

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Selaku lembaga yang mempunyai otoritas dalam mengelola dan melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah memegang tanggung jawab besar untuk menyediakan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Faktor dalam mencapai tujuan tersebut ialah kinerja pegawai, khususnya di instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN). Kinerja pegawai BPN mempengaruhi sejauh mana masyarakat merasa puas dalam proses penerbitan dan penyerahan sertifikat tanah. Pemerintah, melalui Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai ujung tombak pelayanan pertanahan, memiliki mandat untuk memastikan bahwa setiap proses administrasi, terutama penerbitan sertifikat tanah, berjalan dengan standar kualitas yang tinggi. Kinerja pegawai BPN secara langsung menjadi cerminan dari kualitas pelayanan publik tersebut, di mana aspek-aspek seperti profesionalisme, responsivitas, keandalan, sangat menentukan persepsi masyarakat. Apabila kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, misalnya dalam hal ketepatan waktu, kejelasan informasi mengenai persyaratan, tidak optimal, maka hal ini dapat memicu ketidakpuasan masyarakat, yang ditandai dengan keluhan mengenai antrean panjang, prosedur yang berbelit-belit, atau bahkan keterlambatan penyelesaian sertifikat. Sebaliknya, kinerja yang baik, yang didukung oleh kompetensi yang memadai dan komitmen dalam menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), akan menciptakan kepastian hukum dan rasa nyaman bagi pemohon, sehingga meningkatkan loyalitas dan kepercayaan publik terhadap institusi BPN.

Masyarakat sering kali menghadapi berbagai tantangan dan hambatan dalam proses pengurusan hak atas tanah mereka. Oleh sebab itu, kinerja pegawai BPN yang baik sangat diperlukan untuk memastikan proses pendaftaran hak atas tanah berjalan dengan lancar dan transparan. Pengukuran kinerja pegawai di BPN tidak hanya berperan sebagai sarana evaluasi, tetapi juga menjadi indikator seberapa efektif instansi tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika pegawai

BPN mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif, hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika kinerja pegawai kurang optimal, masyarakat akan merasa frustrasi dan tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat merujuk pada tingkat perasaan puas atau senang yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap layanan, produk, atau kebijakan yang diberikan oleh suatu organisasi atau pemerintahan. Kepuasan ini seringkali diukur berdasarkan seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan ini meliputi Prosedur pelayanan, faktor ini merujuk pada tata cara atau alur kerja yang harus dilalui oleh pemohon untuk mendapatkan layanan, mulai dari awal hingga akhir. Prosedur yang ideal adalah yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Jika prosedur terlalu rumit atau tidak jelas, hal ini dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Contohnya di BPN, jika proses pengajuan peralihan hak atas tanah mengharuskan pemohon bolak-balik ke beberapa loket dengan alur yang tidak terintegrasi, maka prosedur tersebut dianggap buruk dan menurunkan kepuasan. Persyaratan pelayanan, ini berkaitan dengan dokumen, data, atau kriteria lain yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum atau selama proses pelayanan berlangsung. Persyaratan yang jelas, relevan, dan tidak berlebihan sangat penting untuk menciptakan kepuasan. Contohnya, jika persyaratan untuk penerbitan sertifikat tanah selalu berubah-ubah atau membutuhkan dokumen yang sulit didapatkan tanpa alasan teknis yang kuat, masyarakat akan merasa dipersulit. Ketidakpuasan sering muncul ketika persyaratan administrasi tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau terlalu banyak. Kecepatan pelayanan, mengacu pada waktu yang dibutuhkan oleh instansi untuk menyelesaikan permohonan atau memberikan hasil layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam konteks BPN, kecepatan sangat krusial dalam penerbitan sertifikat tanah. Contohnya, jika standar waktu penyelesaian untuk Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) adalah 1 hari kerja, maka pemohon akan puas jika selesai tepat waktu. Sebaliknya, lamanya penanganan berkas, mulai dari pemasukan hingga pengukuran, bisa memakan waktu berbulan-bulan merupakan penyebab utama ketidakpuasan

masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi tanah. Terakhir keadilan pelayanan, Keadilan dalam pelayanan berarti bahwa setiap pemohon diperlakukan sama tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau kedekatan dengan petugas, serta tidak adanya diskriminasi dalam proses pelayanan. Ini juga mencakup kewajiban biaya yang dikenakan. Contohnya, masyarakat mengharapkan bahwa proses pengurusan sertifikat tanah berjalan sesuai antrean dan standar prosedur yang berlaku untuk semua orang, tanpa adanya perlakuan istimewa (memotong antrean) atau diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas. Jika terjadi praktik diskriminatif atau pungutan di luar ketentuan, persepsi keadilan akan menurun drastis. Ketika masyarakat merasa puas, mereka cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi yang menyediakan layanan tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan mereka dalam proses pembangunan. Sebaliknya ketidakpuasan dapat mengakibatkan ketidakpercayaan, proses yang tidak efektif, atau bahkan konflik sosial.

Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014:354). Kepuasan masyarakat sebagai reaksi emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional yang muncul sebagai hasil dari penilaian individu terhadap pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan. Kepuasan tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional dari produk atau layanan, tetapi juga melibatkan perasaan dan emosi yang dialami oleh konsumen selama dan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Ketika masyarakat merasa bahwa pengalaman mereka memenuhi atau bahkan melebihi harapan, mereka cenderung merasakan kepuasan yang positif. Sebaliknya, jika pengalaman tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi, reaksi emosional yang muncul bisa berupa kekecewaan atau ketidakpuasan. Pemahaman mengenai kepuasan masyarakat sangat penting bagi penyedia produk dan jasa, karena dapat mempengaruhi loyalitas konsumen serta reputasi organisasi secara keseluruhan. Penyedia layanan perlu memperhatikan pengalaman konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan dari Kotler dan Keller (2009:164) dalam (Hartono, 2017). Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara persepsi kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan sebelumnya.

Menurut penjelasan dari Kotler dan Keller, kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul, baik itu positif maupun negatif, sebagai hasil evaluasi perbandingan antara pengalaman yang mereka alami dengan harapan yang mereka bentuk. Ketika seseorang atau kelompok menilai kinerja suatu produk atau layanan, mereka akan membandingkan hasil yang didapatkan dengan ekspektasi yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila hasil tersebut sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi, maka akan timbul rasa senang, yang menunjukkan kepuasan. Sebaliknya, jika hasil tersebut tidak memenuhi harapan, maka perasaan kecewa akan timbul, yang mencerminkan ketidakpuasan. Kepuasan masyarakat sangat bergantung pada seberapa baik kinerja suatu layanan atau produk dapat memenuhi ekspektasi yang ada. Hal ini menjadi faktor penting dalam menjalin interaksi positif antara penyedia layanan dengan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Jika pegawai BPN mampu menjalankan tugas dengan baik, seperti memberikan informasi yang akurat dan menyelesaikan pengurusan dokumen secara efisien, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Kinerja pegawai BPN merupakan variabel independen yang secara fundamental menentukan sejauh mana indikator-indikator pelayanan tersebut terpenuhi, yang pada akhirnya bermuara pada tingkat kepuasan masyarakat. Jika pegawai mampu memberikan informasi yang akurat, menyelesaikan pengurusan dokumen secara efisien, serta menerapkan prosedur yang jelas, persyaratan yang wajar, kecepatan yang terukur, dan keadilan dalam setiap interaksi, maka hal tersebut adalah manifestasi nyata dari kinerja yang baik. Kinerja yang positif ini, yang mencakup aspek profesionalisme, kompetensi, dan komitmen pegawai, terbukti secara empiris memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Sebaliknya, apabila terdapat kelemahan dalam kinerja pegawai, seperti petugas yang kurang responsif atau ketidakmampuan

menyelesaikan dokumen tepat waktu, maka hal ini akan langsung menurunkan indeks kepuasan masyarakat.

Menurut (Guridno et al., 2019). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja bisa dibagi menjadi dua kelompok utama, yakni kinerja perorangan dan kinerja kelompok. Kinerja perorangan mengacu pada output yang dihasilkan seorang pegawai, yang dinilai berdasarkan dua aspek utama, yaitu mutu dan jumlah. mutu mencakup seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, termasuk ketepatan dan akurasi, sedangkan jumlah berhubungan dengan banyaknya pekerjaan yang mampu diselesaikan selama periode waktu yang telah ditetapkan menurut regulasi yang ada. Kinerja perorangan sangat penting karena merupakan dasar dari keseluruhan kinerja kelompok. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab agar dapat memenuhi target yang telah ditentukan, dan hasil kerja mereka berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Di sisi lain, kinerja organisasi merupakan hasil perpaduan antara kinerja perorangan dan kelompok. Ini mencakup gabungan kinerja, di mana kinerja organisasi tidak hanya bergantung pada hasil kerja seseorang, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana individu-individu tersebut bekerja sama dalam kelompok. Kerjasama yang baik antar anggota tim dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017:463) dalam (Adolph, 2016). Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan, secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral dan etika.

Setiap anggota organisasi memiliki peran yang jelas dan batasan dalam menjalankan tugasnya, sehingga mereka dapat berkontribusi secara efektif. Selain itu, pencapaian tersebut harus dilakukan secara sah, yang berarti semua aktivitas yang dilakukan harus mematuhi hukum yang berlaku dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada. Ini menjadi penting guna mempertahankan integritas organisasi dan menjamin bahwa setiap langkah yang diambil bersifat legal.

Selain aspek legalitas, hasil kerja juga harus sejalan dengan nilai-nilai moral dan norma etika yang berlaku di lingkungan sosial. Aspek ini meliputi prinsip-prinsip seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial, yang semuanya berkontribusi pada reputasi dan kredibilitas organisasi. Kinerja yang baik tidak sekedar dinilai dari segi kuantitas dan kualitas, melainkan juga dari seberapa tepat pelaksanaan proses tersebut sesuai dengan kerangka hukum dan etika yang berlaku.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) memegang peran penting dalam pengelolaan dan pengaturan sumber daya tanah di Indonesia. Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas urusan pertanahan, BPN memiliki tugas memberikan kepastian hukum terkait hak kepemilikan tanah, yang memiliki peran penting bagi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan infrastruktur. Dalam menghadapi tantangan seperti meningkatnya kebutuhan lahan akibat pertumbuhan populasi dan urbanisasi, BPN juga berfungsi menyelesaikan sengketa tanah serta memastikan proses pendaftaran hak atas tanah dilakukan dengan efektif dan transparan.

Selain itu, BPN juga berkontribusi dalam merumuskan kebijakan yang mendukung penggunaan tanah yang berkelanjutan, sehingga dapat menghindari konflik dan mempromosikan keadilan sosial. Melalui program seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), BPN berupaya untuk memfasilitasi akses yang lebih efektif kepada masyarakat dalam mengurus hak atas tanah mereka. Keberadaan BPN sangat penting untuk menciptakan tata kelola pertanahan yang adil dan efisien, yang tidak hanya melindungi hak individu, tetapi juga mendorong pembangunan berkelanjutan untuk kesejahteraan seluruh masyarakat.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan salah satu program prioritas pemerintah yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Program ini pada dasarnya adalah proses pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak dan menyeluruh di suatu wilayah desa atau kelurahan, meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum terdaftar sebelumnya. Dasar hukum pelaksanaan PTSL ini diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2018 dan berbagai peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN, yang menekankan prinsip pelaksanaan yang sederhana, cepat, murah, dan transparan.

Kabupaten Bangka Selatan, yang terletak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, didirikan pada tanggal 25 Februari 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003. Pembentukan Kabupaten ini bertujuan sebagai upaya mempercepat proses pembangunan daerah dan meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.

**Tabel 1 Luas Wilayah per Kabupaten Tahun 2017-2019**

Kabupaten/Kota/Provinsi	Luas Wilayah per Kabupaten/Kota (km <sup>2</sup> )		
	2017	2018	2019
Kabupaten Bangka	2.950,68	2.950,68	2.950,68
Kabupaten Belitung	2.293,61	2.293,61	2.293,61
Kabupaten Bangka Barat	2.820,61	2.820,61	2.820,61
Kabupaten Bangka Tengah	2.155,77	2.155,77	2.155,77
Kabupaten Bangka Selatan	3.607,08	3.607,08	3.607,08
Kabupaten Bangka Timur	2.506,91	2.506,91	2.506,91
Kota Pangkalpinang	89,40	89,40	89,40
Kepulauan Bangka Belitung	16.424,06	16.424,06	16.424,06

Sumber: [babel.bps.go.id](http://babel.bps.go.id) (2025)

Berdasarkan data di atas, dari segi Geografis, Kabupaten Bangka Selatan terletak di wilayah selatan Pulau Bangka dengan ketinggian sekitar 28 Meter posisi dari atas ketinggian laut. Daerah ini memiliki cakupan wilayah yang signifikan, yaitu 3.607,08 km<sup>2</sup> (360.708 hektar). Meskipun luas wilayahnya cukup besar, populasi Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2024 diperkirakan sekitar 213.877 jiwa, sehingga kepadatan penduduk relatif rendah, yaitu sekitar 59 jiwa per km<sup>2</sup>.

Dari perspektif administratif, Kabupaten Bangka Selatan memiliki batas wilayah langsung dengan Kabupaten Bangka Tengah di bagian utara. Wilayah Kabupaten Bangka Selatan terbagi menjadi 8 kecamatan, dengan potensi dan karakteristik yang beragam. Wilayah ini dikenal memiliki kekayaan akan sumber daya alam, termasuk mineral seperti timah, yang menjadi salah satu komoditas utama. Adapun, tantangan yang dihadapi termasuk pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan dan penyelesaian sengketa tanah akibat pertumbuhan populasi dan urbanisasi. Untuk pembagian wilayah administratif Kabupaten Bangka Selatan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2 Luas Daerah di Kabupaten Bangka Selatan 2024**

Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap Luas Wilayah	Jumlah Pulau
Payung	372,95	10,4	-
Pulau Besar	169,87	4,71	3
Simpang Rimba	362,30	10,04	6
Toboali	1.460,4	40,48	13
Tukak Sadai	126,00	3,49	9
Air Gegas	853,64	23,67	-
Lepar Pongok	172,31	4,78	21
Kepulauan Pongok	89,67	2,49	7
<b>Bangka Selatan</b>	<b>3.607,08</b>	<b>100,00</b>	<b>59</b>

Sumber: [babel.bps.go.id](http://babel.bps.go.id) (2025)

Kabupaten Bangka Selatan menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan tanah, terutama yang berkaitan dengan pertanahan, termasuk penyerahan sertifikat tanah. Dalam konteks ini, Badan Pertanahan Nasional (BPN) berperan memastikan bahwa proses penyerahan sertifikat dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. BPN bertanggung jawab untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pertanahan di daerah tersebut. Keterlibatan BPN di Kabupaten Bangka Selatan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa penyerahan sertifikat tanah dilakukan dengan lancar dan transparan, sehingga dapat mengurangi potensi sengketa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat yang ada.

Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengidentifikasi adanya potensi mal-administrasi dan dugaan pungutan liar (pungli) dalam layanan penyerahan Sertifikat Hak Milik (SHM) yang berkaitan dengan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Bangka Selatan. Temuan ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam pengelolaan proses penyerahan sertifikat tanah, agar dapat berjalan dengan lebih efektif dan transparan.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah inisiatif dari pemerintah pusat yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya di Kabupaten Bangka Selatan, dalam memperoleh sertifikat tanah secara gratis. Tujuan utama PTSL adalah untuk memberikan kepastian hukum atas hak

kepemilikan tanah, sehingga masyarakat memiliki bukti resmi yang melindungi mereka dari sengketa atau klaim yang tidak sah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program ini meliputi pendaftaran tanah yang dilakukan secara serentak di suatu wilayah desa atau kelurahan. Proses pembuatan sertifikat program PTSL ditargetkan selesai dalam satu tahun anggaran atau 3 sampai 6 bulan pengerjaan, setelah dokumen dan pengukuran bidang tanah selesai. Namun, untuk sertifikat permohonan pribadi dapat mencapai kurang lebih 90 hari kerja atau lebih tergantung pada kelengkapan dokumen dan antrian di kantor BPN setempat.

**Tabel 3 Jumlah Keseluruhan Penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) Program PTSL Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2017-2024**

Tahun Penerbitan	Jumlah
2017	2.600
2018	10.350
2019	6.000
2020	2.643
2021	3.800
2022	6.378
2023	2.800
2024	1.700

Sumber: Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Bangka Selatan (2025)

Kepala perwakilan Ombudsman Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy menyatakan bahwa berdasarkan hasil pendataan awal di Desa Nangka dan Nyelanding, ditemukan 195 Sertifikat Hak Milik (SHM) dari Program PTSL Tahun 2022-2023 yang belum diserahkan kepada masyarakat di Desa Nangka. Untuk di Desa Nyelanding, terdapat 77 Sertifikat Hak Milik (SHM) Program PTSL dari tahun 2018 yang masih berada di kantor pertanahan, sementara itu, 161 SHM Program PTSL tahun 2018 yang masih berada di kantor Desa Nyelanding.

Shulby Yozar Ariadhy menilai bahwa temuan ini menunjukkan adanya potensi mal-administrasi dalam penyerahan SHM. Tim Ombudsman Kepulauan Bangka Belitung juga menerima pengakuan secara lisan dari masyarakat setempat mengenai dugaan adanya permintaan imbalan atau pungutan liar saat sertifikat diserahkan kepada masyarakat.

Selanjutnya penjelasan dari Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Bangka Selatan, Abdul Rahman Irianto, menjelaskan bahwa program sertifikasi yang dilaksanakan di Desa Nangka dan Desa Nyelanding mencakup program PTSL serta program Prona yang dimulai sejak Tahun 2018. Ia menegaskan bahwa 195 SHM yang disebutkan dalam temuan Ombudsman sebenarnya merupakan usulan calon peserta untuk program redistribusi tanah yang direncanakan pada tahun 2025, dan bukan sertifikat yang tertahan di kantor pemerintahan. Penjelasan itu bertujuan untuk memberikan klarifikasi mengenai status sertifikat yang menjadi perhatian Ombudsman dan untuk menghindari kesalahpahaman di masyarakat mengenai proses penyerahan sertifikat tersebut.

Disisi lain Abdul Rahman Irianto tak membantah dalam proses penyerahan sertifikat di Desa Nyelanding masih terdapat sisa yang belum diserahkan, dikarenakan pemohon tidak hadir, ditambah belum menyerahkan bukti berupa surat Pernyataan Pengakuan Penguasaan Atas Tanah (SP3AT), Akta Pelepasan Hak (APH) tanah dan surat sejenisnya.

Abdul Rahman Irianto turut membantah adanya indikasi dugaan pungli. Menurutnya, dalam proses penerbitan hingga penyerahan sertifikat hak milik program PTSL maupun Prona pihaknya tidak pernah meminta atau menerima pungutan dari masyarakat. Dikarenakan proses sertifikat tidak dipungut biaya apapun, kecuali terhadap kewajiban pajak. Mulai dari Pajak Bumi dan Bangunan Perkantoran dan Pedesaan (PBB-P2) maupun pajak bea perolehan hak atas tanah (BPHTB) yang menjadi kewajiban masyarakat, yang kemudian disetorkan kepada kas daerah melalui Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan.

BPN juga menegaskan komitmennya untuk meningkatkan pelayanan publik dan menyelesaikan masalah yang ada. Mereka berencana untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam proses penyerahan sertifikat agar lebih efisien dan transparan. Selain itu, BPN mengajak masyarakat untuk melaporkan jika ada indikasi pungutan liar atau praktik tidak etis lainnya yang terjadi dalam proses pengambilan sertifikat.

Dari pemaparan latar belakang sebelumnya, penulis bermaksud untuk meneliti dengan topik berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penyerahan Sertifikat

Tanah Di Kabupaten Bangka Selatan”. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kinerja pegawai BPN secara langsung mempengaruhi proses penyerahan sertifikat tanah. Dengan memahami sejauh mana kinerja pegawai BPN berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, penelitian ini dapat memberikan pemahaman terkait pelayanan yang disediakan. BPN dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai langkah awal dalam penelitian, proses mengidentifikasi masalah merupakan langkah penting dalam proses penelitian, dimana peneliti secara sistematis berupaya mendefinisikan secara spesifik suatu kondisi yang menyimpang dari keadaan ideal atau yang menimbulkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang teramati. Fungsi utama identifikasi masalah adalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian, sehingga peneliti dapat memfokuskan upaya pengumpulan dan analisis data pada permasalahan yang paling relevan dan berdampak, sebagai titik awal untuk diteliti. Selanjutnya, penulis dapat membangun dasar yang kuat untuk merumuskan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

1. Dugaan adanya mal-administrasi oleh oknum pegawai, termasuk dugaan pungli dalam proses administrasi dan penyerahan dokumen, akibatnya ada beberapa SHM yang belum diserahkan kepada masyarakat.
2. Adanya masalah dalam proses pelayanan, seperti penundaan atau ketidakjelasan informasi yang disebabkan oleh kinerja pegawai yang kurang konsisten. Akibatnya kepuasan masyarakat menjadi bervariasi, sebagian mungkin puas dengan proses yang lancar, namun sebagian lainnya merasa kurang puas karena mengalami hambatan dan penundaan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian latar belakang yang sebelumnya disampaikan oleh penulis, identifikasi masalah dapat dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana pengaruh kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) terhadap kepuasan masyarakat dalam Penyerahan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Bangka Selatan?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada isu permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, fokus penelitian ini, yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) terhadap kepuasan masyarakat dalam penyerahan sertifikat tanah di Kabupaten Bangka Selatan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Menurut Soekidjo (2010:47) dalam (Yohana, 2019). Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian memiliki kemampuan untuk memberikan dampak positif di masyarakat melalui penerapan temuan yang relevan. Dalam konteks ilmu pengetahuan, penelitian berdampak pada pengembangan dan pemahaman teori yang ada, serta dapat menjadi dasar untuk studi yang lebih lanjut.

##### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil analisis berdasarkan tinjauan teoritis, diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan kajian ilmiah, kajian ini akan memperkaya literatur dalam bidang Administrasi Publik dengan memberikan bukti empiris spesifik mengenai mekanisme kausalitas dalam konteks pelayanan pertanahan yang merupakan sektor vital bagi kepastian hukum dan ekonomi masyarakat. Penelitian yang ada telah menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bahkan ada temuan yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel mediasi seperti kualitas pelayanan. Dengan menganalisis secara mendalam pada konteks BPN, penelitian ini dapat mengkonfirmasi, memodifikasi, temuan-temuan sebelumnya yang dilakukan pada instansi publik yang berbeda, seperti dinas kependudukan atau kantor kecamatan, penelitian ini akan menganalisis bagaimana kinerja pegawai BPN berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini berfungsi sebagai landasan teoritis bagi studi-studi selanjutnya. Temuan mengenai aspek kinerja mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan akan memberikan arah yang lebih terfokus

bagi peneliti berikutnya yang ingin membahas lebih mendalam mengenai hubungan antar kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Dari sisi praktis, hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi manajemen BPN dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Temuan penelitian akan mengidentifikasi secara spesifik dimensi kinerja mana yang paling berdampak negatif atau positif terhadap kepuasan masyarakat, rekomendasi ini dapat diarahkan pada perbaikan sistem evaluasi kinerja yang lebih objektif dan terukur. Penelitian ini bertujuan sebagai penyusun saran yang dapat diterapkan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sehingga kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara signifikan. Selanjutnya, kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai landasan untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif, khususnya dalam proses penyerahan sertifikat tanah. Hasil analisis dapat digunakan untuk merevisi Standard Operasional Prosedur (SOP) yang ada, memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas hingga penyerahan sertifikat, dirancang untuk memaksimalkan efisiensi dan keadilan.

### **1.5.3 Manfaat Akademis**

Manfaat akademis dari penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik. Dengan menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang mendukung teori-teori yang ada mengenai pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan pemerintah daerah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pertanahan, sebagai upaya untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas kepada masyarakat.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman dan menyajikan gambar yang jelas tentang pokok permasalahan yang di bahas, penulis akan menyampaikan ringkasan singkat. Penelitian ini disusun dengan sistematika yang teratur. Dengan menyajikan ringkasan ini diharapkan pembaca dapat dengan mudah mengikuti alur pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Diuraikan penjelasan mengenai latar belakang kasus yang menjadi pokok perhatian penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat yang dapat diperoleh, serta sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bagian ini, penulis menguraikan mengenai konsep teori, penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan fenomena yang diteliti, menggambarkan kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian metode ini, penulis memaparkan jenis metode penelitian yang diterapkan, populasi dan sampel yang digunakan, operasionalisasi variabel, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, serta tempat dan waktu pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, operasional variabel, uji coba dan hasil uji instrumen, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, serta pembahasan dari hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Kesimpulan penelitian disajikan di bab terakhir ini, diharapkan kesimpulan tersebut dapat berperan dalam memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi BPN serta manfaat sebagai bahan dalam pengembangan penelitian di masa yang akan datang. Bagian ini juga menguraikan keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan implikasi dari temuan yang diperoleh.