

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Akuntabilitas atau *accountability* yang berarti pertanggung jawaban, memiliki makna kewajiban dari pemegang Amanah untuk memberikan tanggung jawab, menyajikan, mengungkapkan dan melaporkan aktifitas pemerintahan secara keseluruhan kepada pihak yang telah memberi Amanah yakni masyarakat (Mardiasmo 2006). Adapun pendapat lain, akuntabilitas adalah suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggung jawab, dan akuntabel. Akuntabel mempunyai arti pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggung jawab pada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan (Walyuno dalam Webster 2007:203). Akuntabilitas dalam prakteknya sering kali digunakan sebagai salah satu tolak ukur dalam pemberian pelayanan publik, karena dengan adanya akuntabilitas atau pertanggung jawaban yang jelas maka suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika dalam pelayanan publik tidak ada akuntabilitas atau pertanggung jawaban yang jelas maka pelayanan publik tersebut belum dilakukan secara maksimal.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. (Undang-Undang Dasar 1945) mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diartikulasikan bahwa Pelayanan Publik meliputi kegiatan atau serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk, sejalan dengan peraturan perundang-undangan mengenai barang, jasa, dan/atau dukungan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini, operasi pelayanan publik telah diatur oleh peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, terutama berfokus pada pemenuhan kebutuhan mendasar dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Kepmen PAN No. 58 tahun 2002, ada tiga bentuk layanan yang berbeda yang tersedia bagi masyarakat yang dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis, khususnya: Jasa administrasi, jasa barang, dan jasa jasa (Pasolong, 2007:129). Contoh penting dari kategori ini adalah pengelolaan sertifikat tanah, yang merupakan salah satu fungsi penting yang dilakukan oleh masing-masing lembaga Badan Manajemen Nasional. Layanan administrasi berkualitas tinggi memerlukan pedoman yang menguraikan standar operasional dan prosedur dalam suatu lembaga untuk memastikan operasi dilakukan dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang berfungsi sebagai organisasi terkemuka yang memainkan peran penting dan strategis dalam memberikan layanan lahan langsung kepada masyarakat. sesuai peraturan presiden republik Indonesia nomor 20 tahun 2015 tentang badan pertanahan nasional, BPN mempunyai tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti yang terangkum dalam Undang-Undang Republik Indonseia Nomor 4 Tahun 1996 tentang tanggungan atas tanah beserta benda-benda yang berkaitan dengan tanah. Karyawan yang andal dan terampil yang dapat memahami dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab utama mereka sesuai peran yang mereka tunjuk sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, mereka harus memiliki rasa komitmen dan kewajiban moral yang kuat terhadap masyarakat. Warga tidak diragukan lagi mencari layanan yang efisien dari pemerintah mereka. Faktor kunci yang menunjukkan efektivitas lembaga dalam pemberian layanan adalah kepatuhannya terhadap standar dan prosedur operasional yang ditetapkan. Berikut ini adalah tabel problematika yang sedang dihadapi oleh Kantor Badan Pertanahan Kota Kupang dalam memberikan layanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat.

**Tabel 1.1 Problematika yang sedang dihadapi**

| No | Persoalan                      | Target  | Realisasi |
|----|--------------------------------|---------|-----------|
| 1  | Pembuatan Akta Lama            | 98 hari | 6 bulan   |
| 2  | Petugas Loker                  | 9 orang | 4 orang   |
| 3  | Alat Pengukur Tana (Theodolit) | 6       | 3         |

*Sumber: Olahan Penulis*

Dari tabel yang disediakan, penulis terus mengidentifikasi masalah yang terkait dengan layanan publik mengenai durasi layanan, terutama ketika individu berusaha untuk mendapatkan Sertifikat SSTANah. Masyarakat telah menyatakan bahwa waktu pembuatan Akta Tanah tidak sejalan dengan durasi yang diharapkan 98 hari, seringkali diperpanjang hingga enam bulan atau bahkan lebih lama. Masalah kedua berkaitan dengan kurangnya personel di konter layanan. Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang memiliki enam loket layanan publik bersama dengan satu konter BRI untuk membantu proses pembayaran administratif; namun, hanya ada enam karyawan dari departemen pemerintah yang tersedia untuk melayani di tujuh konter layanan publik, mengharuskan petugas membagi tanggung jawab mereka di konter BRI. Kekurangan petugas ini telah menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi pengguna layanan. Selain itu, ada masalah signifikan terkait infrastruktur yang tidak memadai, seperti tidak adanya alat pengukur tanah (theodolite), yang membuat proses pengukuran tanah cukup panjang, mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Mengingat informasi latar belakang tentang isu-isu yang diuraikan di atas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pelayanan Administrasi Sertifikat Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang dengan judul **"Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Kota Kupang?
2. Faktor-faktor apa saja yang memperlambat pelayanan sertifikasi tanah pada Kantor Badan Pertanahan Kota Kupang?

## **1.3 Tujuan**

Setiap kegiatan tidak lepas dari adanya tujuan yang akan dicapai agar langkah yang dilakukan menjadi jelas dan terarah, adapun tujuan penelitian sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memperlambat pelayanan sertifikasi tanah pada Kantor Badan Pertanahan Kota Kupang.

#### **1.4 Manfaat**

1. Manfaat teoritis

Temuan penelitian ini diantisipasi untuk meningkatkan pemahaman tentang evolusi pengetahuan mengenai akuntabilitas layanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.

- Manfaat praktis

- a. Bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang

Sebagai bahan acuan bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang mengenai akuntabilitas jasa sertifikat tanah.

- b. Bagi peneliti

Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan wawasan yang diperoleh, khususnya di bidang pelayanan publik mengenai akuntabilitas pelaksanaan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kupang.

- c. Bagi pihak lain

Temuan penelitian ini dapat menawarkan wawasan lebih lanjut dan berfungsi sebagai tolok ukur bagi sarjana lain yang menghadapi tantangan serupa, sehingga meningkatkan kumpulan literatur saat ini.