

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh Negara. Tujuan negara adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi sekarang Negara sedang mengalami keterpurukan karena pandemi *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) yang merupakan wabah yang muncul sejak akhir tahun 2019 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia.

Kebijakan pemberlakuan *Lockdown* (Karantina Wilayah) dan *Social Distancing* (Pembatasan Sosial) diberlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak pandemi Covid-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan Covid-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya. Masyarakat mau tidak mau harus beralih kepada penggunaan media online. Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik.

Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi dan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi new normal. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni *work form home (WFH)* dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Taufik & Warsono, 2000).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sementara berdasarkan Kepmen PAN No. 58 tahun 2002 ada 3 bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu: Pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa (Pasolong, 2007 :129). Salah satu bentuk jenis pelayanan yaitu administrasi sertifikat tanah yang merupakan salah satu fungsi pokok yang dilaksanakan oleh setiap instansi Badan Peratahanan Nasional. Pelayanan administrasi yang baik membutuhkan pedoman yang berisi standar operasional prosedur di dalam suatu instansi agar berjalan lebih efektif dan efisien.

SOP (*Standard Operational Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013: 86). SOP juga lahir dari pengelolaan usaha sehari-hari yang belum tentu professional kemudian distandarisasi agar professional atau mendekati professional. Oleh karena itu, SOP disusun untuk mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja, dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi serta misi perusahaan (Ekotama, 2011:21).

Ukuran penyederhanaan SOP (*Standar Operasioanl Prosedur*) di era pandemi saat sekarang ini yaitu melalui pemanfaatan teknologi informasi serta adanya pemberlakuan WFH (*Work from Home*) dan WFO (*work from office*). Di sini pegawai tidak perlu ada di kantor

secara fisik, namun masih tetap terhubung melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Demikian juga pelayanan konsultasi dan pengaduan dilakukan secara online, lebih mengoptimalkan media publikasi sebagai sarana sosialisasi, serta melakukan pelayanan secara offline dengan menggunakan standar protokol kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Dampak dari kebijakan tersebut untuk mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan yang awalnya dilakukan dengan tatap muka kemudian beralih ke sistem online menggunakan teknologi informasi. Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan mindset masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien.

Surat Edaran Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3/SE-100.TU.03/III/2020 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Standar operasional prosedur era pandemi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang yang dimaksudkan adalah memfokuskan pada protokol kesehatan, pembatasan waktu pelayanan, pembatasan penerimaan berkas dan penerapan loket online serta penggunaan aplikasi mitra “Sentuh Tanahku”.

Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*. Kondisi ini mendorong Pemerintah Indonesia untuk mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai *new normal* atau Pola Hidup Baru. Sejak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSSB) yang menyebabkan sekolah dan

tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan.

Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dalam surat edaran ini menegaskan penyesuaian pola kerja agar budaya kerja yang adaptif dan berintegritas dapat terwujud.

Pemerintah Kota Kupang dalam merespon kondisi tersebut juga mengeluarkan kebijakan yang dituangkan dalam Surat Edaran (SE) Wali Kota Kupang No. 005/HK 188.45.443.1/1/2021 tentang Peningkatan Kewaspadaan Dalam Rangka Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Untuk Mengendalikan dan Memanipalkan Penularan Transmisi Lokal Covid-19 di Kota Kupang. Pemerintah kota Kupang mulai menerapkan masa transisi menuju *new normal* atau adaptasi tatanan kehidupan baru. Masa transisi ini, bukanlah masa yang mudah untuk dijalani. Karena Pemerintah kota Kupang harus bekerja ekstra keras memenuhi sarana dan prasarana yang berhubungan dengan protokol kesehatan, baik yang ada di Kantor Pemerintahan maupun di sarana umum. Beberapa anggaran mengalami pemangkasan dan dialokasikan untuk penanganan pandemi saat ini. Selain itu, Pemerintah kota Kupang juga harus berhadapan dengan mindset masyarakat yang masih abai terhadap protokol kesehatan. Padahal masa pandemi ini yang terpenting adalah pemahaman masyarakat terhadap esensi bahwa era *new normal* ini merupakan penerapan protokol kesehatan dengan lebih ketat dan disiplin. Namun faktanya, mindset masyarakat berbeda dengan apa yang diharapkan. Masyarakat secara umum masih beranggapan bahwa *newnormal* semua sudah normal seperti sedia kala.

Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang merupakan instansi sebagai bagian terdepan yang mempunyai peranan yang sangat strategis serta penting dalam memberikan pelayanan dibidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung dengan pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang efektif dari pemerintah. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan efektif dalam pelayanan yaitu dengan memenuhi standar operasional prosedur.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada waktu Kuliah Kerja Lapangan (KKL) awal bulan November 2020 di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang, Peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Sertifikat Tanah. Masyarakat menyampaikan proses pembuatan Akta Tanah tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu 98 hari tetapi bisa sampai selesai 6 bulan bahkan lebih. Permasalahan *kedua* yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang memiliki enam loket pelayanan umum dan satu loket BRI untuk membantu proses pembayaran administrasi, namun hanya terdapat enam pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di tujuh loket pelayanan umum tersebut, sehingga petugas harus membagi tugasnya di loket BRI. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu. Masalah lainnya dalam kondisi pandemi saat sekarang ini banyak pegawai maupun masyarakat yang kurang memperhatikan protokol kesehatan seperti tidak disediakan handsanitizer di loket pelayanan untuk para pemohonan yang datang serta terkadang ada pegawai maupun masyarakat yang lupa memakai atau menurunkan

masker saat dalam proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik ingin meneliti lebih jauh mengenai pelayanan administrasi sertifikat tanah pada era pandemi dan non pandemi serta permasalahan standar operasional prosedur yang dihadapi oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang dengan judul "**Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Sertifikat Tanah pada Era Pandemi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan administrasi sertifikat tanah pada era pandemi yang dilakukan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat standar operasional prosedur pada era pandemi yang dihadapi oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana standar operasional prosedur pelayanan administrasi sertifikat tanah pada era pandemi yang dilakukan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat standar operasional prosedur pada era pandemi yang dihadapi oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan perkembangan pengetahuan yang berhubungan dengan standar operasional prosedur pelayanan administrasi sertifikat tanah pada era pandemi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang

Sebagai bahan masukan bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Kupang mengenai standar operasional prosedur pelayanan administrasi sertifikat tanah pada era pandemi.

b. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh khususnya di bidang sistem dan prosedur pelayanan administrasi di tingkat instansi pemerintahan.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan maupun perbandingan bagi peneliti lain yang masalahnya sejenis dan dapat digunakan untuk memperkaya referensi yang telah ada.