi utama dalam menciptakan sebuah tatanan masyarakat yang berkualitas. Dalam prakteknya, pemerintah harus berkomitmen untuk menjalankan pelayanan dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pemerintah juga seharusnya selalu terbuka terhadap masyarakat, menyediakan akses informasi yang jelas, serta berperan sebagai pemegang amanah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan sepenuh hati.

Penjelasan diatas sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan diwujudkan dalam bentuk alur yang dipajang pada ruang pelayanan. Selanjutnya untuk rincian biaya pelayanan dan waktu pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan dicetak sesuai kondisi ruangan serta pemerintah dapat mempertanggungjawabkan apa-apa saja kegiatan yang

---

<sup>1</sup> Muhammad Sawir, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta, Deespublish, hlm. 83.

<sup>2</sup> Yasmin Vitra Yanuariza dan Ivo Novitaningtyas, "Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 2, (Oktober 2021), hlm. 106.

telah dilaksanakan baik kepada publik maupun kepada atasan/unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mencakup berbagai aspek seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan. Selain itu, pendaftaran tanah juga merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan pendaftaran tanah ini dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah satu-satunya Lembaga yang memiliki kewenangan eksklusif dalam melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan baik dalam wilayah daerah maupun nasional. Keberadaannya mencakup beberapa aspek seperti merumuskan kebijakan, memberikan pelayanan publik yang efektif dan memberikan layanan kepada berbagai kelompok masyarakat, entitas hukum swasta, lembaga sosial, agama, serta institusi pemerintah lainnya.

Kantor Pertanahan seharusnya menerapkan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan yang merata sesuai dengan ketentuan pendaftaran tanah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Prinsip-prinsip ini harus menjadi bagian integral dari pelaksanaan sistem administrasi pelayanan publik terkait permohonan hak atas tanah di kantor-kantor pertanahan.

---

<sup>3</sup> Widya Nengsih, M. Fachri Adnan, dan Fitri Eriyanti, "Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 2, (Maret 2019), hlm. 113.

Realitanya, pelayanan publik yang merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan, masih terdapat hambatan-hambatan yang membuat akses terhadap pelayanan publik menjadi sulit. Misalnya dalam hal mengurus pendaftaran tanah, prosedur yang berbelit-belit dan kurang jelas seringkali menghambat warga untuk mendapatkan hak properti mereka dengan cepat dan mudah.<sup>4</sup>

Tanah memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Sebagai warga negara yang taat dan patuh terhadap hukum, seseorang dapat dituntut melakukan sesuatu jika hal tersebut melanggar ketentuan yang berlaku. Untuk menghindari permasalahan pertanahan, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pendaftaran tanah.<sup>5</sup> Pendaftaran tanah merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum hak atas tanah bagi masyarakat.

Kegiatan pendaftaran tanah baik secara sporadik maupun massal, seringkali muncul isu-isu yang dapat menghambat kelancaran program pendaftaran tanah. Isu-isu tersebut adalah terkait dengan pajak atas tanah yang akan naik setelah tanah tersebut di daftarkan atau disetipikatkan. Selain itu juga terdapat oknum-oknum yang mencoba memprovokasi masyarakat agar tidak

---

<sup>4</sup> Eliana, "Sistem Administrasi Pelayanan Publik Permohonan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan", *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 7, No. 1 (Maret 2017), hlm. 125.

<sup>5</sup> Muhammad Aziz Zaelani, Wahyu Beny Mukti Setiyawan, dan Fery Dona, "Mewujudkan Pendaftaran Tanah Yang Responsif Pada Era Disrupsi Sebagai Penunjang Kesejahteraan Rakyat", *Jurnal USM Law Review*, Vol. 5, No. 1, (Mei 2022), hlm. 343.

mengikuti proses pendaftaran tanah, dimana hal ini menjadi tantangan bagi kantor pertanahan.<sup>6</sup>

Mengingat Indonesia adalah Negara Agraris seharusnya memiliki pendayagunaan tanah yang maksimal. Kemanfaatan dari tanah harus bisa digunakan seoptimal mungkin supaya kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, yang merupakan objek yang dikuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat dapat terwujud.<sup>7</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis akan memfokuskan pembahasan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan asas transparansi dalam pelayanan publik terhadap pendaftaran tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banjarnegara?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerapan asas transparansi terhadap pendaftaran tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banjarnegara?

## **C. Tujuan Penelitian**

---

<sup>6</sup> Dede Rahman, Muhammad Riduansyah Syafari, dan Taufik Arbain, “Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong”, *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 1, (Maret 2022), hlm. 28.

<sup>7</sup> Niosi Nimas Ratu dan Rahayu Subekti, “Penerapan Prinsip Good Government Dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Cirebon”, *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, Vol. 9, No. 3, (September 2021), hlm. 684.

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan asas transparansi dalam pelayanan publik terhadap pendaftaran tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banjarnegara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerapan asas transparansi terhadap pendaftaran Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banjarnegara.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian mengenai Penerapan Asas Transparansi dalam Pelayanan Publik terhadap Pendaftaran Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banjarnegara diharapkan memperoleh manfaat yang meliputi:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat, yaitu:

- a. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep dan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, khususnya pendaftaran tanah.
- b. Untuk dijadikan sebagai bahan dan referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan asas traansparansi pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi masyarakat

Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran mengenai asas transparansi pelayanan publik terhadap pendaftaran tanah.

b. Bagi pemerintah

Dapat membantu Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banjarnegara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal pendaftaran tanah.

c. Bagi penulis

Dapat mengembangkan keterampilan dan pemahaman tentang penerapan asas pelayanan publik terhadap pendaftaran tanah.