

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah secara tidak langsung juga merupakan pelayan masyarakat¹. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama². Pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya³.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Pelayanan publik memiliki standar pelayanan khusus agar dapat melayani masyarakat secara optimal. Standar tersebut akan terus dipenuhi selama penyelenggara pelayanan

¹ Enny Agustina, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat," *Jurnal Literasi Hukum*, 2019.

² Maria Saraswati, Ninda Lutfiani, and Tarisya Ramadhan, "Kolaborasi Integrasi Inkubator Bersama Perguruan Tinggi Sebagai Bentuk Pengabdian Terhadap Masyarakat Dalam Perkembangan Iptek," *ADI Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2021): 23–31, <https://doi.org/10.34306/adimas.v1i2.429>.

³ Kadek Cahya Susila Wibawa, "Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik," *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 2 (2019): 218–34, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>.

publik masih tetap ada. Hal ini juga berhubungan dengan suatu tata kelola pemerintahan yang diterapkan untuk mencapai sebuah kesuksesan organisasi⁴.

Tata kelola pemerintahan tersebut memiliki aspek-aspek khusus yang perlu diperhatikan dan dipenuhi yang disebut *good governance*⁵. *Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Tata kelola merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi karena visi dan misi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *good governance*. Hal ini menunjukkan bahwa *good governance* layak dan sangat penting untuk dikembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia⁶.

Good governance akan tercipta apabila dua kekuatan saling mendukung yaitu masyarakat yang bertanggung jawab, aktif, dan memiliki kesadaran, bersama dengan pemerintah yang terbuka, tanggap, dan mau mendengar. Ini merupakan dasar dari masyarakat yang diinginkan dalam terwujudnya *good governance*.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik secara tidak langsung menuntut seluruh komponen di lingkungan birokrasi dan lingkungan masyarakat untuk ikut

⁴ Dila Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>.

⁵ Kiki Andriany Hai, Ruddy Watulingas, and Refli Singal, "Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Di Era Pandemi Covid 19 Menurut Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015," *Lex Administratum* 9, no. 7 (2021): 63–71.

⁶ Soni Gunawan Somali, Program Studi, and Ilmu Pemerintahan, "Tata Kelola Pemerintahan Desa," *Journal.Unla* 6 (2021): 141–52.

terlibat. Pemerintahan yang baik juga pemerintahan yang dekat dengan masyarakat sehingga harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebutuhan instansi⁷.

Setiap instansi atau setiap organisasi memiliki tujuan pembentukannya sendiri. Hal ini juga berlaku pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN). BPN memiliki tugas untuk membantu Presiden dalam mengelola dan mengembangkan pertanahan Administrasi bertugas di bidang pelayanan pertanahan baik berdasarkan Undang Undang Pokok Agraria maupun peraturan perundang-undangan lain yang meliputi pengaturan, penggunaan penguasaan dan pemilikan tanah. Uraian tugas tersebut menunjukkan bahwa dibutuhkan pengarsipan yang baik untuk merekam dan mengelola dokumen yang ada.

Pengarsipan dokumen sangat penting dalam suatu organisasi pemerintahan. Arsip merupakan sumber informasi dan dokumentasi⁸. Arsip merupakan sumber informasi, arsip merupakan bahan atau data yang dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan secara tepat, sehingga arsip berkaitan satu sama lain dalam satu ikatan yang utuh⁹. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan di bagian kearsipan membutuhkan tata kelola yang baik karena

⁷ Wijoko Lestari and Linda Susanti, "Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintah Desa," *Jurnal Sociopolitico* 3, no. 2 (2021): 71–87, <https://doi.org/10.54683/sociopolitico.v3i2.42>; Ismail Nurdin, *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, Dan Praktek Bagi Penyelenggara Pemerintahan* (Batanghari: Lintang Rasi Aksara Books, 2017),

⁸ Eva Delima Situmeang et al., "Pengaruh Sistem Pengarsipan Dan Pengawasan Keuangan Terhadap Kinerja Organisasi Di CU Dosnitahi Pinangsori Tapanuli Tengah" 1, no. 1 (2023).

⁹ Muslih Fathurrahman, "Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi Muslih Fathurrahman," *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 3, no. 2 (2018): 215–25.

berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian tugas di dalam satu badan organisasi¹⁰.

Tata kelola atau yg kita sebut *good governance* tidak terbatas pada tempat. *Good governance* tidak hanya bisa diterapkan dalam satu badan organisasi namun juga dapat diterapkan pada bagian-bagian di dalam organisasi tersebut. *good governance* di dalam Bagian Kearsipan dapat membuat pengelolaan di bagian tersebut.

Pada dasarnya Tata Kelola Arsip terdiri dari beberapa unsur pokok yaitu penciptaan arsip yang terdiri atas proses penciptaan arsip, penyimpanan, penemuan kembali, dan pemeliharaan arsip. Pengelolaan itu digunakan sebagai proses mengkoordinir kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien dengan melalui orang¹¹.

Bagian Kearsipan BPN Kota Depok bertugas untuk melayani peminjaman buku tanah , menyimpan, merawat, mengawetkan, dan memproduksi arsip. Tugas ini cukup rumit sehingga membutuhkan ketelitian dan tata kelola yang baik selama pengoperasiannya. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah alur peminjaman dan pengembalian buku tanah di bagian kearsipan kegiatan ini juga disebut dengan prosedur temu kembali. yang masih dilakukan secara manual tanpa bantuan

¹⁰ Mutiawatul Wardah, "Pengelolaan Arsip Dinamis," *Libria* 8, no. 1 (2016): 51–68, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/1223>.

¹¹ Simon Mote, "Diskursus Teoretis Penerapan Good Governance Dalam Formulasi Kebijakan Daerah," *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2020, 1–10, <https://doi.org/10.33701/jpkp.v2i1.953>.

perangkat lunak Komputer. Sebelum masuk ke ruang arsip untuk mencari buku tanah, data yang diperlukan dalam pencarian buku tanah yaitu nomor hak dan nama kelurahan atau nama desa yang dicari lalu dilanjutkan ke ruang arsip dan dicatat dalam buku pengebonan.

Pencarian buku tanah atau penemuan kembali arsip buku tanah berdasarkan permintaan yang sesuai dari bagian pengecekan, pengolahan, dan peralihan hak, yang dikirimkan ke ruang arsip untuk pencarian dan pengambilan buku tanah. Pengambilan buku tanah dari ruang penyimpanan tidak dapat dilakukan dengan bebas. Tetapi jika terjadinya penumpukan arsip tentu akan menimbulkan masalah lainnya diantaranya ialah tempat, waktu dan tenaga. Selain itu arsip yang kacau dapat mempersulit dalam pengembalian kembali ke ruang arsip buku tanah dan hal tersebut bisa menghambat nya proses pelayanan peminjaman selanjutnya dan pelayanan lainnya.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara pegawai kearsipan dikatakan adanya masalah dalam pencarian untuk dipinjam dan pengembalian kembali ke ruang arsip buku tanah, dikarenakan ruangan yang sempit dan banyaknya arsip yang diletakkan pada sisi bawah rak arsip dan pada meja kerja hal ini membuat Peminjaman dan pengembalian buku tanah yang dilakukan secara manual dalam buku pengebonan bisa tercampur buku tanah yang ingin dipinjam dan buku tanah yang sudah mengembalikan buku tanah. Hal ini membuat beberapa arsip buku tanah yang terselip hingga hilang yang dimana bisa memakan waktu lama untuk

menemukan kembali buku tanah tersebut dan bisa membuat menghambatnya pelayanan lainnya, Hal ini terasa kurang efektif.

Tabel 1. 1
Jumlah Peminjam buku tanah di Kota Depok

Tahun	Jumlah peminjaman	Jumlah pengembalian
2019	16,174	16,117
2020	20.115	20.009
2021	15.802	15.778

Sumber: BPN Kota Depok

Dari data yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Depok bahwa permintaan pelayanan buku tanah yang diperlukan sekitar 100-200 permohonan perharinya bahkan lebih. Hal ini menimbulkan sibuknya di ruang kearsipan karena permintaan pelayanan buku tanah untuk keperluan pengecekan sertifikat, peralihan hak, balik nama, membuat sertifikat baru dan lain sebagainya.

Pengambilan dan peminjaman buku tanah harus mengikuti prosedur yaitu hanya dapat dilihat di lingkungan Kantor dan tidak boleh dibawa pulang. Hal ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan isi dari buku tanah tersebut. Peminjaman dan pengembalian buku tanah yang dilakukan secara manual membuat beberapa arsip buku tanah yang terselip hingga hilang atau alur penembaliannya tertumpuk. Hal ini terasa kurang efektif. Kesalahan seperti ketidaktahuan tentang keberadaan buku tanah tersebut dapat menjadi suatu hambatan yang membuat pelayanan kegiatan

operasional yang terjadi di lingkungan bagian arsip Badan Pertanahan Nasional Kota Depok menjadi kurang efektif dan membuat menghambatnya pelayanan yang lain, Hambatan yang dihadapi yang berhubungan dengan proses operasional yang kurang optimal tidak sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Berdasarkan uraian tersebut maka dilakukan penelitian yang berjudul “Tata kelola pemerintahan pada pelayanan kearsipan badan pertanahan nasional kota depok”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada kajian penelitian ini adalah “Bagaimana Tata kelola pemerintahan pada pelayanan arsip Badan Pertanahan Nasional Kota Depok?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari kajian penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Tata Kelola pemerintahan pada pelayanan arsip, Badan Pertanahan nasional Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna karena suatu penelitian harus mempunyai kegunaan penelitian, maka dari itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan administrasi publik khususnya pada Tata kelola pelayanan pada Pemerintahan dalam sebuah badan organisasi

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti: penelitian ini dapat menjadi sebuah pengalaman berharga bagi peneliti dalam menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan khususnya tentang Tata kelola pemerintahan atau *good governance*
- b. Bagi pemerintah: hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik
- c. Bagi masyarakat: hasil penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan bagi masyarakat tentang tata kelola pelayanan dalam sebuah pemerintahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini berisi bagian pendahuluan dalam penulisan penelitian skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

BAB ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

BAB ini, Berisi bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik

pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga

lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB ini berisi Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

BAB ini berisi merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis