

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Birokrasi merupakan bagian terpenting dalam masyarakat yang keberadaannya tidak mungkin terelakkan, dari lahir hingga meninggal dunia. Birokrasi memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui perannya sebagai birokrasi, sehingga negara harus hadir dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan pada bidang jasa dan administratif. Pada saat ini tantangan terbesar dari birokrasi adalah bagaimana dapat melayani masyarakat secara efektif dan efisien, karena pada saat ini birokrasi dikenal dengan prosedur yang berbelit-belit, struktur organisasi yang kaku, KKN, terjadi penundaan penyelesaian tugas karena kurangnya disiplin aparatur birokrasi pemerintah, tidak memiliki rasa tanggungjawab serta kering dari konsep, inisiatif maupun daya kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memuaskan adalah sebagai sebagian penyakit yang diderita oleh suatu birokrasi, Hal tersebut merupakan tantangan terbesar birokrasi dalam mewujudkan *good governance*.

Kinerja birokrasi saat ini menjadi masalah serius dalam pembahasan pencapaian tujuan kesejahteraan pelayanan dalam birokrasi. Kinerja birokrasi mempunyai dampak yang besar terhadap ekonomi dan politik. Dampak ekonomi yang berimbas pada kondisi keuangan dan dampak politik yang berimbas pada

perbaikan kinerja birokrasi pelayanan, yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pandangannya terhadap suatu instansi, yang dimana pemerintah dituntut untuk melakukan pelayanan dengan baik, dan menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien. Sesuai dengan kaidah Administrasi Negara, agar terwujudnya pelayanan yang maksimal dan mensejahterahkan masyarakat.

Kinerja birokrasi tidak lepas dari bagaimana sumber daya manusia itu sendiri, karena pegawai suatu instansi adalah sumber daya yang tidak bisa digantikan dengan sumber daya lainnya. Dengan adanya sumber daya manusia, akan dapat menjalankan birokrasinya dalam mengatur, menggunakan, memelihara dan mencapai target keberhasilan birokrasi. Dengan begitu barulah sebuah kinerja birokrasi dapat di katakan berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia dalam suatu birokrasi sering disebut dengan Aparatur Sipil Negara yang sebagai abdi masyarakat dapat mampu melayani dengan baik dan mewakili pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat dibidang pelayanan. Layanan dalam birokrasi dan dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sering disebut dengan layanan sipil.

Salah satu birokrasi yang dimaksud adalah Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, BPN Kota Batam merupakan penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan, pelayanan publik yang dimaksud adalah dalam bidang pelayanan administratif, yang dimana pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik atau pemohon di BPN Kota Batam.

Kantor Pertanahan didirikan sebagai salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan yang

berdasarkan pada arah kebijakan pembangunan Nasional dengan visi menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia. Kantor Pertanahan, bertugas memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat, dengan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai berikut, yaitu:

- 1) Pelayanan pendaftaran tanah pertama kali
- 2) Pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah
- 3) Pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan
- 4) Pelayanan pengukuran bidang tanah
- 5) Pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan
- 6) Pengelolaan pengaduan

Sebagai institusi pelayanan publik, Badan Pertanahan Nasional senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan, salah satunya dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan dalam konteks administrasi bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Batam bertugas untuk mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan yang meliputi :

- a. Pengaturan penggunaan, pengurusan, dan pemilikan tanah.
- b. Pengurusan hak-hak tanah.
- c. Dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Batam merupakan sarana pelayanan masyarakat, yang diharapkan pegawai kantor pertanahan dapat memberikan pelayanan yang

berkualitas terhadap para pengguna pelayanan. Selama ini pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang memuaskan dan bahkan tidak berkualitas. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap aparat pemerintah dalam hal pelayanan publik. Banyak yang masih menanggap bahwa pelayanan dalam pengurusan pelayanan pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Batam cenderung lambat meskipun persyaratan yang di butuhkan sudah di penuhi, pelayanannya cukup berbelit dan memakan waktu di tambah lagi dengan banyaknya biaya yang tidak resmi (Haluankepri, 2014).

Dalam hal ini permasalahannya kembali pada rumitnya pelayanan yang menjadi hambatan masyarakat, terkendala dengan adanya pelayanan birokrasi yang berbelit-belit, terdapat pungli dan ketidak disiplin pegawai. Meskipun Badan Pengusahaan (BP) Batam sudah mengeluarkan Peraturan Kepala (Perka) 27/2017 yang mengatur tentang tata administrasi lahan, layanan perizinan dokumen Izin Peralihan Hak (IPH) masih dianggap lambat dan sering macet, Praktisi hukum Batam Ampuan Situmeang mengatakan, pembenahan di sistem layanan perizinan lahan BP Batam memang cukup rumit karena sudah terlanjur parah. Sehingga dengan pembehanan yang tambal sulam saja sulit mengharapkan perbaikan secara cepat (Batampos, 2017).

Dari permasalahan diatas dapat menyebabkan turunnya performa dan produktivitas BPN. Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kinerjanya. Disetiap penelitian ditemukan bahwa, performa atau kinerja dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di ketahui bahwa pelayanan

di Kantor Pertanahan Kota Batam sudah cukup bagus tetapi masih ada yang merasa belum puas dengan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batam, masih ada pegawai yang lebih mementingkan urusan mereka di Kantor BPN Kota Batam. Inilah yang perlu adanya koreksi kembali tentang pelayanan untuk kenyamanan pemohon atau masyarakat saat melakukan pelayanan di BPN Batam, tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan indikasi pemohon atau masyarakat yang sedang melakukan kegiatannya di kantor BPN Batam. Berhubungan dengan hal tersebut, maka menarik peneliti untuk mengkaji Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada kantor BPN Batam, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, penulis mengambil beberapa rumusan masalah terkait dengan Badan Pertanahan Kota Batam, yaitu:

- (1) Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?
- (2) Bagaimana faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?
- (3) Bagaimana Upaya dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini yakni:

- (1) Untuk menganalisis bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.
- (2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, berdasarkan unsur internal dan eksternal.
- (3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

#### **1.6.1 Manfaat Penelitian**

- (1) Manfaat Teoritis

Agar dapat menjadi bahan rujukan pengembangan keilmuan dalam ilmu administrasi publik, khususnya bidang pelayanan administratif.

- (2) Manfaat Praktis

Agar dapat menjadi bahan masukan kepada Badan Pertanahan Nasional Kota Batam dalam penyelenggaraan pelayanan administratif.