

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini sering kita dengar masih sangat memprihatinkan sehingga hampir semua instansi pemerintah selalu mendapatkan kritikan negatif. Hal itu disebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Pada umumnya pelayanan publik yang sering menimbulkan masalah adalah pelayanan secara peseorangan, hal ini dikarenakan sifat dan karekteristik masyarakat berbeda-beda sehingga dalam pelayanan satu sama yang lain dapat berbeda. Salah satu pelayanan publik yang sering mendapatkan kritikan dari masyarakat yaitu Badan Pertanahan Kabupaten Demak.

Sampai saat ini masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di Pertanahan Kabupaten Demak masih sulit, itu dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak Pertanahan kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih beranggapan masih sulit terutama dalam permohonan pembuatan sertifikat dan Roya penghapusan Hak Tanggungan, ini di buktikan setelah di adakan penelitian masyarakat banyak yang tidak mengetahui alur dan cara pembuatan sertifikat dan Roya penghapusan hak tanggungan, di dalam kuisoener yang saya bagikan sebelum dilakukan penelitian masyarakat banyak yang beranggapan bahwa pembuatan sertifikat sangatlah sulit, sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam proses pembuatan sertifikat

dan Roya hak tanggungan, sedangkan Pendaftaran tanah untuk pertama kali dilakukan melalui dua cara yaitu pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadik. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah “kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah/bagian wilayah suatu desa/kelurahan.” Selanjutnya sporadik adalah “Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek. Pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian suatu desa atau kelurahan secara individual atau massal” sedangkan Pengertian Roya secara umum adalah pencoretan Hak Tanggungan yang melekat pada buku tanah yang menjadi objek Hak Tanggungan, karena pencatatan Hak Tanggungan yang membebani atas tanah tersebut . Permohonan Roya diajukan kepada instansi yang berwenang yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Saat ini Kantor Pertanahan Kabupaten Demak melaksanakan sesuai dengan instruksi Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 yaitu tentang “Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat dibidang Pertanahan. Dimana untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dibidang pertanahan.

Karena kurangnya sosialisasi yang kurang kepada masyarakat menyebabkan masyarakat masih tidak mengetahui berkas- berkas apa yang harus disiapkan dalam permohonan pembuatan sertifikat dan Roya di Badan Pertanahan Kabupaten Demak, disamping itu masyarakat masih berangapan

bahwa biaya yang dikeluarkan terlalu mahal. Sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dengan biaya yang dianggap mahal dan terlalu sulit, sehingga masyarakat lebih mempercayakan kepada seorang Notaris. Padahal biaya yang dikeluarkan justru semakin mahal di banding datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Demak. Sampai saat ini kesadaran masyarakat terhadap pembuatan sertifikat masih minim, padahal pembuatan sertifikat itu sangatlah penting bagi masyarakat, karna sertifikat merupakan bukti yang sah terhadap kepemilikan hak tanah yang mereka miliki. Padahal semakin tahun ke tahun jumlah penduduk semakin banyak, dan secara tidak langsung jumlah tanah yang dimiliki oleh manusia terbatas sekali, sedangkan jumlah manusia yang berhajat terhadap tanah senantiasa bertambah. Selain bertambah banyaknya jumlah manusia yang memerlukan tanah untuk perumahan, juga kemajuan dan perkembangan ekonomi, sosial budaya dan teknologi sehingga menghendaki pula tersedianya tanah yang banyak. Oleh sebab itu ketidak seimbangan antara persediaan tanah dengan kebutuhan akan tanah itu, sehingga banyak menimbulkan berbagai persoalan yang dimiliki masyarakat tentang hak kepemilikan tanahnya. Sehingga pembuatan sertifikat sangat penting bagi masyarakat untuk menjaga hak-hak tanahnya yang dimilikinya agar dikemudian hari tidak akan timbul masalah. Sedangkan permohonan Roya sangatlah penting karena Roya merupakan penghapusan Hak Tanggungan atas tanah yang di jadikan jaminan dalam suatu hutang di bank, agar dikemudian hari tidak

