

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak adanya gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah dan sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru (Semil,2005:35). Hingga saat ini, gaung tuntutan tersebut terus menggema, bahkan berbagai peluang yang ada diperhitungkan agar terwujudnya kondisi kehidupan berbangsa dan bernegara yang lebih baik lagi. Pendek kata, seluruh elemen bangsa telah bersepakat agar kondisi yang lalu yang kurang bagus dan tidak baik tidak akan terulang lagi.

Dari sekian banyak tuntutan yang ada, satu diantaranya adalah meningkatkan pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintahan yang baik dan berwibawa. Agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektifitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk itu, diperlukan langkah-langkah kebijakan yang terarah pada perubahan kelembagaan dan sistim ketatalaksanaan, kualitas sumberdaya manusia aparatur dan sistem pengawasan yang efektif (Hardiyansyah, 2011:104-105)

Tujuan pokok good governance adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat dan pihak swasta). Thoha (2000:7) menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik (good governance) adalah terdapatnya citra pemerintahan yang demokratis. Paradigma tata pemerintahan yang baik menekankan arti penting kesejajaran hubungan antara institusi negara, pasar dan masyarakat. Semua pelaku harus saling mengetahui apa yang akan dilakukan oleh pelaku lainnya serta membuka dialog agar pelaku saling memahami perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Melalui proses tersebut diharapkan akan tumbuh konsensus dan sinergi dalam penerapan program-program ke-tata pemerintahan yang baik dimasyarakat. Pelaku-pelaku tersebut merupakan elemen governance yang terkait dan tidak terpisahkan dalam satu sistem negara, pelaku bisnis dan masyarakat. Masing-masing memiliki karakter tersendiri tetapi ketiganya tidak akan mampu berkembang sendiri-sendiri. Mereka mengarah kepada satu tujuan yaitu kehidupan yang lebih baik bagi setiap lapisan masyarakat luas.

Pada dasarnya setiap pembaruan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dimaksudkan dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang demokratis guna terwujudnya sistem pemerintahan yang lebih baik (good governance). Salah satu ciri good governance adalah transparansi yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses pemerintahan dan informasinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Untuk kepentingan transparansi informasi sebagaimana dimaksud diperlukan sarana-sarana komunikasi.

Menyadari betapa pentingnya arti mewujudkan pemerintahan yang baik, maka aparatur negara dituntut harus mampu meningkatkan kinerja. Sasaran yang menjadi prioritas adalah mewujudkan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas, sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, dalam hal ini diperlukan perhatian pemerintah untuk melakukan perubahan-perubahan secara signifikan melalui manajemen perubahan menuju kearah penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik dalam rangka ke-tata pemerintahan yang baik tidak hanya dilakukan oleh instansi pemerintah dalam skala besar saja, tetapi juga dilakukan oleh instansi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yaitu kelurahan. Dimana kelurahan adalah ujung tombak pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, instansi pemerintah kelurahan dan aparatur kelurahan harus memahami dan menjalankan ke-tata pemerintahan yang baik. Segala sesuatu yang menyangkut pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintah kelurahan harus dilakukan dengan mengikuti aturan yang telah ada.

Banyak hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah kelurahan seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga, pengantar surat administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti surat miskin, surat domisili bahkan surat keterangan silang sengketa dan pelayanan surat keterangan tanah (surat keterangan yang ditanda tangani oleh lurah berdasarkan surat pengakuan/pernyataan pengakuan penguasaan/pengusahaan atas sebidang tanah yang telah lama ia kuasai yang lamanya lebih dari 20 tahun tanpa ada sengketa atau sanggahan dari pihak lain).

Banyaknya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator-indikator ke-tata pemerintahan yang baik belum tercermin di pemerintah kelurahan. Disini peneliti akan melihat pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Pujidadi pada pelayanan surat keterangan tanah. Yang mana pelayanan surat keterangan tanah mempunyai syarat yang berbeda dengan pelayanan surat keterangan lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah kelurahan.

Meskipun demikian, seharusnya dalam rangka pelaksanaan ke-tata pemerintahan yang baik sudah sewajarnya masyarakat mengetahui secara pasti apa saja syarat-syarat dalam pengurusan surat keterangan tanah yang setidaknya-tidaknya persyaratan tersebut dapat dilihat dikantor kelurahan. Tetapi kenyataannya, di Kelurahan Pujidadi tidak terdapat bagan/alur pelayanan beserta persyaratan dalam pengurusan surat keterangan tanah tersebut. Sehingga apabila ada masyarakat yang hendak mengurus surat keterangan tanah maka warga masyarakat hanya dapat memperoleh informasi dari kepala lingkungan, yang mana biasanya kepala lingkungan juga tidak pasti memberitahukan akan persyaratan tersebut, sehingga mau tidak mau masyarakat harus berbicara kepada staf yang berkompeten dalam mengurus surat keterangan tanah.

Apabila masyarakat datang kekantor lurah hanya untuk melihat apa saja syaratnya maka tidak akan dapat informasi seperti yang diinginkan dan bahkan apabila bertanya kepada staf yang tidak berkompeten dalam mengurus bidang tanah tersebut maka staf tersebut akan menunjukkan kepada siapa harus berurusan karena mereka mengatakan takut salah dalam memberikan informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa urusan

untuk surat keterangan tanah adalah urusan istimewa yang hanya diketahui oleh lurah dan staf yang khusus mengerjakan surat keterangan tanah tersebut.

Menurut informasi yang peneliti peroleh bahwa di Kelurahan Pujidadi masih banyak warga yang mengurus surat keterangan tanah, dimana pada tahun 2011-2013 ada sebanyak 60 surat keterangan tanah yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kelurahan Pujidadi, yang setiap tahunnya terdapat 20 dokumen surat keterangan tanah. Sepertinya hal tersebut dapat dimaklumi melihat kondisi Kelurahan Pujidadi yang masih banyak terdapat lahan kosong dan masyarakatnya masih banyak yang berprofesi sebagai petani walaupun secara keseluruhan termasuk dalam lingkup status kota.

Menurut informasi dari staf kelurahan bahwa dahulunya Kelurahan Pujidadi adalah termasuk daerah perkebunan tembakau pada masa pemerintahan Koloniah Belanda. Setelah Indonesia merdeka, pada tahun 1952 tanah tersebut tidak ada yang menguasainya. Karena tanah tersebut terlantar maka masyarakat dapat menggarap tanah tersebut sedaya mampunya. Walaupun sudah sekian lama menggarap tanah tersebut masih banyak juga masyarakat yang belum memiliki dokumen sebagai pegangan oleh masyarakat. Adanya ketidak tahuan oleh masyarakat akan pentingnya dokumen penguasaan atas tanah dan ketidak mampuan masyarakat secara ekonomi untuk mengeluarkan sejumlah biaya dalam pengurusan tanah tersebut serta kurang tanggapnya aparat pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain dari pada itu, ada beberapa hal yang terjadi di Kelurahan Pujidadi berkaitan dengan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang belum terlaksana dengan baik oleh aparatur kelurahan yaitu

1. Tidak jelasnya biaya surat keterangan tanah tersebut untuk per persil tanah. Maksudnya, tidak adanya standarisasi biaya untuk per-meternya atau per satuan luasnya misalnya per satu rante (400m^2);
2. Tidak jelasnya waktu penyelesaian dalam mengurus surat keterangan tanah. Maksudnya, tidak ada standarisasi waktu dalam penyelesaian surat keterangan tanah tersebut, misalnya apakah dalam 1 hari atau 1 minggu;
3. Bahwa di Kelurahan Pujidadi masih banyak masyarakat yang memilih untuk mengurus surat keterangan tanah dari pada meningkatkan status tanah tersebut menjadi Akte Peralihan Hak yang ditanda tangani Camat atau meningkatkannya ke Surat Hak Milik yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional;
4. Bahwa di Kelurahan Pujidadi banyak terdapat masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah pada tahun 2011-2013 yang berjumlah 60 buah, yang setiap tahunnya berjumlah 20 buah;
5. Bahwa di Kelurahan Pujidadi masih banyak tanah yang kosong/ belum didirikan bangunan, seandainya ada bangunan, menurut informasi yang peneliti peroleh bahwa masih banyak yang belum memiliki alas hak. Maksudnya alas hak dalam hal ini adalah dokumen/sepotong surat yang memberikan satu bukti/petunjuk bahwa ia menguasai/mengusahai sebidang tanah tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka ada beberapa permasalahan yang akan diteliti yaitu

1. Bagaimana pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi aparatur kelurahan dalam menentukan biaya dan waktu selesainya surat keterangan tanah tersebut.

1.3. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tentang pelayanan surat keterangan tanah yang berlaku di Kelurahan Pujadadi Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi aparatur kelurahan dalam menentukan biaya dan waktu selesainya surat keterangan tanah tersebut.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun kedua manfaat tersebut yaitu:

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis yaitu manfaat yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik.

2. Secara Praktis

Manfaat penelitian secara praktis yaitu manfaat yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kalangan akademis, masyarakat dan Pemerintah Kota Binjai.