

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintah. Pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu, dalam pelayanan harus mengandung unsur dasar berupa:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Mutu proses dari hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa disebut kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2002:2) kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi

harapan, pelanggan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Sejalan dengan Undang-Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2009:3) memaknai bahwa "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."

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*.

Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Dalam melaksanakan pelayanannya, aparatur dituntut mempunyai keahlian atau lazim disebut profesionalisme. Sritomo Wignjosoebroto (1999) mengartikan bahwa profesionalisme adalah suatu paham yang mencitakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat, berbekalkan keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpanggilan serta ikrar (*fateri/profiteri*) untuk menerima panggilan tersebut untuk dengan semangat pengabdian selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang sedang dirundung kesulitan ditengah-tengah gelapnya kehidupan.

Dengan demikian, seorang profesional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun melalui pelatihan khusus, dan disamping itu ada unsur pengabdian (*panggilan profesi*) di dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja.

Perubahan dan perkembangan masyarakat sebagai akibat adanya globalisasi merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu birokrasi perlu melakukan perbaikan dan mencari alternatif baru guna mengubah pandangan masyarakat yang selama ini menganggap birokrasi terlalu lamban dalam memenuhi kebutuhan mereka. Perubahan dimaksud memberikan pengertian perlu adanya proses reformasi dalam bentuk serangkaian usaha yang

menghasilkan perubahan-perubahan besar dalam sistem manajemen dan organisasi.

Meskipun telah dikeluarkan beberapa Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, kasus yang terjadi diberbagai instansi pemerintah pada era otonomi daerah justru menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah sebagai pelayan publik masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Selain itu, belum semua instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memahami dan melaksanakan standar pelayanan sehingga keberadaan suatu standar pelayanan sebagai alternatif solusi perbaikan kinerja pelayanan publik masih belum dijadikan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai kekurangan dalam pemberian pelayanan publik itu antara lain terungkap dalam kesimpulan Dwiyanto dkk. (2003:102) yang menyatakan bahwa meskipun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Padahal, kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi strategis dalam memulai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Semakin tinggi kepedulian aparatur pemerintah terhadap tata pemerintahan yang baik (*good governance*), kinerja pelayanan publik akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu, wajar saja jika kinerja pelayanan publik digunakan sebagai dasar untuk mengamati kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Kinerja pelayanan publik yang baik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kuantitas maupun kualitas, sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Perhatian terhadap pemberian kepuasan masyarakat itu menjadi penting karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Fokus strategi Kementerian Keuangan dalam mengelola sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya organisasi berlandaskan pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 185/KMK.01/2012 tanggal 28 Mei 2012 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 345/KMK.01/2011 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan Tahun 2010-2014. Reformasi Birokrasi di Kementerian Keuangan yang telah berjalan dengan baik dan mendapat apresiasi dari berbagai pemangku kepentingan, tentunya harus menjadi inspirasi bagi seluruh pegawai Kementerian Keuangan, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk terus bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh masyarakat Indonesia, dengan berlandaskan pada nilai integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan dan kesempurnaan. *Road Map* Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan ini merupakan janji pegawai Kementerian Keuangan yang akan diimplementasikan dalam lima tahun kedepan.

Dalam manajemen perubahan, Menteri Keuangan telah menetapkan dan *me-launching* 5 (lima) nilai-nilai Kementerian Keuangan yang akan menjadi dasar dan pondasi bagi institusi Kementerian Keuangan, pimpinan dan seluruh pegawai dalam mengabdikan, bekerja, dan bersikap, guna mewujudkan Kementerian

Keuangan sebagai institusi pemerintahan terbaik, berkualitas, bermartabat, terpercaya, dihormati dan disegani, nilai-nilai tersebut meliputi integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan dan kesempurnaan.

Program penataan tatalaksana, proses *continues improvement* terus dilakukan melalui penambahan jumlah SOP Layanan Unggulan dan penetapan SOP-*Link* yang mengkaitkan proses bisnis antar unit eselon I dilingkungan Kementerian Keuangan. Sedangkan dalam hal akuntabilitas kinerja salah satunya dilakukan melalui pengelolaan kinerja berbasis *balance scorecard*.

