

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan dan pelayanan masyarakat merupakan salah satu fungsi pemerintah. Tujuan implementasi fungsi tersebut yaitu terwujudnya kesejahteraan dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Namun pada pelaksanaannya masih banyak ditemukan pelayanan yang jauh dari standar yang sudah ditentukan. Di Indonesia kualitas pelayanan publik masih belum optimal, hal tersebut dikarenakan masih maraknya aksi kolusi dan nepotisme yang berdampak pada rendahnya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah atau penyelenggara layanan. Setiap organisasi/lembaga harus memiliki standar pelayanan sebagai pedoman yang wajib di taati oleh penyelenggara pelayanan dan penerima layanan, standar pelayanan dibuat sebagai jaminan kepastian untuk pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta untuk penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Buruknya kualitas pelayanan publik disebabkan oleh berbagai faktor seperti faktor internal maupun eksternal. Faktor sumber daya manusia, organisai birokrasi, budaya organisais, pola pikir, kinerja organisasi dan lain-lainnya juga ikut memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Bergerak tidaknya suatu pemerintahan tergantung pada baik – buruknya birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan. Sedangkan, birokrasi pemerintahan bergantung pada sumber daya manusia (SDM) aparaturnya yang dimana di

Indonesia dikenal dengan Aparatur Sipil Negara (ASN). Aparatur Sipil Negara (ASN) ialah salah satu pilar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) berserta dengan dua pilar lainnya yaitu dunia usaha (*corporate governance*) dan masyarakat (*civil society*). Bagi sektor publik menjadi tanggung jawab besar birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh sumber daya aparatur yang profesional dan kompeten.

Organisasi/lembaga pemerintah maupun swasta berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima layanan terutama organisasi/lembaga yang bergerak dibidang pelayanan barang dan jasa. Mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak bagi semua warga negara dan negara berkewajiban memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan barang dan jasa publik. Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang – Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan berjalan tidaknya suatu organisasi/lembaga. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efisien serta efektivitas organisasi/lembaga, sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Pengembangan sumber daya manusia di desain untuk membantu pegawai serta memberi kesempatan kepada pegawai untuk belajar dan meningkatkan/memperbaiki kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai sebagai upaya perbaikan efektivitas kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu cara dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang nantinya akan

berdampak pada hasil kinerja itu sendiri, salah satu dampaknya yaitu terjadi peningkatan kualitas pelayanan.

Kinerja pegawai menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan baik tidaknya suatu pelayanan publik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari aparat pemerintah sehingga berjalan sesuai dengan fungsinya. Pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelatihan yang dilakukan secara rutin dan terencana dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik perlu diimbangi dengan sumber daya manusia yang baik, semakin baik sumber daya manusianya maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga pemerintah Non-Kementerian yang berada dibawah serta bertanggungjawab kepada Presiden. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur sebagai salah satu organisasi/lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada, sebagai jaminan adanya kepastian dalam pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Cianjur. Peneliti

menemukan permasalahan terkait masih rendahnya kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator masalah berikut ini :

- 1) Bukti Langsung (*tangible*), fasilitas pelayanan dinilai masih kurang, seperti belum tersedianya kamar mandi untuk pemohon, ruang tunggu yang terbatas serta tidak adanya nomor antrian sehingga antrian pemohon/masyarakat yang tidak beraturan.
- 2) Keandalan (*reliability*), pelayanan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Cianjur dinilai masih rendah, hal tersebut karena proses pembuatan administrasi pertanahan yang lambat. Seperti pembuatan sertifikat tanah yang berlarut-larut hingga 2 tahun lamanya. Dilansir dari Inews Cianjur Rabu, 08 Juni 2022, Ketua LPM Cianjur mengatakan bahwa “mengenai program PTSL juga menemukan dugaan kendala cukup berarti. Dimana banyak warga membayar lebih dari harga sudah ditentukan, seperti terjadi di beberapa desa diantaranya Kecamatan Cugenang dan Gekbrong. Selain itu ada juga permasalahan salah satu desa di Kecamatan Sukaluyu, ada sekitar 2.000 sertifikat belum selesai dari 5.000 bidang. Dan itu sudah diproses sejak 2018, dengan kejadian tersebut jelas mengecewakan masyarakat.” Sumber: <https://cianjur.inews.id/read/95695/pelayanan-di-bpn-lmp-cianjur-sebut-banyak-persoalan-serius-berkarat>
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*), respon pegawai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Cianjur dengan masyarakat selaku pemohon masih kurang baik. Seperti sulitnya mendapatkan informasi

mengenai pelayanan pembuatan data administrasi pertanahan serta respon pegawai yang lama. Dilansir dari Buseronline.News.com Sabtu, 14 Mei 2022 mengatakan bahwa “Dalam proses pembuatan Sertifikat Hak Milik (SHM) Standard Operating Procedure (SOP) nya ini beragam pendapat, ada yang mengatakan 98 hari, ada yang bilang 120 serta ada juga yang bilang 210 hari. Namun pada kenyataannya masyarakat banyak yang jengkel, karena terlalu lamanya BPN dalam menerbitkan Sertifikat Tanah ini. Bahkan ada yang sudah dua tahun tidak kunjung selesai. Seperti yang terjadi di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Cianjur, beberapa contoh berkas, atas nama Nurdiansah, dalam pendaftaran tanah pertamakali pengakuan/penegasan Hak 28 Pebruari 2020 (4433/2020), kemudian atas nama Elis Suryani dalam pendaftaran tanah pertamakali pengakuan/penegasan Hak 21 September 2020 (89722/2020), selanjutnya atas nama Wahyudin dalam pendaftaran tanah pertamakali pengakuan/penegasan Hak 14 Juli 2021(81536/2021). Ketiga berkas tersebut hingga berita ini ditayangkan belum ada kejelasan kapan Sertifikat tersebut akan selesai. Karena ada yang sudah di sekber, ada yang sedang cetak dan ada juga yang sudah di bagian pelaksana. Seperti yang disampaikan salah satu kuasa, Jum’at (13/05/2022).” Sumber: <https://buseronlinenews.com/2022/05/14/banyak-masyarakat-kecewa-dengan-kinerja-badan-pertanahan-nasional-bpn-kabupaten-cianjur/>

Berdasarkan permasalahan diatas diduga disebabkan oleh pengembangan sumber daya manusia yang belum dilaksanakan sepenuhnya. Hal tersebut terlihat dari :

- 1) Motivasi, kurangnya motivasi yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga hasil kinerjanya tidak optimal.
- 2) Latihan, kurangnya pelatihan yang dilakukan sehingga pegawai dalam melakukan pekerjaannya kurang optimal.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam laporan skripsi dengan judul **“Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

Bagaimana hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

Hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua kegunaan yaitu kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis ialah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan serta kemampuan berpikir teoritis berdasarkan teori-teori, khususnya dibidang administrasi publik mengenai pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai salah satu bahan pengetahuan serta sumbangsi pemikiran sebagai bahan pertimbangan dalam alternatif pemecahan masalah terkait dengan pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik.