BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) terdapat pada Undang-Undang dasar alinea keempat yaitu " kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia dan berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau Negara yang ingin dicapai sekaligus merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh Negara, yaitu :

a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

b. Memajukan kesejahteraan umum.

c. Mencerdaskan kehidupan bangsa.

d. Ikut melaksanakan ketertiban Dunia berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan Negara deibentuklah pemerintahan yang mana menurut Ndraha (2005: 36) pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat,

sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, pemerintahan atau badan organisasi yang memiliki tugas untuk memenuhi dan melindungi kepentingan bangsa Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah suatu sistem ketertiban didalam masyarakat untuk bisa menjalani kehidupannya dengan wajar. Pemerintahan pada hakikatnya merupakan pelayan masyarakat, pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (dalam Labolo, 2008; 25).

Salah satu aspek kepentingannya dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya, dan maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang lebih tinggi sampai yang terendah, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat (public service).

Undang – undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelanggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit – belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, biaya dan waktu).

Sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang lebih tertinggi sampai yang terendah dalam memberikan pelayanan publik dibentuk dengan cara berpartisipasi yang mana dimulai dari pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, pemerintahan kecamatan dan desa.

Dalam peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2009 tentang kecamatan pasal 14, kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Camat berkedudukan dibawah dan bertangggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris daerah. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat ;
b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum ;
c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan ;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum ;

e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan ;

f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan

g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman. Karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dan keterampilan supaya tidak ketinggalan.

Pemetintahan di tingkat Kecamatan menyelenggarakan berbagai kegiatan pelayanan administrasi dan pelayanan masyarakat yang dilaksnakan oleh aparatur pemerintah. Kinerja aparatur didukung oleh sikap, prilaku dan etos kerja yang diharapkan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Seperti pada peraturan pemerintah no 19 tahun 2009 tentang Kecamatan terdapat beberapa kewenangan pemerintahan yang diberikan kepada kecamatan yaitu perizinan dan rekomendasi.

Kabupaten Rokan Hulu ialah salah satu Kabupaten yang terdapat di Provinsi Riau yang memiliki 16 Kecamatan dengan luas 7.225 Km2 dan jumlah penduduk 385.425 jiwa, adapun batas – batas wilayah Kabupaten Rokan Hulu antara lain :

- Utara : Kabupaten Padan Lawas dan Labuhan Batu
- Selatan : Kabupaten Kampar
- Barat : Kabupaten Pasaman

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Timur : Kabupaten Bengkalis dan Rokan Hilir

Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam merupakan salah satu Kecamatan dari 16 Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu, yang dalam perkembangannya telah menunjukan kemajuan diberbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsinya. Luas wilayah Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam ialah 12.515 Ha, yang terdiri dari 5 (lima) Desa dan memiliki jumlah penduduk sebanyak 16.217 jiwa. Adapun batas – batas Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam ialah sebagai berikut :

- Utara : Kecamatan Rambah Samo
- Selatan : Kabupaten Kampar
- Barat : Kecamatan Ujung Batu
- Timur : Kecamatan Kunto Darussalam

Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam yang mana menurut peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hulu nomor 17 tahun 2012 tentang uraian tugas jabatan struktural pada Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Rokan Hulu adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah berdasarkan peraturan perundang – undangan. Sedangkan fungsi Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam adalah :

a. Penyusunan visi dan misi kecamatan yang sesuai dengan visi dan misi daerah ;
b. Mengkoordinasikan kegiatan – kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan ;
c. Pengkoordinasian setiap kebijakan Kecamatan ;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Pembinaan administrasi perkantoran ;

e. Pendistribusian tugas – tugas kepada bawahan menurut prinsip – prinsip manajemen ;

f. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan masyarakat ;

g. Pengkoordinasian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum ;

h. Pengkoordinasian pelaksanaan perlindungan dan pemberdayaan masyarakat ;

i. Pembinaan tata laksana pemerintah kecamatan.

Dalam memberikan pelayanan publik kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam memiliki jumlah pegawai 30 orang dengan rincian pada tabel dibawah ini :

Tabel. 1. Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Starata 2	**1**
2	Starata 1	**5**
3	Diploma	**2**
4	SMA	**20**
5	SD	**2**
Jumlah		**30**

Sumber : Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam, 2015

Dari tabel diatas terlihat bahwa pegawai yang dimiliki kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam mencukupi dari segi jumlah dan tingkat pendidikan yang secara langsung dapat menunjang kegiatan pelayanan, yang tidak kalah pentingnya ialah sarana dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

prasarana yang dimiliki oleh kantor Camat Pagaran Tapah yang juga dapat mendukung kegiatan pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel . 2. Perlengkapan Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam

No.	Jenis barang	jumlah
1	Komputer	3
2	Printer	3
3	Mesin Genset	1
4	Laptop	3
5	Stabilizer	1
6	Sound Sistem	1
7	Lemari Besi	2
8	Filling Kabinet	4
9	Tv Warna dan Parabola	1
10	Sofa	1
11	Ac	2

Sumber : Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam, 2015

Dari tabel diatas terlihat bahwa perlengkapan yang dimiliki oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam cukup lengkap dalam menjalankan pekerjaan harian dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya jenis – jenis pelayanan yang di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel. 3. Jenis – jenis Pelayanan di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Tahun 2014

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Masyarakat Pengguna Jasa
1	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	1 hari	45
2	Pelayanan Pembuatan Kartu tanda Penduduk	1 hari	47
3	Pelayanan Pelegisan KK dan KTP	15 menit	29
4	Surat pengantar keterangan pindah	1 hari	23
5	Surat keterangan kematian	15 menit	15
6	Layanan surat rekomendasi keramaian	1 hari	30
7	Surat keterangan ahli waris	1 hari	-
8	Pelayanan surat keterangan ganti kerugian tanah (SKGR)	2 hari	59
9	Pelayanan pengurusan pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB)	1 hari	36
10	Pelayanan pengurusan pembuatan surat izin usaha	2 hari	30

Sumber : Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam, 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Camat Pagaran Tapah meliputi 10 jenis pelayanan. Organisasi Pemerintah Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam yang dalam hal ini menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat seperti pelayanan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Keterangan Ganti Kerugian Tanah, ataupun surat rekomendasi lainnya. Dalam pelayanan publiknya kepada masyarakat Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam telah mempunyai standart

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan harus dilaksanakan, sehingga tercapai kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pemerintah Kecamatan dan terutama bagi masyarakat.

Salah satu pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Camat Pagaran Tapah ialah Surat Keterangan Ganti Kerugian Tanah yang mana diketahui bahwa pada tahun 2014 pembuatan Surat Keterangan Ganti Kerugian Tanah merupakan pelayanan yang paling banyak diberikan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam. Prosedur dan waktu pembuatannya tentu memerlukan persyaratan yang lengkap dan waktu yang cukup lama, yaitu 2 hari.

Surat Keterangan Ganti Rugi atau SKGR adalah bukti telah diberikannya ganti rugi atas peralihan jual beli bangunan dan pengalihan hak, yaitu atas rumah yang didirikan dan atas tanah Negara/ tanah garapan. Proses pengurusan SKGR di Kantor Camat Pagaran Tapah dengan melengkapi persyaratan seperti :

1. Foto Copy KTP pemilik tanah yang masih berlaku ;
2. Mengisi Formulir Surat Pernyataan Pemilik Tanah dan Surat Pernyataan Tidak Bersengketa (telah disediakan) ;
3. Mengisi Formulir Surat Gambar/ Peta Tanah (telah disediakan) ;
4. Melampirkan Surat Pernyataan Pembagian Harta Warisan Secara Damai yang asli Materai Rp. 6000,- 2 (dua) lembar ;
5. Tanda Bukti Lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ;
6. Waktu penyelesaian surat 2 hari.

Adapun proses pembuatan Surat Keterangan Ganti Kerugian Tanah meliputi :

1. Memeriksa dan meneliti kelengkapan surat sekaligus membubuhkan paraf oleh :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Kasi pemerintah (pengetikan dan kelengkapan surat seperti materai dan lain sebagainya).

b. Sekcam (meneliti asal usul surat yang dipakai sebagai dasar penerbitan SKGR)

2. Mengajukan kepada Camat untuk ditandatangani SKGR tersebut setelah diparaf oleh Kasi Pemerintah dan Sekcam.

3. Pemberian nomor registrasi cap/ stempel oleh petugas yang telah ditunjuk oleh Camat.

4. Waktu penyelesaian surat 2 hari.

Sebagaimana yang terdapat pad Undang – undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok – pokok Agraria pada pasal 9 ayat 2 yang berisi : " Tiap – tiap warga Negara Indonesia, baik Laki – laki maupun Wanita mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh sesuatu hak atas tanah serta untuk mendapat manfaat dari hasilnya, baik bagi diri sendiri maupun keluarganya".

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok- pokok Agraria pada bagian II mengenai Pendaftaran Tanah adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan – ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.

2. Pendaftaran tersebut dalam ayat (1) pasal ini meliputi :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Pengukuran perpetaan dan pembukuan tanah ;

b. pendaftaran hak – hak atas tanah dan peralihan hak – hak tersebut ;

c. Pemberian surat –surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

3. Pendaftaran tanah diselenggarakan dengan mengingat keadaan Negara dan masyarakat, keperluan Lalu – lintas, Sosial Ekonomi serta kemungkinan penyelenggaraannya, menurut pertimbangan Menteri Agraria.

Dengan penerbitan Sertifikat hak atas tanah bahwa telah menerangkan bahwa seseorang itu mempunyai hak atas suatu bidang tanah, ataupun tanah seseorang itu dalam kekuasaan tanggungan (Budi Harsono, 1999: 10). Pengurusan Surat Keterangan Tanah yang dilakukan oleh masyarakat antara lain berguna untuk :

1. Sebagai alat pembuktian yang kuat terhadap pemegang hak atas tanah tersebut,

2. Sebagai dokumen kelengkapan dalam jual beli tanah,

3. Jaminan kredit,

4. Jaminan Utang (dalam UU No. 5 tahun1960 tentang PPA),

5. Dokumen kelengkapan pengurusan akta kepemilikan tanah ketingkat Kabupaten.

Bagi Pemerintah Pengurusan Surat Keterangan Tanah juga memiliki kegunaan yang antara lain meliputi :

1. Memudahkan registrasi administrasi pertanahan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Memungkinkan Pemerintah untuk mengetahui tanah – tanah milik pribadi, swasta dan Pemerintah/ Negara.

3. Sebagai pembatasan terhadap pemerintah agar tidak sewenang – wenang mengambil tanah rakyat.

4. Memudahkan pemerintah mengetahui jenis – jenis hak milik, hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa dan lain – lain.

5. Memberi peluang kepada Pemerintah untuk menyewa tanah kepada pihak asing dan atau perusahaan dalam negeri.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih juga ditemui adanya sikap dan prilaku aparat yang kurang kepeduliannya serta keramahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Sikap dan tingkah laku seperti ini juga akan menimbulkan ketidak adilan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, karena petugas akan melayani masyarakat dengan cepat dan tanpa berbelit – belit, apabila warga tersebut sudah dikenal atau karena berbagai hal lainnya. Prilaku aparat yang tidak mendukung cepatnya proses pelayanan adalah ketidak taatan terhadap peraturan tentang jam masuk dam pulang kantor, atau pulang sebelum waktunya.

Pelayanan aparatur di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam berlangsung dari pukul 08.00 – 14.30 WIB, namun aparat yang bertugas sering mangkir dari jam kerja bahkan menunda pekerjaan yang pada akhirnya pelayanan masyarakat menjadi tidak efektif dan pelaksanaan tugas tidak produktif. Penguasaan tugas yaitu kurangnya kemampuan dan keterampilan teknis pegawai Kantor Camat dalam melaksanakan tugas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

– tugas pelayanan masyarakat, sehingga seringkali terjadi kesalahan dalam proses pelayanan masyarakat. Dari hasil prasurvey yang dilakukan masih terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan, yaitu :

1. Tidak adanya informasi bagi masyarakat yang ingin mengurus SKGR, yaitu mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam berupa papan pengumuman.
2. Adanya pegawai yang datang terlambat dan jarang ada ditempat sehingga untuk penyelesaiian surat-surat khususnya Surat Keterangan Ganti Kerugian Tanah memakan waktu lebih dari 3 hari.
3. Kurangnya kemampuan dan keterampilan Pegawai Kantor Camat dalam melaksanakan tugas- tugas pelayanan masyarakat, sehingga sering kali terjadi kesalahan dalam penerbitan SKGR seperti nama kepemilikan, alamat serta luas tanah.
4. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam yang seperti diketahui kurangnya jumlah kursi untuk masyarakat dan meja untuk masyarakat yang disediakan hanya sedikit.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan dengan fenomena yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu".**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Rumusan Masalah

Dari beberapa gejala yang ada pada latar belakang masalah yang timbul suatu pertanyaan bagi penulis yaitu apakah hal ini disebabkan oleh masih belum sempurnanya pelaksanaan pelayanan masyarakat maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : "**Bagaimana Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu**".

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain untuk :

a. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

b. Untuk mengetahui hambatan apa yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kegunaan Penelitian

a. Memberikan masukan organisasi pemerintahan khususnya pemerintah Kecamatan Pagaran Tapah dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :