

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Batam merupakan kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang serta pulau-pulau kecil lainnya di Selat Singapura dan Selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang dihubungkan oleh Jembatan Barelang. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, pada tahun 2021 jumlah penduduk Batam akan mencapai 1.193.088 jiwa, dengan kepadatan 1.153 jiwa/km². Kota Batam merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas Batam–Bintan–Karimun (BBK).

Hal ini menyebabkan orang tertarik untuk tinggal di Batam di karena kan komoditasnya lebih mudah karena dekat dengan jalur perdagangan dan kesempatan bekerja lebih terbuka. Dengan adanya perbatasan di Kota Batam dengan letak posisi yang strategis ini akhirnya menarik banyak orang untuk bermukim di Kota Batam sehingga angka penduduk di Batam terus meningkat. Selain berada di jalur pelayaran internasional, Kota Batam berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Kota Batam dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (sekarang BP Batam). Jumlah penduduk berdasarkan Badan Pusat Statistik bulan September 2020 sebanyak 1,196 Juta Jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk per Tahunnya adalah sebesar 2,32 persen atau menurun dibandingkan periode 2000-2010. Dalam beberapa tahun

terakhir, perkembangan Kota Batam tidak hanya sektor ekonomi, namun juga sektor industri, jasa, perdagangan, dan pariwisata yang setiap tahunnya terus meningkat. Hal ini membuat Kota Batam menjadi tujuan investasi yang berfokus pada pengembangan, perbaikan, dan pelengkapan infrastruktur dan penunjang lainnya (JDIH Kota Batam).

Dengan pembangunan yang dinamis secara tidak langsung menunjang lajunya pertumbuhan penduduk yang tinggi. Dalam kurun waktu yang singkat banyak pendatang bermukim di Batam. Para pendatang pada umumnya menetap di lokasi usaha/ruko ataupun di pemukiman penduduk biasa. Tanah di Batam diatur oleh Hak Pengelolaan Badan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Kekuasaan yang diberikan kepada pihak ketiga atau bekerja sama dengan pihak ketiga. Dalam praktisnya urusan pertanahan masih menemui berbagai permasalahan salah satunya dari permasalahan kewenangan. Hal ini menjadi salah satu permasalahan di Kota Batam yang sulit terpecahkan. Salah satunya yang terjadi di “Kampung Tua” dia merupakan daerah yang pertama kali dihuni oleh pendatang di Kota Batam pada tahun 1970-an, salah satunya yang terjadi dikawasan Bengkong permasalahan kewenangan terjadi pada saat permukiman liar di didirikan. Sebagaimana yang terjadi dikawasan Bengkong masalah muncul terkait dengan izin pendirian bangunan pada tahun 1980. Setelah beberapa dekade berlalu permasalahan masih tetap muncul sebagaimana yang terjadi di tahun 2020 banyak warga yang mengajukan permohonan hak atas tanah tapi sampai saat ini belum menemui titik terang. Sedangkan, hak milik merupakan satu-satunya hak primer yang sangat penting dibanding hak atas tanah lainnya (Permatasari, S. D. & Hasibuan, P. R. 2020).

Memiliki sertifikat tanah dapat membantu mengurangi terjadinya sengketa tanah dalam masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut sengketa tanah seringkali tidak dapat dihindari karena kurangnya kesadaran dan minat masyarakat untuk membuat sertifikat tanah seringkali pembuatan sertifikat kepemilikan tanah membutuhkan waktu yang lama, dan penyediaan layanan terlalu lambat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat masih rendah (Rumengan et al., 2020).

Pemerintah Kota Batam sendiri sebetulnya memberikan hak kepada masyarakat atas kepemilikan tanah melalui pelayanan publik, khususnya di bidang pertanahan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 17 dan 20 Tahun 2015. Peraturan presiden tersebut mengatur tentang pelaksanaan fungsi dan tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, khususnya dalam rangka pengaturan dan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan (Permatasari, S. D. & Hasibuan, 2020).

Pelayanan publik dibidang pertanahan merupakan kewenangan dari Instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang dibentuk dengan keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang susunan organisasi kementerian, secara teknis operasional, penyelenggaraan tugas pelayanan pengaturan dan pengelolaan administrasi bidang pertanahan dilakukan oleh unit organisasi kantor Agraria dan Tata Ruang pertanahan kota. Salah satu dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Tata Ruang adalah

memberikan pelayanan di bidang; pengelolaan hak atas tanah, pengukuran tanah, pendaftaran tanah, penataan tanah, dan penguasaan tanah (Bernardianto & Fitriyah, 2018).

Menurut Lukman dalam Sinambela (2014), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Sinambela, 2017).

Sertifikat tanah adalah bukti kepemilikan dan hak seseorang atas tanah. Sertifikat tanah yang dihasilkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) ini merupakan dokumen negara yang sangat esensial karena terkait dengan masalah legalitas serta bukti kuat penguasaan tanah. Ada beberapa keuntungan yang kami peroleh dengan memiliki sertifikat tanah yang kami miliki, yaitu: memperoleh jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum, mempermudah dan mempersingkat proses peralihan hak atas tanah dan pembebanan hak atas tanah, harga tanah semakin mahal atau tinggi, memperkuat posisi tawar jika hak atas tanah dibutuhkan oleh pihak lain untuk kegiatan pembangunan (Tumuju, 2019).

Fungsi sertifikat tanah Menurut UUPA, sertifikat hak milik merupakan alat bukti yang kuat bagi pemiliknya, artinya sepanjang tidak ada alat bukti yang bertentangan, maka data fisik dan data hukum yang tercantum di dalamnya harus

diakui kebenarannya. sebagai alat bukti mutlak, hal ini berkaitan dengan sistem publikasi yang dianut oleh hukum pertanahan Indonesia, khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yaitu sistem publikasi negatif yang memasukkan unsur positif berupa surat-surat bukti hak (sertifikat hak) ini berfungsi sebagai bukti kuat.

Sebagaimana yang terjadi di Kota Batam dalam program Presiden Joko Widodo (Jokowi), dalam perancangan program PTSL di Batam, Kepulauan Riau saat ini menghadapi kendala. Hal ini diketahui dari gugatan yang dilayangkan oleh PT. Batam Riau Bertuah (BRB) kepada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Batam terkait 40 sertifikat PTSL tanah di kawasan Kelurahan Sambau, Nongsa. Yang masuk dalam Program Nasional Presiden Jokowi mengenai masalah dalam program PTSL ini mencuat, setelah BPN Batam menerbitkan sertifikat Hak Guna Bangun (HGB), dalam rangka program PTSL diatas lahan seluas 2,3 hektar tersebut (Eliza Gusmeri, 2021).

Permasalahan lainnya terjadi di Kampung Tua di Pulau Batam. Konflik terjadi setelah ada peraturan Presiden yang menyatakan seluruh tanah di Pulau Batam diklaim sebagai HPL (Hak Penguasaan Lahan) Otorita Batam. Untuk menyelesaikan konflik tersebut Kampung Tua di dikeluarkan dari wilayah Otorita Batam untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan sengketa tanah (Rr. Ariyani Yakti Widyastuti, 2019).

Secara obyektif, harus diakui bahwa proses untuk mendapatkan sertifikat masih terlalu birokratis, berbelit-belit, dan sulit dipahami oleh kebanyakan orang. Padahal sertifikat ini sangat bermanfaat dan sertifikat ini sangat penting bagi masyarakat. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di bidang

pertanahan, khususnya dalam pelayanan sertifikat tanah, sarat dengan komplikasi. Mengingat luasnya pelayanan publik di bidang pertanahan dalam hal pelayanan sertifikat. Suatu pelayanan dikatakan berhasil apabila kualitas pelayanan ditentukan oleh kinerja penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan upaya yang berkesinambungan, dan terkoordinasi dari seluruh jajaran aparatur pemerintah. Pemerintah berkewajiban melestarikan eksistensi suatu negara dengan melakukan kegiatan-kegiatan kritis yang berkontribusi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Agraria dan Tata Ruang Kota Batam, beberapa kendala masih ditemui dalam proses pelayanan antara lain; kurangnya keramahan pegawai dalam mengelola pegawai pemohon sertifikat, kurangnya respon terhadap keluhan dan pertanyaan dari pemohon sertifikat tanah, dan kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan pengurusan sertifikat tanah, Pelayanan yang berbelit-belit, seperti penerbitan sertifikat tanah yang seharusnya memakan waktu 98 hari (sesuai peraturan kepala BPN No. 1 Tahun 2010) bisa tertunda beberapa hari. Hal ini bisa terlihat dari tinjauan yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan paparan diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana **“KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN NASIONAL PERTANAHAN KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menyimpulkan bahwa setidaknya ada 5 masalah yang perlu diperhatikan, ke lima masalah tersebut yakni:

1. Tangible
2. Realibility
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya di batasi kualitas layanan penerbitan sertifikat tanah yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti merumuskan dua masalah, yakni;

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelayanan penerbitan sertifikat tanah yang berkualitas di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kota Batam.
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pengetahuan di bidang akademik di Jurusan Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan manajemen publik pada lembaga pelayanan publik milik pemerintah.

2. Secara Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang telah diperoleh melalui penelitian selama menempuh pendidikan di program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Selain itu, karya peneliti dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.