timbul permasalahan maka harus diajukan permohonan Roya diajukan kepada instansi yang berwenang yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan - kelemahan dalam pelayanan di Badan Pertanahan Kabupaten Demak. Seperti kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat dalam permohonan, hal itu ditandai dengan banyaknya masalah - masalah seperti tidak terlayannya pemohon secara optimal pada saat mengajukan permohonan persertifikatan dan permohonan Roya, kurangnya perlengkapan yang disediakan oleh Badan Pertanahan Kabupaten Demak seperti tidak adanya komputer dalam ruang tunggu, padahal komputer dalam ruang tunggu sangatlah penting karena dapat digunakan untuk mengetahui perjalanan berkas yang kita mohonkan dalam pembuatan sertifikat dan permohonan Roya. Sehingga masyarakat sering mengeluarkan kritiknya langsung maupun melalui media massa dan dapat memberikan citra yang kurang baik terhadap Instansi Kantor Pertanahan Kabupaten Demak, untuk mengatasi permasalahan ini agar dapat diselesaikan dengan baik maka penelitian ini dilakukan. Untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Badan Pertanahan Kabupaten Demak metode yang digunakan metode *Servqual* (*service quality*) dan IPM (*Importance Perfomance Matrix*) karena metode ini dapat merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis akan membahas lebih lanjut dalam suatu penelitian yang berjudul .“Analisis kualitas pelayanan Badan

Pertanahan Nasional Kabupaten Demak dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Perfomance Matrix*.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Demak kepada Masyarakat dalam pembuatan sertifikat awal dan permohonan Roya ?
2. Variabel apa saja yang harus di perbaiki untuk di tingkatkan dalam pelayanan BPN Kabupaten Demak ,agar memenuhi tingkat kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam permohonan pembuatan sertifikat dan permohonan Roya Hak tanggungan ?

1.3. Pembatasan Masalah

Agar persoalan yang dibahas dalam penelitian ini lebih terarah dan tanpa mengurangi tujuan yang dicapai,maka perlu diadakan pembatasan ruang lingkup persoalan, yaitu dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Kantor Badan Pertanhan Kabupaten Demak.
2. Penelitian hanya memfokuskan pelayanan untuk persertifikatan dan permohonan Roya .
3. Kuesioner diberikan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Demak yang mengajukan permohonan Roya dan Permohon Sertifikat..

4. Pemecahan masalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan Masyarakat adalah menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Perfomance Matrix*.
5. Dalam perhitungan menggunakan alat bantu *Software* SPSS.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengidentifikasi bagaimana pelayanan yang di berikan oleh BPN Kabupaten Demak dalam Permohonan Roya dan Persetifikatan awal.
2. Untuk mengetahui variabel- variabel apa yang harus di perbaiki dan di tingkatkan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Akademisi
Sebagai bahan referensi untuk menelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang.
2. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Demak
Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Demak dalam meningkatkan pelayanan Masyarakat dalam persetifikatan tanahnya dan pendaftaran Roya.

1.6. Sistematika penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi penjelasan tentang teori-teori pendukung yang digunakan penulis sebagai dasar pemikiran untuk membahas dan mencari penyelesaian atas permasalahan yang ada.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan obyek penelitian dan diagram alir langkah-langkah penulis dalam penelitian dan pemecahan masalah.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan data-data yang diperlukan berupa data dari hasil penelitian yang diperoleh dari perusahaan yang akan diolah dan digunakan untuk penerapan model penyelesaian masalah. Selain itu pada bab ini berisikan analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan hubungannya terhadap tujuan penelitian yang diharapkan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan akhir yang dapat diambil berdasarkan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan serta saran bagi perusahaan dan pembaca yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai penelitian terkait.