BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu tujuan utama didirikannya Negara Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah "untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa". Berdasarkan amanat konstitusi tersebut, negara memiliki kewajiban mutlak untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar masyarakat, salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu tinggi. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak mendasar bagi setiap warga negara, baik dalam bentuk penyediaan barang publik, jasa umum, maupun jasa administrasi.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering kali dijadikan tolokukur utama untuk menilai tingkat keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk senantiasa responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Namun, realitas empiris menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di berbagai instansi pemerintahan sering kali masih menghadapi berbagai kendala struktural maupun operasional yang menyebabkan kepuasan masyarakat belum tercapai secara optimal.

1) Dimensi Keandalan (*Reliability*):

   Proses pelayanan administrasi sewa tanah saat ini masih bersifat konvensional dan manual secara keseluruhan. Instansi belum menyediakan sistem berbasis digital atau akses alternatif yang memadai untuk mempercepat alur pelayanan. Keterbatasan sistem pendukung ini menyebabkan tingginya potensi kesalahan manusia (*human error*) serta memicu penumpukan pemohon di lokasi pelayanan secara fisik.

2) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*):

   Aparatur atau pegawai di lapangan sering kali kewalahan dalam melayani lonjakan masyarakat yang datang mengurus permohonan. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak sebanding dengan volume permohonan masyarakat, sehingga responsivitas pegawai dalam memproses berkas dan memberikan informasi menjadi lambat.

3) Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*):

   Keterbatasan sarana, prasarana, serta fasilitas penunjang di ruang pelayanan berdampak langsung pada kenyamanan fisik pemohon. Belum tersedianya perangkat teknologi informasi yang representatif, ruang tunggu yang memadai, atau fasilitas penunjang modern membuat proses tatap muka menjadi kurang efektif dan kurang nyaman bagi masyarakat.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*):

   Ketiadaan sistem pelayanan yang terintegrasi dan keterbatasan pemahaman aparatur terhadap standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten dapat mengurangi rasa kepastian hukum, transparansi, serta keamanan bagi masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan tantangan perencanaan tata ruang yang semakin rumit di tengah laju pertumbuhan ekonomi Kota Bandung.

5) Dimensi Empati (*Empathy*):

   Tekanan kerja yang tinggi akibat penumpukan antrean dan beban kerja pegawai yang berlebihan berpotensi menurunkan kemampuan aparatur untuk memberikan perhatian yang tulus, ramah, dan personal kepada setiap pemohon. Padahal, masyarakat sebagai pengguna layanan berhak mendapatkan perlakuan yang penuh pengertian dan kepedulian dari pemerintah.

Tantangan di sektor pertanahan semakin kompleks seiring dengan laju pertumbuhan penduduk dan pembangunan perkotaan di Kota Bandung yang meningkat sangat pesat setiap harinya. Kebutuhan terhadap lahan untuk berbagai kepentingan terus melonjak tajam, sementara ketersediaan luas tanah bersifat tetap dan tidak bertambah (*inelastic supply of land*). Masalah keterbatasan ruang dan perencanaan wilayah perkotaan ini menuntut Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Pertamanan Kota Bandung untuk tidak hanya mengandalkan metode manual, melainkan harus lebih adaptif, inovatif, dan profesional dalam mengelola aset tanah pemerintah.

Secara konseptual, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Masyarakat sebagai warga negara memiliki hak mutlak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dari aparatur negara. Namun, kecenderungan lambatnya peningkatan kualitas pelayanan ini sering kali terjadi karena sebagian aparatur kurang memahami posisinya sebagai pelayan masyarakat, atau didukung oleh sistem birokrasi yang belum optimal.

Kualitas pelayanan sendiri pada hakikatnya adalah keseluruhan tingkat kepuasan dan terpenuhinya harapan masyarakat yang dinilai dari karakteristik suatu produk atau jasa pelayanan. Untuk dapat menilai sejauh mana kinerja aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan sewa tanah, dibutuhkan suatu pisau analisis yang objektif dan terukur.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji dan menuangkannya ke dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul: **"KUALITAS PELAYANAN SEWA TANAH MILIK PEMERINTAH DI BIDANG PERTANAHAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN DAN PERTAMANAN KOTA BANDUNG"**, dengan menggunakan pendekatan teori 5 Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) guna mengukur secara mendalam sejauh mana tingkat keberhasilan dan kendala pelayanan yang dihadapi di instansi tersebut.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung.

1.3. Rumusan Masalah

Uraian latar belakang dan fokus penelitian yang peneliti telah jelaskan di atas, maka peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung?”

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung.

1.5. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermakna, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian ilmiah dalam bidang Administrasi Publik khususnya terkait Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan

Permukiman Kota Bandung, sehingga dapat memperbanyak pengetahuan dan memperluas pandangan, khususnya dalam studi pelayanan publik di tingkat pemerintahan umum perangkat daerah kabupaten atau kota.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung untuk meningkatkan mutu Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung, terutama terkait responsivitas, prosedur layanan dan sikap petugas. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.