

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Konteks Penelitian**

Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD NKRI 1945 dan diperjelas Kembali dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. UU pelayanan publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintahan atau korporasi untuk dapat memeperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Definisi pelayanan publik menurut **Hidayaningrat**, yang dikutip oleh **Dr. Yaya Mulyana Abdul Azis, M.Si** dalam bukunya *Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0* mendefinisikan :

**“Pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudian bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan”.**

Sedangkan hakekat pelayanan publik menurut (Sutopo, 2003:10) adalah :

**“Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *“Excellent Service”* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar**

**pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan”**

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Jika dalam konteks ekonomi pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang.

Pelayanan Publik itu hasil dari proses politik yang ditindaklanjuti oleh birokrasi pemerintahan. Layanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dari kebijakan lainnya. Fokus utama dalam pelayanan publik adalah terkaitnya barang dan jasa yang diselenggarakan kepada masyarakat. Hal yang khas dalam pelayanan publik adalah barang dan jasa yang diserahkan selalu bersifat milik umum (*common good*) yang biaya produksinya seringkali kurang atau bahkan tidak efisien secara finansial, bahkan barang atau jasa yang ditransaksikan sukar diukur (*intangible*).

Penyelenggaraan pelayanan merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui di

lapangan, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintahan.

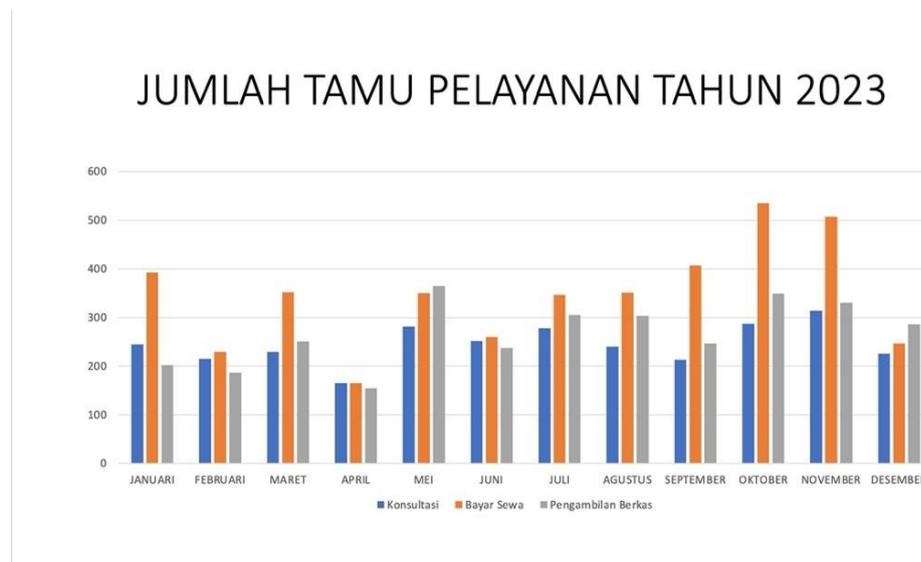
Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan (*Provider*) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (*demand*) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada pemerintah. Suatu fenomena yang sekaligus yang menjadi masalah utama yaitu belum optimalnya kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yang ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah selama ini. Ukuran keberhasilan kerja sebuah instansi dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) yang prima dapat mewujudkan tujuan organisasi meningkatkan *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri. Kinerja organisasi yang baik akan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Daerah No 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota

Bandung. Sesuai peraturan walikota Bandung Nomor 21 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tupoksi serta tata kerja, BKAD merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan di Bidang Keuangan. Kegiatan pelayanan pemanfaatan sewa tanah ini dikelola oleh sub bidang pengamanan BMD dan pencatatan barang persediaan yang berada dibawah naungan BKAD, yang didalamnya terdapat pelayanan pembayaran perpanjangan sewa tanah, pembayaran tunggakan sewa tanah, dan konsultasi.

Dapat dilihat melalui data jumlah tamu pelayanan yang datang ke BKAD pada tahun 2023 terkait pelayanan sewa tanah dalam berbagai macam keperluan seperti : konsultasi dengan ditandai (bagan berwarna biru), bayar sewa dengan ditandai (bagan berwarna orange), dan keperluan pengambilan berkas ditandai dengan (bagan berwarna abu-abu).

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Tamu Pelayanan Tahun 2023**



Sumber : Data Sekunder Hasil Penelitian, 2024

Aset pemerintah Daerah pada BKAD merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dari pelayanan kepada masyarakat karena merupakan salah satu penopang perolehan pendapatan bagi Pemerintah Daerah. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah perlu mengelola asset daerah dengan baik. Dalam pengelolaan asset daerah, Pemerintah Daerah harus menggunakan pertimbangan berbagai aspek mulai dari perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan, dan pemeliharaan, penilaian, pemindahtanganan, pemusnahan, penghapusan, penatausahaan, dan pembinaan sampai dengan pengawasan, dan pengendalian agar asset daerah mampu memberikan kontribusi optimal bagi Pemerintah Daerah yang bersangkutan.

Aset ataupun barang milik daerah agar dapat bermanfaat bagi daerah itu sendiri, maka aset tersebut harus terus memiliki nilai ekonomis, nilai jual, maupun nilai tukar agar dapat berguna baik melalui peranan *stakeholder* ataupun peranan pemerintah sendiri. Dengan adanya nilai ekonomi pada aset daerah maka akan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan penerimaan daerah. Jika pemerintah daerah mampu memaksimalkan potensi aset daerah yang ada dengan menggunakan hak dan wewenangnya dengan tepat, maka akan meningkatkan pula penerimaan-penerimaan daerah dan akan turut serta berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat yang mana Pendapatan Asli Daerah (PAD) pun akan ikut serta meningkat.

Berikut pendapatan yang diterima BKAD dari tahun 2019-2023 yakni sebagai berikut :

**Gambar 1.2**

**Target Pendapatan per 31 Desember 2022 – 12 Mei 2023**

Target pendapatan

Berdasarkan Data per 31 Desember 2022

| 2019                                 | 2020                                   | 2021                                   | 2022                                 |
|--------------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| <b>Target</b><br>• 39.000.000.000,-  | <b>Target</b><br>• 45.000.000.000,-    | <b>Target</b><br>• 39.000.000.000,-    | <b>Target</b><br>• 45.000.000.000,-  |
| <b>Realisasi</b><br>• 32.108.249.261 | <b>Realisasi</b><br>• 27.493.304.743,- | <b>Realisasi</b><br>• 37.232.385.790,- | <b>Realisasi</b><br>• 48.165.433.832 |
| <b>Persentase</b><br>• 82,33%        | <b>Persentase</b><br>• 61,10%          | <b>Persentase</b><br>• 95.4%           | <b>Persentase</b><br>• 107.03%       |

**TARGET 2023 Rp. 38.367.354.346**

Hingga 12 Mei 2023 telah terealisasi :

**54.33%**

Sumber : Data Sekunder Hasil Penelitian, 2024

Kegiatan sewa tanah ini berkaitan dengan PAD Kota Bandung, terkait alur SOP pelayanan sewa tanah masih mengacu kepada Peraturan Walikota No.828 Tahun 2008 dan persyaratan perpanjangan sewa tanah belum ada yang berubah sejak tahun 60-an, namun mekanisme proses pelayanannya sedikit berbeda, apabila 10

tahun yang lalu pemberkasan dilakukan 3 bulan sebelum habis masa berlakunya dan berkas diajukan terlebih dahulu, sedangkan untuk sekarang pelayanan pemberkasan hingga pembayaran dan penandatanganan dapat dilakukan 1 bulan sebelum masa berlaku perjanjian sewa tanah habis. Dalam kegiatan pelayanan sewa tanah ini BKSD ini juga terdapat kegiatan survei lapangan untuk pembagian surat peringatan tunggakan. Dapat dilihat dari data pengiriman surat peringatan tunggakan pada tahun 2022 dan 2023 dibawah ini :

**Gambar 1.3**

**Data Pengiriman Surat Peringatan**

**PEMETAAN LANJUTAN  
PEGIRIMAN SURAT PERINGATAN**

1. Total Tunggakan Sewa s/d 31 Des 2022 **Rp. 104.835.468.244 (5.964 Objek)**
2. Objek Sewa yang sudah diberikan Surat Peringatan di Tahun 2022 **Rp. 38.630.866.521 (2.215 Objek)**
3. Objek sewa khusus yang tidak/belum di kirim Surat Peringatan, atau berdasarkan Instruksi Pimpinan **Rp. 27.599.271.833 (27 Objek)**
4. Sudah Bayar dari 01 Jan 2023 s/d 12 Mei 2023 **Rp. 1.165.880.697 (236 Objek)**

Total pengurang objek sewa yang tidak akan dikirim Surat Peringatan adalah:

**Rp. Rp. 68.416.776.993 (2523 Objek) dari Rp. 104.835.468.244 (5.964 Objek),**

Sehingga Sisa Objek Sewa yang akan dikirim Surat Peringatan adalah:

**Rp. 36.418.691.251 (3441 Objek)**

Sumber : Data Sekunder Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan gambar diatas terdapat sisa objek sewa yang akan dikirim surat peringatan sebesar Rp.36.418.691.241 dari 3441 Objek sewa.

Pada tahun 2022 pelayanan sewa tanah berpindah lokasi di Jl.Wastukencana No.2, Babakan Ciamis, Kec.Sumur Bandung, Kota Bandung. Tepatnya di lantai satu

Gedung Bappenaslitbang “Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan” Kota Bandung. Kemudian pada Bulan November 2022 setelah ada musibah kebakaran, lokasi pelayanan sewa tanah berpindah di Jl.Cianjur Nomor 34. Perpindahan lokasi yang hanya diinformasikan melalui *social media* seperti *Instagram*. Banyak penyewa yang mengeluhkan hal tersebut, tidak adanya pemberitahuan secara langsung seperti surat pemberitahuan khusus atau surat kabar dikarenakan banyak masyarakat/penyewa yang sudah berumur lanjut usia tidak memiliki *social media*. Hal ini tentu menjadi salah satu permasalahan dari kualitas pelayanan sewa tanah itu sendiri jika dilihat dari satu indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) . Perpindahan dan terbatasnya media informasi yang dipakai menjadi salah satu hal yang menghambat terjadinya pelayanan sewa tanah yang kurang efektif. Seperti adanya komentar masyarakat yang bertanya akan tersebut dibawah ini :

#### Gambar 1.4

##### Pertanyaan Masyarakat Mengenai Perpanjangan Sewa



lesmana\_handi 7m

Untuk mengurus perpanjangan sewa tanah pemkot itu di jl wastukencana atau jl cianjur ya?



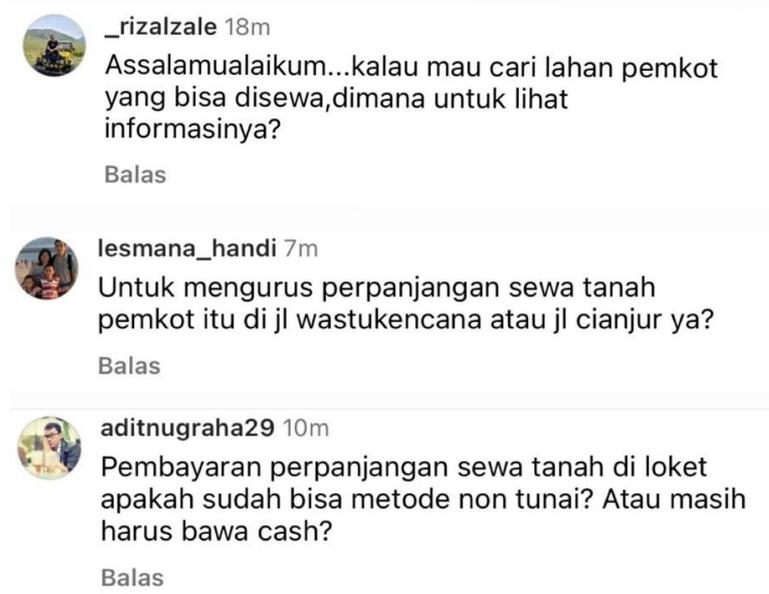
Balas

Sumber : Instagram Official : @bdg.bkad

Berdasarkan gambar diatas terdapat ulasan yang mengacu pada banyak penyewa yang mengeluhkan hal tersebut, tidak adanya pemberitahuan secara langsung seperti surat pemberitahuan khusus atau surat kabar dikarenakan banyak masyarakat/penyewa yang sudah berumur lanjut usia tidak memiliki *social media* sehingga tidak dapat melaksanakan pembayaran secara tepat waktu.

### Gambar 1.5

#### Pertanyaan-Pertanyaan Masyarakat Mengenai Kebutuhan Sewa



Sumber : Instagram Official : @bdg.bkad

Berdasarkan gambar tersebut juga terdapat beberapa ulasan terkait dengan Kurangnya pemahaman masyarakat/penyewa terhadap pemanfaatan sewa tanah, masih ditemukan kekurangan dari minimnya informasi sehingga masyarakat kurangnya edukasi seperti banyaknya masyarakat yang bertanya akan seperti : cara

membeli tanah sewa milik pemerintah, cari lahan milik Pemkot, keterangan waris, hingga metode pembayaran. Serta masalah yang ditemukan di lapangan dengan masih terdapat masyarakat yang Kurangnya pemahaman masyarakat/penyewa terhadap pemanfaatan sewa tanah, masih ditemukan penyewa yang tidak memahami isi dari buku perjanjian sewa tanah dan jika dilihat dari salah satu indikator *Tangible* (Bukti fisik) dengan masih terdapat masyarakat yang kerap salah masuk toilet karena kurang jelasnya keterangan yang mana toilet pria dan Wanita.

Melihat dari permasalahan umum seputar aset milik daerah tersebut yakni bahwasanya proses pelayanan terhadap sewa tanah masih belum optimal. Oleh karenanya perlu dilakukan evaluasi terhadap permasalahan yang dihadapi dalam rangka menjaga terjaganya komunikasi dan kenyamanan masyarakat supaya tidak ada kerugian yang harus ditanggung oleh pemerintah daerah itu sendiri kedepannya, dan terbentuknya pelayanan publik yang baik dan tertib sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat akan berjalan efektif.

Berdasarkan dengan data dan uraian masalah yang telah disebutkan, oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :  
**“KUALITAS PELAYANAN SEWA TANAH PADA BIDANG PELAYANAN DI BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA BANDUNG”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Pada Bidang Pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan kelanjutan dari uraian pendahuluan. Dalam rumusan masalah ini peneliti bertujuan untuk merumuskan masalah agar peneliti ini terarah dalam batarn yang telah diterapkan. Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas maka perumusan masalah dalam peniliti ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada bidang pelayananan di BKAD Kota Bandung terhadap Pelayanan Sewa Tanah?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung pada Bidang Pelayanan di BKAD Kota Bandung terhadap Pelayanan Sewa Tanah ?
3. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pada Bidang Pelayanan di BKAD Kota Bandung terhadap Pelayanan Sewa Tanah ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan pada BKAD Kota Bandung terhadap pelayanan sewa tanah.

2. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung terkait kualitas pelayanan sewa tanah pada bidang pelayanan di BKAD Kota Bandung ?
3. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat terkait kualitas pelayanan sewa tanah pada bidang pelayanan di BKAD Kota Bandung ?

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis.

Kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara **Teoritis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, mengenai Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Pada Bidang Pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung.
2. Secara **Praktis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi Badan Keuangan Aset dan Daerah Kota Bandung dalam pelayanan terhadap masyarakat mengenai sewa tanah.