Seiring berjalannya reformasi birokrasi melalui reorganisasi di lingkungan Kementerian Keuangan seperti diuraikan di atas, muncul beberapa wacana yang menjadi fenomena dan menjadi sorotan masyarakat, terkait dengan masalah kinerja pegawai seiring dengan proses Reformasi Birokrasi, yaitu bagaimana pihak manajemen perusahaan mengelola sumberdaya yang dimilikinya sehingga dapat beroperasi secara efektif dan efisien, dimana proses pembinaan kinerja karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, karena memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dan waktu lama guna meyakini akan membawa perubahan kearah yang lebih baik. Pola kebijakan maupun pembinaan personel yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan dan motivasi kerja karyawan dan selanjutnya diharapkan kinerjanya semakin meningkat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Medan adalah satuan kerja dari Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) yang merupakan salah satu unit Eselon di bawah Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas

merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang kekayaan negara, piutang negara dan lelang sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada 26 Juli 2013 telah ditetapkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang, diundangkan pada 6 Agustus 2013. Banyak orang yang belum mengetahui tentang adanya deregulasi lelang tersebut yang akan efektif berlaku dua bulan sejak tanggal diundangkan tepatnya mulai berlaku pada tanggal 6 Oktober 2013. Sejauh ini Kementerian Keuangan telah melakukan upaya deregulasi peraturan terkait lelang. Deregulasi dilakukan secara berkesinambungan sebagai upaya penyempurnaan peraturan yang sudah ada tentunya dengan menyesuaikan dengan perkembangan jaman terkini. Upaya deregulasi peraturan lelang memang perlu dilakukan oleh pemerintah/Kementerian Keuangan mengingat tuntutan perkembangan jaman dan teknologi transaksi bisnis yang selalu berkembang, sementara lelang pada dasarnya menganut azas efisiensi dan efektifitas pelaksanaan lelang, sehingga mau tidak mau, suka tidak suka harus dilakukan penyempurnaan peraturan pelaksanaan lelang.

Sebenarnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013 digulirkan dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan lelang, untuk mewujudkan lelang yang lebih efisien, efektif, transparan, akuntabel, adil, dan menjamin kepastian hukum, dan guna mengikuti perkembangan kebutuhan

masyarakat, sementara peraturan yang sudah ada dianggap tidak sesuai lagi. Di dalam Peraturan Menteri Keuangan dimaksud muncul hal-hal baru yang selama ini belum diatur, selebihnya adalah berisi penegasan dari aturan yang sudah ada.

Salah satu hal baru yang diatur dan sangat menarik perhatian masyarakat adalah dimungkinkannya penggunaan “garansi bank” sebagai jaminan penawaran lelang. Hal ini tentunya akan memberikan opsi yang lebih beragam bagi setiap peminat lelang mengingat sistem jaminan penawaran lelang saat ini dirasakan tidak praktis lagi terutama untuk lelang dengan uang jaminan dalam jumlah yang sangat besar. Dengan demikian selain dengan menggunakan uang jaminan sebagaimana yang selama ini diberlakukan, maka untuk lelang dengan nilai jaminan paling sedikit Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar) peminat lelang dapat menggunakan garansi bank sebagai jaminan penawaran lelangnya. Diperbolehkannya menggunakan garansi bank sebagai jaminan penawaran lelang menggambarkan bahwa peraturan baru dimaksud berusaha memenuhi tuntutan masyarakat akan adanya transaksi bisnis yang dapat dijalankan dengan lebih simpel, fleksibel, efisien, dan efektif.

Hal baru lainnya yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013 sekaligus menjadi ikon perubahan lelang di Indonesia sehingga langkah deregulasi ini dapat disebut sebagai *one step a head to be modern* adalah terkait diperbolehkannya penawaran lelang menggunakan email dan ataupun menggunakan aplikasi internet. Dengan menggunakan email atau aplikasi internet maka peserta lelang tidak diperlukan hadir secara fisik di dalam satu ruang dan

waktu tertentu tempat lelang. Peserta lelang masih dapat mengajukan penawaran lelang tanpa harus *in touch* secara fisik dengan peserta lelang lainnya.

Sejak diberlakukannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013 maka penawaran lelang dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu, penawaran lelang secara tertulis tanpa keharusan peserta lelang untuk hadir di tempat lelang yaitu penawaran melalui surat elektronik (*email*), melalui surat tromol pos, atau melalui aplikasi internet. Kedua, penawaran lelang secara lisan dan ataupun tertulis dimana peserta lelang harus hadir di tempat lelang untuk memberikan penawarannya, dan penawaran lelang dengan cara kombinasi di antara kedua cara tersebut.

Perlu dicermati secara lebih mendalam adanya pengaturan tentang penetapan nilai limit, dimana diatur bahwa nilai limit wajib ditetapkan dengan didasari oleh hasil penilaian dari ~~penilai independen~~". Aturan tersebut terutama untuk jenis lelang non eksekusi sukarela dengan objek lelang berupa tanah dan/atau bangunan, dan jenis lelang eksekusi berdasarkan pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan (UUHT) dalam hal kreditor ikut menjadi peserta lelang atau untuk objek lelang dengan nilai limit paling sedikit Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Dalam rangka menyongsong kesiapan dan kemampuan KPKNL Medan dalam menjalankan perubahan tersebut, sangat diperlukan adanya pegawai yang mampu mengembangkan tugas pelayanan secara maksimal. Untuk menciptakan kinerja pegawai yang berkualitas, selain melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan bidang tugas dan fungsi organisasi, para pegawai

juga memerlukan pendekatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, sehingga terjalin keharmonisan antar sesama pegawai, bawahan dan atasan.

Upaya-upaya yang dilakukan, antara lain dengan menyusun standar prosedur operasi (*Standard Operating Procedure*) layanan unggulan Kementerian Keuangan berupa Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 yang lazim disebut SOP Layanan Unggulan. Sebagai instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan telah ditetapkan janji layanan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan yang salah satunya adalah pelayanan lelang yaitu:

1. Jangka waktu penyelesaian:

a. Lelang Eksekusi barang tidak bergerak atau barang bergerak yang dijual bersama dengan barang tidak bergerak 34 (tiga puluh empat) hari kerja dengan rincian:

- Jangka waktu penetapan hari dan tanggal lelang 1 (satu) hari sejak dokumen permohonan lelang telah lengkap;
- Penyusunan Pengumuman Lelang 1 (satu) hari;
- Pengumuman Lelang Pertama 15 (lima belas) hari dan Pengumuman Lelang Kedua 15 (lima belas) hari, sehingga jumlah totalnya adalah 30 (tiga puluh) hari;
- Pelaksanaan Lelang 1 (satu) hari;
- Penyampaian Kutipan Risalah Lelang 1 (satu) hari kerja sejak permintaan Kutipan Risalah Lelang dari pemenang lelang.

b. Lelang Eksekusi barang bergerak 10 (sepuluh) hari kerja dengan rincian:

Proses sama dengan butir a di atas, dengan Pengumuman Lelang selama 6 (enam) hari.

- c. Lelang Non Eksekusi barang tidak bergerak 11 (sebelas) hari kerja dengan rincian:

Proses sama dengan butir a di atas, dengan Pengumuman Lelang selama 7 (tujuh) hari.

- d. Lelang Non Eksekusi barang bergerak 9 (sembilan) hari kerja:

Proses sama dengan butir a di atas, dengan Pengumuman Lelang selama 5 (lima) hari

- 2. Biaya atas jasa pelayanan:

- a. Bea Lelang Eksekusi, Noneksekusi Wajib dan Noneksekusi Sukarela dibebankan kepada Pembeli dan Penjual berdasarkan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 2013;
- b. Bea materai untuk kutipan Risalah Lelang;
- c. BPHTB/PPH (untuk lelang tanah dan/atau bangunan) sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku;

- 3. Syarat Pengambilan Kutipan Risalah Lelang:

- a. Identitas pembeli lelang atau kuasa pembeli yang sah;
- b. Bukti setoran pelunasan harga lelang;
- c. Bukti setoran BPHTB (untuk lelang tanah dan/atau bangunan).

Berikut tabel yang menunjukkan jenis pelayanan, lamanya waktu dan besaran biaya yang dikenakan kepada Penjual maupun pembeli dalam pelaksanaan lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan

berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 serta Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 06/KN/2013.

Tabel I.1  
Jenis Permohonan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan di KPKNL Medan

No.	Jenis Layanan	Waktu (Lamanya hari kerja)
1.	Lelang Eksekusi Barang Tidak Bergerak atau Barang bergerak bersama dengan Barang Tidak Bergerak	34
2.	Lelang Eksekusi Barang Bergerak	10
3.	Lelang Noneksekusi Barang Tidak Bergerak	11
4.	Lelang Noneksekusi Barang Bergerak	9

Sumber: diolah dari Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010

Sedangkan terkait dengan besaran biaya yang wajib dipungut baik kepada Penjual maupun Pembeli sebagaimana tabel berikut:

Tabel I.2  
Jenis Biaya (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang berlaku di KPKNL Medan

No.	Jenis Lelang	Jenis Barang	Bea Lelang Penjual*	Bea Lelang Pembeli*
1.	Lelang Eksekusi Barang yang dirampas untuk Negara	Tidak bergerak	0%	2%
		Bergerak	0%	3%
2.	Lelang Eksekusi Selain Barang yang dirampas untuk Negara	Tidak bergerak	1,5%	2%
		Bergerak	2%	3%
3.	Lelang Noneksekusi Wajib Barang Milik Negara/Daerah	Tidak bergerak	0%	1,5%
		Bergerak	0%	2%
4.	Lelang Noneksekusi Wajib selain Barang Milik Negara/Daerah	Tidak bergerak	1%	1,5%
		Bergerak	1,5%	2%
5.	Lelang Noneksekusi Sukarela yang dilaksanakan oleh Pejabat Lelang Kelas I	Tidak bergerak	1%	1,5%
		Bergerak	1,5%	2%
6.	Lelang Kayu dan Hasil Hutan Lainnya dari Tangan Pertama	-	0,5%	1,5%
7.	Lelang Pegadaian		1%	1%
* Dari Pokok Lelang per frekuensi				
8.	Bea Lelang Batal Atas permintaan Penjual			

	1. Barang Tidak Bergerak dan/atau Barang Bergerak BMN/D	Rp.0,00
	2. Barang Tidak Bergerak dan/atau Barang Bergerak selain BMN/D Tarif per nomor register pembatalan	Rp.250.000,00
9	Penerbitan Kutipan Risalah Lelang Pengganti karena rusak atau hilang	Rp.500.000,00/ Risalah

Sumber: diolah dari Peraturan Pemerintah RI Nomor 1 Tahun 2013

SOP Layanan Unggulan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan telah berjalan selama empat tahun lebih. Namun, hingga sekarang belum dilakukan penelitian seberapa berhasilkah SOP Layanan Unggulan itu diimplementasikan dalam kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan, serta perlunya penelitian yang mengukur dan menganalisis kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan yang telah menerapkan SOP Layanan Unggulan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan lelang. Selain itu, juga belum dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepentingan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam pelaksanaan lelang. Untuk itu, diperlukanlah sebuah penelitian ilmiah yang komprehensif dengan menggunakan prosedur penelitian secara tepat dan benar untuk membuat analisis tentang tingkat kinerja pelayanan publik dan tingkat kepentingan pengguna jasa layanan publik tersebut.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis di atas, maka diketahui bahwa Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan telah berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka untuk

memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Dengan adanya SOP Layanan Unggulan ini, masyarakat diharapkan dapat menilai tentang bagaimana kinerja pelayanan publik di bidang lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan, sehingga apakah mereka merasa puas ataukah tidak terhadap pelayanan itu. Selain itu, SOP Layanan Unggulan tersebut juga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan di bidang lelang dalam hal peralihan karena jual beli melalui lelang. Namun hingga saat ini belum diketahui seberapa jauh pelaksanaan dan hasil dari kebijakan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, belum dapat diketahui pula tingkat kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan. Dari indikasi masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dibidang lelang dalam hal proses peralihan kerena jual beli melalui lelang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?
2. Apa saja kepentingan terhadap unsur-unsur pelayanan publik di bidang lelang dalam hal peralihan karena jual beli melalui lelang yang diharapkan oleh masyarakat di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?
3. Bagaimanakah kekuatan dan kelemahan unsur pelayanan di bidang lelang dalam peralihan karena jual beli melalui lelang yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?

4. Sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan publik dengan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang lelang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.
2. Mengetahui kepentingan terhadap unsur-unsur pelayanan publik di bidang lelang yang diharapkan oleh masyarakat di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.
3. Mengetahui kekuatan dan kelemahan unsur pelayanan dibidang lelang yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.
4. Mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan publik dengan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut masyarakat pengguna jasa layanan di bidang lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat maupun kegunaan sebagai berikut:

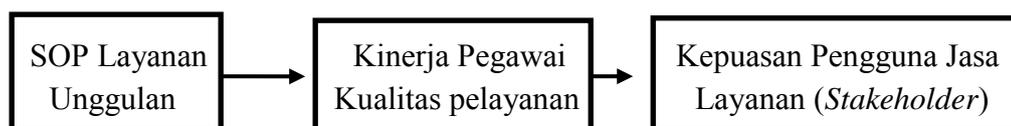
1. Memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan berkaitan dengan kinerja pelayanannya kepada masyarakat, khususnya pelayanan di bidang lelang, agar pada masa yang akan datang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Memberikan kontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, khususnya pelayanan kepada publik, dan dapat dipergunakan sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis faktor dan unsur yang diasumsikan menentukan atau mempengaruhi efektifitas pelayanan di bidang lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan, Adapun kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh SOP Layanan Unggulan terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan di bidang lelang pada KPKNL Medan.
2. Pengaruh kecakapan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di bidang lelang pada KPKNL Medan.

Kerangka pemikiran di atas dapat digambarkan dalam gambar berikut :



Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran