

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR CAMAT
DI KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Oleh :

Zil Irfa

NPM : 147110721

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Zil Irfa
NPM : 147110721
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah kabupaten Kampar

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferensif.

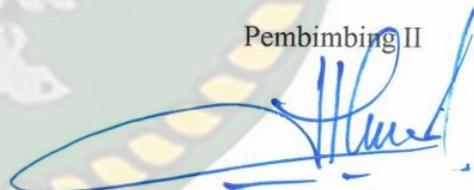
Pekanbaru, 09 November 2020

Pembimbing I



Drs. Parjiyana, M.Si

Pembimbing II



Hendry Andry, S.Sos, M.Si

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Zil Irfa
NPM : 147110721
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah kabupaten Kampar

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 09 November 2020

Ketua


La Ode Syarfan, SE., M.Si

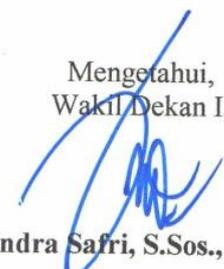
Sekretaris

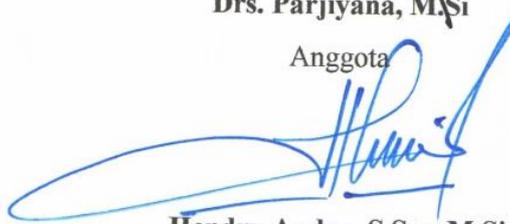

Herman, S.Sos., M.Si

Anggota


Drs. Parjiyana, M.Si

Anggota

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos., M.Si


Hendry Andry, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor:884/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 06 Oktober 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 07 Oktober 2020 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Zil Irfa
NPM : 147110721
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Camat Di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar**
Nilai Ujian : Angka : "78,12" ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	La Ode Syarfan, SE., M.Si	Ketua	1. 
2.	Herman, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Parjiyana, M.Si	Anggota	3. 
4.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Eka Komalasari, S.Sos., M.Si.	Anggota	5.
6.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Notulen	6.

Pekanbaru, 07 Oktober 2020
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos, M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zil Irfa
NPM : 147110721
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah kabupaten Kampar

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Ilmiah.

Pekanbaru, 09 November 2020

Ketua

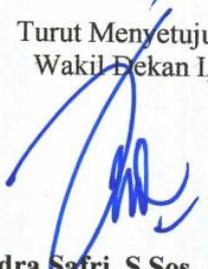
Sekretaris

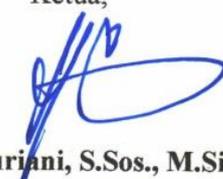

La Ode Syarfan, SE., M.Si


Herman, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I,

Program Studi Administrasi Publik
Ketua,


Indra Safri, S.Sos., M.Si


Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Jeburan cinta dan kasih sayang
mu telah memberikan ku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta
memperkenalkan ku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang
engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat
terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpakan keharibaan Rasulullah
Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang
sangat kasihi dan kusayangi.

Sebagai tanda bukti hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga
kupersembahkan karya kecil ini kepada Umak dan Abah yang telah
memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada
terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas
yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah
awal untuk membuat Umak dan Abah bahagia, karna zil sadar bahwa selama
ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Umak dan Abah yang selalu
membuatku termotivasi, dan selalu memberikanku kasih sayang,
mendoakanku, dan selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik lagi.

Terima kasih juga kepada sahabat-sahabatku (Upet, Apen, Melani,
Kartika, Fingki, Rasyada dan Bagus) dimana tanpa kalian aku tidak mungkin
sampai dititik ini, terima kasih juga selalu tetap ada membantu zil dalam
pembuatan skripsi ini. ♥

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau SI pada Program studi Ilmu administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempumaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Bapak Drs. Parjiyana, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program studi Ilmu administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
8. Bapak/Ibu Kepala dan pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
9. Ayahanda Katumin dan Ibundatersayang Masna atas curahan kasih

sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.

10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon seroga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabba Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 03 November 2020

Penulis Ttd.

Zil Irfa

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Konsep Administrasi.....	12
2. Konsep Organisasi.....	16
3. Konsep Manajemen.....	19
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
5. Konsep Manajemen Pelayanan.....	25
6. Konsep Pelayanan Publik.....	29
7. Konsep Efektifitas.....	32
B. Kerangka Pikir.....	36
C. Konsep Operasional.....	37
D. Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengukuran.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Teknik Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis dan Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	48
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	49
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	50

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	52
B. Gambaran Umum Kecamatan Kampar Kiri Tengah.....	57
C. Struktur Organisasi dan Tugas Umum Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	60

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	70
1. Umur Responden	70
2. Jenis Responden	71
B. Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	72
1. Akuntabel.....	77
2. Transparansi.....	80
3. Keadilan.....	83
4. Sederhana.....	86
5. Partisipasi.....	89
6. Berkelanjutan.....	91

C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.....	96
--	----

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101

DAFTAR KEPUSTAKAAN	102
---------------------------------	------------

LAMPIRAN	105
-----------------------	------------



DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
I.1. Jenis Pelayanan Administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Kampar Kiri Tengah	5
I.2. Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Surat Tanah DanSKGR Di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Tahun 2016	9
II.1 Operasinal Variabel.Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Kabupaten Kampar.	39
III.1. Populasi dan Sampel penelitian Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.....	45
III.2. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	49
V.1. Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur	71
V.2. Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	78
V.4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	81
V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.....	84
V.6. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.....	87
V.7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.....	90

V.8. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	92
V.9. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Pelayanan Pengurusan Surat keterangan ganti rugi Pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	94



DAFTAR GAMBAR

Tabel	halaman
II.1. Kerangka Pikir tentang Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	36
IV.I. Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	69



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	halaman
1. Daftar Wawancara untuk Responden Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	106
2. Daftar Kuisisioner untuk Pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	111
3. Daftar Kuisisioner untuk Masyarakat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	122
4. Rekap Telly Data Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar(Responden Pegawai)	124
5. Rekap Telly Data Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar(Responden Masyarakat)	129
6. Photo Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar	130
7. SK Dekan Fisipol UIR Nomor:500/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang : Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa	131
8. Rekomendasi Pemerintah Provinsi Riau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/29827 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	132
9. Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Kampar Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070/BKBP /2020/76 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	133

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian seminar skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zil Irfa
NPM : 147110721
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 November 2020
Pelaku Pernyataan,

Zil Irfa

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR CAMAT DI
KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH
KABUPATEN KAMPAR**

ABSTRAK

Oleh

**ZIL IRFA
NPM : 147110721**

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih juga ditemui adanya sikap dan perilaku aparat yang kurang kepeduliannya serta keramahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Sikap dan tingkah laku seperti ini juga akan menimbulkan ketidakadilan 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. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisis Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dan hambatan-hambatannya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif; Sampel sebanyak 50 orang yang terdiri dari Camat, Kasi Kesra, RT dan masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah. Teknik pengumpulan data kuisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif, kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup terlaksana. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar : Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Akuntabel, Transparansi, Keadilan, Sederhana, Partisipatif dan Berkelanjutan

**THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES BY THE CAMAT OFFICE
IN THE KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR**

ABSTRACT

By

ZIL IRFA

NPM: 147110721

In providing services to the community, there were still attitudes and behaviors of the apparatus that lacked concern and hospitality in communicating with the community. Attitudes and behavior like this will also cause injustice in the process of providing services to the community, because officers will serve the community quickly and without convolution if the residents are known or for various other things. The purpose of this research is to know and analyze the Land Certificate Making Service in Kampar Kiri Tengah Subdistrict Office, Kampar Regency and its obstacles. The method used is descriptive and quantitative methods; A sample of 50 people consisting of the Camat, Kasi Kesra, RT and the community who took care of the Land Certificate. Questionnaire and interview data collection techniques as well as descriptive, qualitative and quantitative data analysis. This study concludes that the effectiveness of Public Services by the Camat Office in Making Compensation Certificate in Simalinyang Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency in the category is quite implemented. Inhibiting factors in providing Effectiveness of Public Services by the Camat Office in Making Compensation Certificate in Simalinyang Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency: Barriers from within (internal) include: lack of discipline of officials or officers who provide public services and inadequate physical facilities and external (external) Obstacles include lack of public awareness, especially regarding requirements and procedures that are still often ignored by the community, lack of awareness of the population to always queue for service.

Keywords : Public Service, Accountable, Transparency, Justice, Simple, Participatory and Sustainable

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Siagian (dalam Syafie 2003;5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah di ambil dan pelaksanaan itu pada umumnya yang dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Indonesia adalah sebuah Negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah provinsi. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945. dalam pasal 2 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dijelaskan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang masing- masing mempunyai pemerintahan daerah”.

Dalam segi kehidupan manusia, administrasi sangat berhubungan dengan erat yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan kita sehari-hari. hal ini dalam menjalankan aktivitas kehidupan manusia memerlukan sebuah pelayanan administrative dari sebuah organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

oleh karena itu hal ini memerlukan manajemen agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai sebagai mana mestinya yaitu efektif dan efisien.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah , karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela (2011;5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang –Undang Republik Indonesia No. 23 Thun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 12 ayat (1) menyebutkan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagai yang dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) meliputi :

- a. Pendidikan.
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial

Undang- undang No. 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah pasal

12 ayat (2) menyebutkan bahwa urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi :

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertahanan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. administrasi kependudukan dan pencacatan sipil;
- g. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- h. perhubungan ;
- i. Komunikasi dan informatika;
- j. Koperasi, usaha kecil,dan menengah.

kriteria urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah daerah kabupaten/kota adalah:

- a. Urusan pemerintahan yang lokasinya dalam daerah kabupaten/kota;
- b. Urusan pemerintahan yang penggunaannya dalam daerah kabupaten/kota;
- c. Urusan pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam daerah kabupaten/kota;
- d. Urusan pemerintahan yang penggunaannya sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh daerah kabupaten/kota;

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitu juga halnya dalam kehidupan bernegara, secara jelas tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dimana terkandung makna bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang dan jasa. Pemenuhan hak dasar dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, juga termuat dalam sila-sila yang terkandung dalam Pancasila terutama sila ke-2, yaitu kemanusiaan yang adil dan beradab dan sila ke-5, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Konstitusi dan ideologi tersebut menjadi pedoman bagi pemerintah sebagai upaya mendukung pelayanan publik yang prima dalam sistem pemerintahan.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan

Dasar dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama swasta kepada masyarakat akan barang dan jasa sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, sebagai hasil perkiraan dari 12 kecamatan sebelumnya yakni:

1. Bangkinang
2. Bangkinang Barat
3. Bangkinang Seberang
4. Gunung Sahilan
5. Kampar
6. Kampar Kiri
7. Kampar Kiri Hilir
8. Kampar Kiri Hulu
9. Kampar Kiri Tengah
10. Kampar Timur
11. Kampar Utara
12. Perhentian Raja
13. Rumbio Jaya
14. Salo
15. Siak Hulu
16. Tambang
17. Tapung
18. Tapung Hilir
19. Tapung Hulu
20. XII Koto Kampar
21. Kampar Kiri

Salah satu kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Kampar yang telah melaksanakan fungsi dan kedudukan camat yang tertuang dalam Undang – undang Nomor 17 tahun 2018 tentang kecamatan. Jenis- jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan Kampar kiri tengah yaitu :

Tabel 1.1 : Jenis Pelayanan Administrasi yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Kampar Kiri Tengah

NO	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Surat Pindah
2	Pelayanan Legalisir KTP, KK, dan sejenisnya
3	Pelayanan Pengurusan Ahli Waris/ Kematian
4	Pelayanan pertanahan (Surat Keterangan Tanah /Surat Keterangan Ganti Rugi)
5	Pelayanan Rekomendasi Perizinan Membangun
6	Pelayanan surat keterangan kelakuan baik

Sumber: Kantor Camat Kampar Kiri Tengah, 2018

Dari 6 jenis pelayanan administrasi dikantor camat Kampar kiri tengah maka penelitian membatasi pelayanan pada pelayanan pengurusan pertanahan (surat keterangan ganti rugi).

Masalah pemberian ganti kerugian dalam rangka perolehan tanah untuk kepentingan umum merupakan masalah pokok dalam perolehan tanah. Hal itu karena dalam rangka perolehan tanah yang secara umum lazim menggunakan prosedur pelepasan hak. Melalui prosedur ini maka ada serangkaian tahapan yang harus ditempuh secara benar dan sesuai prosedur. Tentu saja pemberian ganti

kerugian merupakan satu-satunya syarat terjadinya pelepasan hak atas tanah. Terjadinya pelepasan hak menurut pengaturan hukum tanah nasional adalah ditentukan pada saat yang secara bersamaan (serentak) pada saat terjadinya pelepasan hak.

Secara formal terjadinya pelepasan hak tersebut dapat dilihat pada perjanjian pelepasan hak yang ditandatangani oleh pihak pemilik tanah (pemegang hak) dan pihak yang membebaskan dan akan menguasai tanah tersebut kemudian. Adanya kejelasan prosedur pelepasan hak dan pemberian ganti kerugian tersebut dalam praktek ternyata tidak semudah seperti apa yang tertulis di dalam peraturan perundang-undangan. Hal itu dapat dilihat dari munculnya banyak kasus dan malah menjadi sengketa berkepanjangan. 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 di atas tanah negara/tanah garapan. Peralihannya juga dilakukan dengan suatu perjanjian jual beli bangunan dan pengalihan hak.

Surat Keterangan Ganti Rugi dapat dibuat di bawah tangan atau diterbitkan oleh camat (biasa maupun PPAT). Bukti kepemilikan atas tanah sangatlah diperlukan guna memberikan kekuatan hukum yang kuat atas suatu kepemilikan, begitu pula dengan alas hak atas tanah yang merupakan dasar bagi seseorang untuk memiliki hak atas tanahnya. Suatu alas hak dapat dijadikan sebagai dasar penerbitan sertifikat dan memiliki kekuatan pembuktian yang merupakan suatu alat bukti tertulis yang berkekuatan sebagai akta dibawah tangan. Sebagaimana tercantum dalam penjelasan dari Pasal 24 Peraturan

Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, terdapat beberapa alat bukti tertulis untuk dapat membuktikan kepemilikan atas tanah. Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) merupakan alas hak yang banyak dipergunakan di Provinsi Riau di berbagai daerah terdapat istilah yang berbeda akan tetapi hal ini sama halnya dengan surat dasar atau sebagian masyarakat menyebutnya dengan “SK camat” dan hal ini termasuk dalam lain-lain bentuk alat pembuktian tertulis dengan nama apapun juga.

Adapun prosedur pembuatan surat keterangan ganti rugi (SKGR) tanah pada Camat Kampar Kiri Tengah mempunyai syarat sebagai berikut :

1. Surat dasar asli dari desa/kelurahan
2. Fotocopy KTP Pemilik
3. Surat asal usul misalnya dalam bentuk pernyataan diatas segel, jika tidak mempunyai, maka yang bersangkutan harus membuat surat pernyataan yang disaksikan oleh minimal (2) orang saksi dan dilmpiri fotocopy KTP saksi, saksi akan lebih baik apabila orang sepadan tanah.
4. Pengukuran batas tanah oleh petugas kelurahan/kecamatan yang dihadiri oleh pemilik dan saksi batas.
5. Menunjukkan surat batas tanah asli dan surat-surat lain pada petugas kecamatan.

Permasalahan yang terjadi dalam proses pembuatan surat keterangan ganti rugi (SKGR) tanah di kecamatan kempat kiri tengah kabupaten Kampar adalah proses administrasi yang cenderung rumit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan surat keterangan ganti rugi (SKGR) tanah. Berikut ini adalah tabel jumlah masyarakat yang mengurus pembuatan surat keterangan ganti rugi (SKGR) :

Tabel 1.2 : Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Surat Tanah Di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Tahun 2017 - 2019

No.	Tahun	SKT	SKGR
1.	2017	52	29
2.	2018	60	86
3.	2019	45	31
Total		157	146

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri Tengah

Dari tabel di atas, jumlah masyarakat yang mengurus surat Tanah pada tahun 2017 sebanyak 52 orang sedangkan yang mengurus surat keterangan ganti rugi sebanyak 29 orang, sedangkan pada tahun 2018 sebanyak 60 orang sedangkan yang mengurus surat keterangan ganti rugi sebanyak 86 orang dan pada tahun 2019 sebanyak 45 orang sedangkan yang mengurus surat keterangan ganti rugi sebanyak 31 orang, jika dibandingkan pada tahun sebelumnya jumlah masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah menurun. Jadi, berdasarkan data dua tahun terakhir di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah masyarakat yang membuat surat keterangan ganti rugi di kantor camat Kampar kiri tengah setiap tahun menurun.

Proses administrasi pembuatan surat keterangan ganti rugi (SKGR) tanah merupakan salah satu bentuk pelayanan public. Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut keputusan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2012 tentang rancangan standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) biaya pelayanan
- d) produk pelayanan
- e) sarana dan prasarana

Dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Waktu yang dibutuhkan proses kerjanya paling lambat 15 hari sudah selesai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagaan, 2001: 24).

Dalam penulisan penelitian ini penulis memfokuskan kepada efektifitas pelayanan publik oleh kantor camat. Namun pada kenyataannya penulis beberapa fenomena empiris kurang efektifnya pelayan publik di Kantor Camat Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar:

1. Masih adanya pegawai yang datang terlambat dan jarang ada di tempat sehingga untuk penyelesaian surat-surat khususnya Surat Keterangan dan Tanah memakan waktu penyelesaian lebih dari 7 hari kerja.

2. Kurangnya kemampuan dan keterampilan Pegawai Kantor Camat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan masyarakat, sehingga seringkali terjadi kesalahan dalam penerbitan SKGR dari banyaknya masyarakat yang komplain mengenai kesalahan SKGR seperti nama kepemilikan, alamat serta luas tanah.
3. Masih kurangnya sarana-dan prasana yang dimiliki oleh Kantor Camat yang seperti diketahui kurangnya jumlah kursi untuk masyarakat dan meja untuk masyarakat yang disediakan hanya sedikit.
4. Masih kurangnya transparansi yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan mengenai lamanya penyelesaian SKGR dan biaya yang harus dibayarkan, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan SKGR.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis merumuskan dan membatasi masalah pokok pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
2. Apa hambatan dalam Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis penghambat dalam Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis, meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, secara subjektif, penelitian ini bermanfaat untuk melatih, sistematis dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya ilmu pengetahuan.
- b. Secara akademis, penelitian bermanfaat sebagai karya tulis untuk menyelesaikan studi tingkat Sarjana dan FISIPOL UIR sekaligus menjadi referensi bagi perpustakaan Departemen Ilmu Administrasi Publik dan kalangan yang tertarik untuk melakukan kajian penelitian dimasa yang akan datang dalam bidang ini.
- c. Secara praktis, hasil yang dituangkan dalam skripsi ini diharapkan dapat menjadi salah satu inspirasi bagi pimpinan organisasi dalam mengambil kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan efektifitas kerja dalam pemberian pelayanan publik pada kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Sebagai makhluk individual manusia juga sebagai makhluk sosial yang selalu bekerja sama dengan makhluk lainnya untuk memenuhi kebutuhannya dengan melibatkan diri dalam suatu kerjasama. Manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusia adalah yang harus menjaga keteraturan kehidupan sosialnya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya. Maka, diperlukan suatu administrasi untuk menyelesaikannya.

Menurut Pasalong (2007;1) Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin (*Yunani*) yang terdiri atas dua kata, yaitu "*ad*" dan "*ministrate*" yang berarti "*to serve*" yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Sedangkan Dimock dan Dimock (dalam Pasalong, 2007;2) mengemukakan bahwa secara etimologi kata administrasi berasal dari kata "*ad*" dan "*minister*" yang berarti juga "*to serve*".

Kemudian, pengertian administrasi juga dikemukakan oleh Waldo (dalam Marbun, dkk 2006;7) mendefinikan administrasi sebagai suatu proses yang umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, Negara, swasta, sipil atau militer. Sedangkan usaha yang besar atau yang kecil.

Menurut Atmosudirjo (dalam Zulkifli 2005;17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin dan mengendalikan administrasi modern yang menjadi wahana urusan dan sekaligus berlangsung didalamnya. Sedangkan menurut Siagian (dalam Syafie 2003;5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah di ambil dan pelaksanaan itu pada umumnya yang dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Batas-batas administrasi menurut Silalahi (dalam Zulkifli 2005;19) adalah bentuk kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan dalam struktur kerja dengan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Zulkifli (2005;57) mengemukakan bahwa Administrasi Negara sebagai keseluruhan aktifitas yang dirancang dan dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh unsure penyelenggara Negara dalam mencapai satu atau sejumlah tujuan ideal dan substansial yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Siagian (2006;7) Administrasi Negara adalah sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan Negara.

Dalam administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang mendukung upaya pencapaian suatu hasil yang diharapkan. Prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh

Hendry Fayol (dalam Zulkifli 2005;71) yang terdiri dari 14 prinsip umum administrasi yaitu :

1. Pembagian kerja
2. Pendelegasian wewenang atau tanggung jawab
3. Disiplin
4. Kesatuan perintah
5. Kesatuan arah atau tujuan
6. Mendahulukan dan mengutamakan kepentingan umum
7. Pengupahan atau penggajian
8. Sentralisasi
9. Skala hirarki
10. Tata tertib
11. Keadilan
12. Stabilitas jabatan
13. Prakarsa, dan
14. Solidaritas kelompok kerja

Prinsip-prinsip umum administrasi yang dikemukakan, dalam suatu upaya pencapaian hasil yang optimal. Maka yang diharapkan setiap top administrator menghayati dan menjabarkan setiap butir-butir, prinsip-prinsip tersebut.

Bertitik tolak dari fitrah manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebutuhannya itu, suka atau tidak suka kembali dia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk manusia lain, (Zulkifli,2005;13)

Selanjutnya, Zulkifli (2005;13) mengemukakan dua bentuk utama anak manusia dalam memenuhi kebutuhannya sebagai berikut :

Pertama, dengan cara menjalin kerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu yang tidak mungkin dipenuhi atau diadakannya secara perseorangan, dan

Kedua, dengan cara membeli dan atau membayar dalam bentuk sejumlah kompensasi terhadap setiap bentuk produk dan jasa pelayanan yang diperolehnya

dari suatu lembaga. Dua cara itu adalah hanya bagian kecil saja dari bentuk aktifitas pelayanan dan proses keluaran (*output*) suatu administrasi.

Dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan, administrasi dapat terbagi dua yaitu administrasi Negara dan administrasi niaga. Dimana keduanya memiliki perbedaan, yang mana administrasi Negara lebih berorientasi kepada kegiatan kerja sama yang ada pada ruang lingkup pemerintahan dan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat umum serta tidak mengambil keuntungan. Sedangkan administrasi niaga lebih berorientasi kepada kegiatan kerja sama dalam berbisnis yang lebih mengutamakan keuntungan dari masyarakat yang berkepentingan.

Kemudian Pasalong (2007;8) Administrasi Negara sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien sebagai bentuk kesadaran individu ataupun kolektif yang memahami bahwa hidup bermasyarakat, berbangsa terdapat ketentuan adanya hak, kewajiban serta larangan yang harus di patuhi bersama agar kehidupan menjadi teratur. Jadi intinya administrasi Negara merupakan sekumpulan orang yang bekerjasama di dalam organisasi pemerintahan untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien sebagai bentuk kesadaran individu ataupun kolektif yang memahami bahwa hidup bermasyarakat, berbangsa terdapat ketentuan adanya hak, kewajiban serta larangan yang harus di patuhi bersama agar kehidupan menjadi teratur.

Jadi administrasi dapat disimpulkan bahwa suatu proses kerja sama yang dilaksanakan oleh orang-orang yang ada dalam suatu organisasi yang mana sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama sebelumnya. Administrasi

merupakan salah satu tonggak dalam semua pelaksanaan pembangunan, karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik, maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan baik.

2. Konsep Organisasi

Organisasi secara umum merupakan bentuk kerjasama antara individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama organisasi menurut W.A. Anderson dan Frederick B.Parker (dalam Sukidin 2011:195) adalah struktur hubungan manusia yang didalamnya terdapat tujuan tertentu dan memiliki unit yang diatur secara sistematis untuk memajukan dan mengejar tujuan atau kepentingan bersama yang secara spesifik tidak dinyatakan dalam institusi. Organisasi terdiri atas dua pokok yaitu bagian-bagian dan hubungan-hubungan.

Menurut Massien (dalam Zulkifli, 2009:71) organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktifitas-aktifitas kearah pencapaian tujuan bersama.

Adapun defenisi menurut Zulkifli (2005:74) menyatakan bahwa organisasi sebagai wadah pelaksanaan kerja sama dan juga mencakup rangkaian aktifitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi. Organisasi juga dapat didefinisikan bahwa setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan, yang mana selalu terdapat hubungan antara seorang/kelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang/sekelompok orang lain yang disebut bawahan.

Menurut Siagian (2003;95) sebagai wadah organisasi bersifat “relative statis” organisasi perlu memiliki suatu pola dasar struktur organisasi yang relative parmanen.

Organisasi terbagi menjadi dua pengertian yaitu organisasi dalam arti statis dan dinamis, adapun pengertian organisasi dalam arti statis sebagaimana dikemukakan Nabawi (2008;9) bahwa organisasi dalam arti pengertian statis adalah wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama, dari pengertian tersebut terlihat bahwa sifat statis terletak pada dua kondisi yaitu : setiap organisasi memiliki suatu batas yang relatif kontinu (berkesinambungan) untuk mencapai suatu tujuan atau seperangkap tujuan bersama.

Dalam organisasi terdapat unsur-unsur yang merupakan suatu kesatuan yang utuh agar organisasi dapat berjalan. Seperti, yang dikemukakan Nabawi (2008;11) bahwa pada dasarnya organisasi memiliki 4 unsur pokok, keempat unsur itu adalah :

1. Manusia, yaitu: yang terdiri dari dua orang atau lebih yang menghimpun diri dalam suatu wadah.
2. Filsafat, yaitu: manusia yang menghimpun diri dalam organisasi dengan hakikat kemanusiaannya, menjalani kehidupan bersama berdasarkan filsafat yang sama.
3. Proses, yaitu : kerja sama dalam organisasi yang berlangsung secara berkelanjutan.

4. Tujuan, yaitu : organisasi didirikan oleh manusia adalah karena kesamaan kepentingan, baik dalam rangka mewujudkan hakikat kemanusiaannya maupun secara berkelanjutan untuk memenuhikebutuhannya.

Setiap organisasi harus menetapkan prinsip-prinsip sebagai acuan dalam melaksanakan setiap fungsi, tugas, wewenang dan tanggung jawab seperti yang di rumuskan oleh Atmosudirjo (dalam Zulkifli 2005;57) sebagai berikut :

1. Organisasi itu harus mempunyai tujuan
2. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny
3. Antara tugas, tanggungjawab dan wewenang harus selalu terdapat kesesuaian
4. Setiap pelimpahan kekuatan dan tugas harus dilakukan setepat-tepatnya
5. Kekuasaan komando hirarki
6. Komunikasi
7. Kewajiban pemimpin untuk mengadakan pengecekan terhadap pelaksanaan perintah-perintahnya
8. Kontinuitas
9. Saling asuh antara instansi lini dan staf
10. Koordinasi
11. Kahayatan
12. Tahu diri terhadap setiap diri organisasi

Prinsip-prinsip organisasi tersebut diterapkan sebagai acuan dalam setiap menjalankan kegiatan-kegiatan didalam organisasi. Sehingga organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan utama organisasi tersebut.

Menurut Sthepen P.Robin (1994;4) organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara dasar, dengan yang relatif dapat diidentifikasi , yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Makmur 2006;107) organisasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dengan sadar

bekerja sama secara terpadu dalam suatu kontes tertentu, menurut batasan-batasan dan fungsi-fungsi tertentu guna mencapai suatu tujuan bersama tertentu atau suatu perangkat tujuan-tujuan bersama tertentu.

Menurut Anderson dan Fandereick B. Farker (dalam Sukidin Damai Darmadi (2011;195) organisasi adalah sebagai suatu struktur hubungan manusia yang didalamnya terdapat tujuan-tujuan tertentu dan memiliki unit-unit yang diatur secara sistematis untuk memajukan dan mengerjakan tujuan atau kepentingan bersama secara spesifik tidak dinyatakan dalam institusi-institusi.

Dari defenisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat di mana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktifitas organisasi. Tanpa adanya administrasi didalam sebuah organisasi yang mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik, maka tujuan organisasi akan semakin sulit untuk tercapai secara efektif dan efisien.

3. Konsep Manajemen

Siagian (2006;5) manajemen adalah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain.

Hasibuan (1995;1) mengatakan manajemen artinya mengatur. Namun, harus jelas yang diatur, apa tujuan mengatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mangaturnya. Sedangkan Nawawi (2008;40) memilah-milah pengertian manajemen menjadi beberapa unsur yaitu sebagai berikut :

1. Unsur tujuan organisasi, yang bila dikaitkan dengan pandangan baru adalah keuntungan dan manfaat lainnya, melalui dihasilkannya produk dan pelayanan yang berkualitas.
2. Unsur bantuan, yang bila dihubungkan dengan pandangan baru berarti pengikut sertaan dalam melaksanakan pekerjaan sebagai eksistensi organisasi melalui kerja individual dan kerja didalam tim (*team work*).
3. Unsur orang lain, yang jika dikaitkan dengan pandangan baru dapat diartikan para pekerja dan para manajer, yang harus diikuti sertakan oleh top manajer. Namun jika para manajer dan top manajer di pandang sebagai kesatuan dan disebut eksekutif, maka orang lain adalah para pekerja yang harus diperlakukan sebagai *partner*.

Hasibuan (1995;1) Manajemen diartikan sebagai ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Handoko (dalam Martoyo,2005;5) ada 3 alasan utama diperlukannya manajemen yaitu, terdiri dari :

1. Untuk mencapai tujuan. Maksudnya, manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Maksudnya, manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sarana-sarana, dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkementingan dalam organisasi.

3. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Maksudnya suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektifitas.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Darwis (2009;4) mengemukakan bahwa dengan demikian, manajemen lebih mengutamakan pendayagunaan sumber daya manusia untuk menggerakkan sumber daya yang lainnya. Oleh karena itu, manajemen diperlukan dalam suatu organisasi untuk mendayagunakan sumber daya yang ada maka dari itu diperlukan suatu konsep manajemen sumber daya manusia.

Menurut Ruky (2001;19) manajemen kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang prakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Dalam hal ini dapat dipahami bahwa manajemen suatu bentuk program yang dilaksanakan oleh pemimpin yang dikendalikan oleh anggota organisasi melalui kegiatan-kegiatan dalam mengarahkan dan mengendalikan prestasi pegawai.

Menurut G.T.Terry (dalam Sukidin Darma Darmadi (2011;241) manajemen adalah pencapaian suatu sasaran yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain.

Fungsi-fungsi manajemen menurut Allison (dalam sukidin:244) adalah :

- a. Menetapkan sasaran-sasaran dan prioritas bagi organisasi berdasarkan ramalan-ramalan mengenai lingkungan eksternal dan kapasitas-kapasitas organisasi
- b. Memikirkan rencana-rencana operasional untuk mencapai sasaran-sasaran ini.

Dari poin-poin di atas barulah di ketahui bahwasanya sangat pentingnya manajemen, baik dari awal pelaksanaan manajemen tersebut hingga hasil akhir dari manajemen tersebut.

Dalam organisasi, pelaku organisasi harus dapat merealisasikan fungsi-fungsi manajemen sebagai suatu alat dalam menggerakkan organisasi berdasarkan metode keilmuan pada setiap bidang kegiatan organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, Manulang (dalam Zulkifli,2005;58) mengelompokkan fungsi manajemen yaitu perencanaan pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan, dan pengawasan.

Selanjutnya, Siagian (dalam Zulkifli 2005;84) melengkapi fungsi yang terakhir manajemen dengan penilaian (*evaluating*) yaitu : perencanaan (*pleaning*), pengorganisasian (*organizing*), pemberian motivasi (*motivating*), pengawasan (*controlling*), dan penilaian (*evaluating*).

Jadi manajemen sangat penting bagi setiap organisasi terutama pada bagian manajerial, karena setiap manajer atau pemimpin harus memiliki ilmu manajemen yang bertujuan untuk mengatur organisasi yang dipimpinnya.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi di buat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Begitu pula dengan pelaksanaan misinya maka dikelola dan diurus oleh manusia. Dengan demikian manusia merupakan faktor yang sangat strategis dalam semua kegiatan organisasi. Agar dapat mengatur dan mengurus sumber daya manusia berdasarkan visi organisasi sehingga tujuan

organisasi tercapai maka dibutuhkan ilmu, metode dan pendekatan pengelolaan sumber daya manusia atau sering di sebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Pengertian manajemen banyak dikemukakan oleh para ahli manajemen. Menurut Sondang P. Siagian (2001;10) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan dan dikutip agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Hasibuan (1995;1) Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsure-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari 6M, yaitu :

1. *Man*
2. *Money*
3. *Methode*
4. *Materials*
5. *Machines, dan*
6. *Market.*

Namun, pada unsur *Man* (manusia) ini merupakan unsur yang sangat penting dari pada unsur lainnya, karena manusia sebagai penggerak dari pada unsur-unsur manajemen lainnya. Dan unsur *Man* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai manajemen sumber daya manusia atau di singkat MSDM. Manajemen sumber daya manusia ini benar-benar ilmu yang mempelajari khusus pada satu unsur manajemen tersebut yaitu *man* atau manusia.

Menurut Sedarmayanti (2001;6) Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi.

Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara professional dan baik agar dapat terwujudnya keseimbangan tersebut merupakan kunci utama sebuah organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Dan Ike Kusdyah Rahmawati (2008;3) mengatakan bahwa MSDM merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2013;10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Adapun tujuan dari manajemen sumber daya manusia sebagaimana dikemukakan oleh Martoyo (2000;13) tujuan manajemen sumber daya manusia dapat dirinci sebagai berikut :

1. Tujuan organisasional, yaitu untuk tercapainya efektifitas maksimal dari organisasi
2. Tujuan fungsional, yaitu bahwa secara fungsional tujuannya harus sesuai dengan tujuan organisasi yang lebih besar
3. Tujuan sosial, yaitu setiap organisasi apapun tujuannya harus mengingat akibatnya bagi kepentingan masyarakat umum

4. Tujuan personal, yaitu kepentingan personal atau individual dalam organisasi juga harus diperhatikan oleh setiap manajer.

Dari defenisi diatas dapat dsimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah merupakan proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja seseorang pegawai atau karyawan.

5. Konsep Manajemen Pelayanan

Dalam suatu organisasi terdapat sekelompok orang yang melakukan aktivitas dalam sebuah organisasi dengan menggunakan seni tertentu untuk tercapainya tujuan yang telah disepakati melalui orang lain. Administrasi dapat berjalan dengan adanya bantuan dari orang yang mau terlibat didalamnya yang disebut sebagai manajemen.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli,2005:28) manajemen merupakan proses perencanaan, mengorganisasikan dan menggunakan semua sumber daya manusia untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut GR. Terry (dalam Sufian,2003;16) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan *planning*, *organizing*, *actuanting*, dan *controlling*, dimana pada masing-masing bidang digunakan baik dalam ilmu pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara beruntung dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Waldo (dalam Zulkifli, 2005;31-32) analog keterkaitan antara organisasi, administrasi dan manajemen di abstraksikan organisasi diberatkan sebagai otonomi dari pada administrasi sedangkan manajemen sebagai psikologinya.

Organisasi menunjukkan struktur dari pada administrasi sedangkan manajemen menunjukkan fungsinya. Keduanya saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya dalam satu ikatan yang jalin menjalin.

a) *Bentuk-bentuk pelayanan*

Penyelenggaraan pelayanan public yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut keputusan menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public terdapat empat pola pelayanan, yaitu :

- Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas , fungsi, dan kewenangan.
- Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan
- Pola Pelayanan Terpadu, yang dibagi kedalam dua bagian pola pelayanan yaitu :

✓ Pola Pelayanan Terpadu Satu

Atap pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaikan proses dan dilayani beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

✓ Pola Pelayanan terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dilayani melalui satu pintu.

- ✓ Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 36;2012)

Sedangkan pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Yaitu ;

1. Pelayanan dengan lisan , pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang informasi dan bidang -bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apan yang diharapkan, dan syarat-syarat yang harus dipenuhi antara lain:
 - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lincer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Pelayanan melalui tulisan , pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa system layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah factor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan). System layanan jarak jauh karna factor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah factor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
 3. Pelayanan pada bentuk pembuatan pada umumnya, pelayanan pada berbentuk pembuatan 70% sampai 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karna hal ini adalah factor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil pembuatan atau pekerjaan tersebut yang dilakukan.(KEPMENPAN No 63 Tahun 2003)

6. Konsep Pelayanan Publik

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan mahasiswa, seperti yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih

menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada mahasiswa dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj(1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dhayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, mahasiswa, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi mahasiswa maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan mahasiswa dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua mahasiswa yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

7. Konsep Efektifitas

Manullang (2010;27) bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama tingkat pencapaian sasaran yang menunjukkan tingkat efektifitas . Berdasarkan pengertian diatas maka efektifitas dapat diartikan pula sebagai suatu pencapaian sasaran yang diinginkan dengan melakukan upaya melalui kerjasama dengan orang lain yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas itu, sehingga dengan tercapainya sasaran yang diinginkan, maka hal ini menunjukkan suatu tingkat efektifitas.

Selanjutnya menurut Manullang (2010;138) tentang kegiatan pegawai/karyawan agar menuju kearah efektif. ada beberapa hal yang harus dilakukan , yaitu :

1. Produktivitas Kerja
2. Disiplin Kerja
3. Kepuasan Kerja
4. Kerjasama
5. Efisiensi

Siagian (2002;77), menyatakan bahwa efektifitas itu sendiri merupakan kemampuan individu/organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya secara maksimal dalam rangka mencapai tujuan operasi dan operasional organisasi.

Sedangkan menurut Fathoni (2006;29), menyatakan efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu, dan tepat pada waktunya.

Siagian (2002;168-169) menyatakan bahwa ada tujuh elemen kunci dalam sistem penilaian efektifitas, yaitu :

1. Sasaran penilaian adalah kinerja para pegawai sehingga diperoleh informasi akurat tentang kinerja tersebut.
2. Standar efisiensi kinerja yang digunakan sebagai alat ukur.
3. Alat pengukuran efisiensi kinerja ciri-cirinya adalah mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritis, dapat diverifikasi oleh orang lain, mengukur kinerja yang ditampilkan secara regular.
4. Menghasilkan penilaian efisiensi kinerja objektif.
5. Hasil penelitian kinerja harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap pegawai.
6. Bahan informasi yang diperoleh dari penilaian efisiensi kinerja akan digunakan oleh organisasi untuk berbagai kepentingan pengambilan keputusan.
7. Penilaian efisiensi kinerja merupakan kekegiatan yang sifatnya siklikal, artinya terjadi secara berskala dalam kehidupan keorganisasian seseorang dalam suatu organisasi.

Menurut Tjokromidjojo (1997;3) mengatakan bahwa efektifitas ,agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Sedangkan, Keban (2004;140) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai

,nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan.

Efektivitas organisasi adalah tindakan memerinci sifat hubungan antara beberapa rangkaian variabel pokok yang secara bersama-sama mempengaruhi hasil yang diinginkan Steers (1995:7)

Efektifitas dijabarkan berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharga secara sepadan dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya. Jadi, dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektifitas merupakan atribut yang diinginkan dalam organisasi dengan memanfaatkan sumber daya organisasi itu sendiri secara maksimal.

Menurut Siagian (2002:79), bahwa efektifitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Hal ini mengandung arti bahwa apakah suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung pada bilamana cara melakukannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektifitas kerja adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dan pekerjaan tersebut selesai tepat pada waktunya.

Efektifitas pelaksanaan tugas merupakan suatu tanggung jawab seorang pegawai/karyawan dalam upaya mencapai keberhasilan melaksanakan kegiatan kerja yang dapat berlangsung secara efisien dan efektif, dimana untuk pencapaian itu perlu diusahakan terdapat keselarasan dan keserasian semua pihak yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Semua ini dapat terlaksana

apabila pemimpin terlebih dahulu melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan kerja dengan pihak yang dipimpinnya.

Menurut, Manullang (2010;140) bahwa untuk mencapai pegawai/karyawan yang efektif diperoleh adanya pengembangan pegawai/karyawan yang bertujuan:

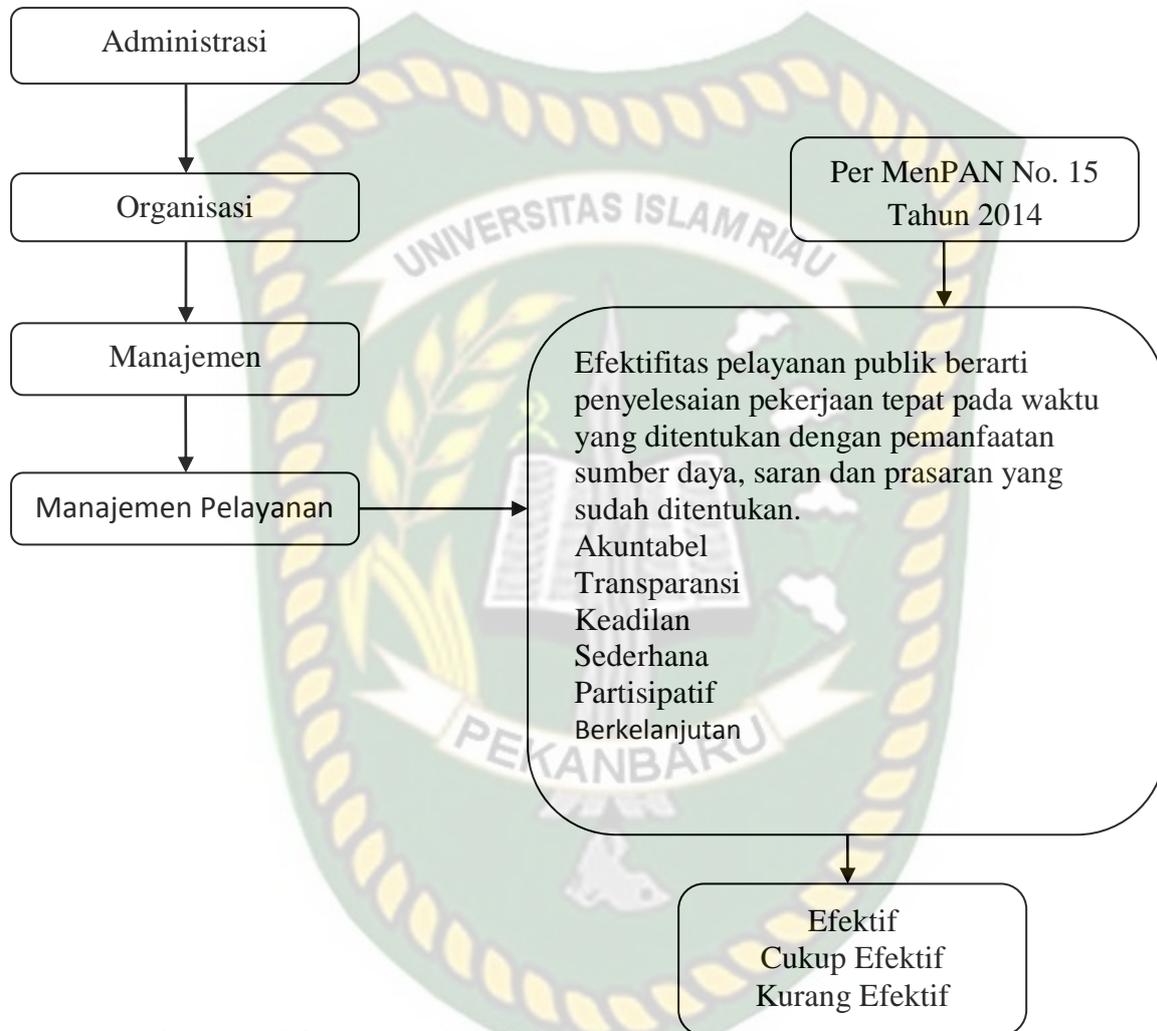
1. Supaya pegawai/karyawan dapat melakukan pekerjaan yang lebih efisien,
2. Supaya pengawasan lebih sedikit terhadap pegawai/karyawan tersebut,
3. Supaya pegawai/karyawan cepat berkembang, dan
4. Menstabilkan pegawai/karyawan.

Sondang P. Siagian (1997;151) efektifitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran tentang Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagaimana yang dibahas dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar II.I : Kerangka Pikir tentang Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.



Sumber : Modifikasi Penulis 2020

C. Konsep Operasional

Untuk menyatukan pandangan dan mempermudah penilaian serta menghindari salah pengertian dan pemahaman, maka perlulah kiranya penulis memaparkan penjelasan tentang konsep-konsep tersebut sebagai berikut :

1. Administrasi adalah serangkaian kegiatan dalam suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama dengan mencapai tujuan yang telah ditetapkan
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang disebut bawahan
3. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan
4. Manajemen sumber daya manusia adalah merupakan proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja seseorang pegawai atau karyawan.
5. Efektifitas pelayanan publik adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang ada pada Pegawai di Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
6. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

7. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
8. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
9. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
10. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
11. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Kabupaten Kampar

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala ukuran
L	2	3	4	5
Efektifitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana yang sudah ditentukan (Siagian, 2002:79)	Efektifitas Pelayanan Publik	1. Akuntabel 2. Transparansi 3. Keadilan	a. tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat b. perhatian pegawai dalam melayani masyarakat c. keadilan pegawai dalam melayani masyarakat d. pegawai yang tidak membedakan masyarakat a. keterbukaan biaya dalam pengurusan SKGR b. biaya dalam pengurusan SKGR c. keterbukaan prosedur dalam pengurusan SKGR d. prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit a. sikap pegawai dalam melayani pengurusan SKGR b. sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat c. keterbukaan pegawai dalam melayani masyarakat	Ordinal

1	2	3	4	5
		<p>4. Sederhana</p> <p>5. Partisipatif</p> <p>6. Berkelanjutan</p>	<p>d. pemberian informasi langsung kepada masyarakat</p> <p>a. kesesuaian perda dengan ketertiban</p> <p>b. kesesuaian biaya dengan perda</p> <p>c. biaya yang tidak membebankan masyarakat</p> <p>d. kesesuaian prosedur dengan perda</p> <p>a. kemudahan yang diberikan pegawai</p> <p>b. pelayanan pegawai dalam pengurusan SKGR</p> <p>c. sikap perduli pegawai kepada masyarakat</p> <p>d. pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat</p> <p>a. sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat</p> <p>b. sikap pegawai yang menghargai masyarakat</p> <p>c. kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat</p> <p>d. sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil</p>	

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dilakukan pengukuran terhadap variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasi dalam 3 (tiga) kategori yaitu:

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ -100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

Kemudian penulis menguraikan setiap sub yang akan diukur, yaitu sebagai berikut :

1. Akuntabel dikatakan :

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ - 100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

2. Transparansi dikatakan:

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ - 100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

3. Keadilan dikatakan :

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ - 100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

4. Sederhana dikatakan :

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ - 100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

5. Partisipatif dikatakan :

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ - 100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

6. Berkelanjutan dikatakan :

Efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>67\%$ - 100%

Cukup efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>34\%$ -67%

Kurang efektif : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata $>1\%$ -33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe *survey* dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpul dari sampel atas populasi mewakili seluruh populasi. dengan demikian peneliti *survey* secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan *quissioner* sebagai alat pengumpulan yang pokok. Dan penelitian *survey* ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan berupa *quissioner* yang dimaksud diatas untuk disebarakan kepada sampel yang ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Menurut Usman (2009:4), penetapan lokasi penelitian dimaksudkan untuk membatasi daerah dari variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

Kinerja ini saya angkat dalam penelitian saya karna efektifitas kerja yang di tetapkan oleh Kantor Camat Desa Simalinyang Kabupaten Kampar ini tidak berjalan efektif karena masih banyak kurangnya kerjasama antar bagian dan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan dan prosedur yang diberikan kepada masyarakat terlalu rumit.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2010;57) adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terdapat pada Kantor Camat Desa Simalinyang Kabupaten Kampar.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2010;57) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan metode penarikan sampel yang digunakan peneliti yakni untuk pegawai menggunakan metode sensus pada Kantor Camat Desa Simalinyang Kabupaten Kampar.

Tabel III.1 Tabel Populasi dan Sampel penelitian Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Jenis Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Kantor Camat Kabupaten Kampar	1	1	100%
2.	Sekretaris camat	1	1	100%
3.	Staff	23	23	100%
4.	Masyarakat yang mengurus SKGR	146	25	100%
Jumlah		171	50	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik sensus untuk Kepala kantor camat, sekretaris camat, pegawai yang mengurus pelayanan surat pengantar keterangan. Teknik sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Penarikan

sampel untuk masyarakat yang mengurus SKGR setahun terakhir menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative. (Sugiyono, 2010)

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis secara langsung dari sumbernya ataupun dari responden dengan penggunaan teknik pengambilan data yang telah ditentukan penulis yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan publik oleh Kantor Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Desa Simalinyang Kabupaten Kampar.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data informasi dan keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini dibuat berupa struktur organisasi, uraian jabatan, tugas dan fungsi, sejarah singkat kantor Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Desa Simalinyang Kabupaten Kampar dan jumlah pegawai dan data pendukung lainnya. Dan literature serta laporan tertulis yang berhubungan dengan penjelasan mengenai.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kuisioner

Yaitu sebagai alat pengumpulan data untuk membagikan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden untuk menggali informasi tentang

observasi mengenai efektifitas pelayanan publik oleh Kantor Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Desa Simalinyang Kabupaten Kampar

2. Wawancara

Yaitu mengumpulkan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden/partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

3. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung kelokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

4. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun data yang berbentuk dokumen yang berisikan data-data penting, baik itu berbentuk teoritis ataupun data-data konkrit yang terdapat dilapangan dapat digunakan dan sangat diperlukan guna memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

Dari keempat teknis yang di paparkan diatas merupakan sumber-sumber yang sangat mendukung terhadap pengumpulan data serta hasil penelitian dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.

G. Teknik Analisis Data

Setelah terkumpul data-data yang di perlukan penulis tersebut maka data-data akan di olah dengan melakukan pengelompokan-pengelompokan data yang sesuai dengan jenis-jenis data yang diperoleh. Diolah lalu dipelajari serta

dilakukan analisis menurut pemikiran penulis dengan membandingkan kenyataan dilapangan dan membandingkan dengan ketentuan seharusnya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian penelitian tentang efektifitas pelayanan publik oleh Kantor Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Desa Simalinyang Kabupaten Kampar

No	Jenis kegiatan	Bulan/Minggu 2020																			
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																
2	Seminar UP					■															
3	Revisi UP						■	■	■												
4	Revisi Kuisisioner									■	■	■	■								
5	Rekomendasi survey											■									
6	Survey Lapangan											■	■								
7	Analisis Data													■	■	■	■				
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)															■					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																■				
10	Ujian Konferehensif																	■			
11	Revisi Skripsi																		■		
12	Penggandaan Skripsi																			■	

I.Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk proposal ini dibahas dalam 3 bab, dimana pembahasan-pembahasan bab mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya yaitu:

Bab I :PENDAHULUAN

Bab ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian. Berikutnya dibahas mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

Bab II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini merupakan landasan teori untuk dapat melakukan pembahasan proposal lebih lanjut yang mana berbagi teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikir, hipotesis, konsep operasional, konsep variable penelitian dan teknik pengukuran.

Bab III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal waktu kegiatan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum Kabupaten Kampar, gambaran umum kecamatan Kampar kiri tengah,

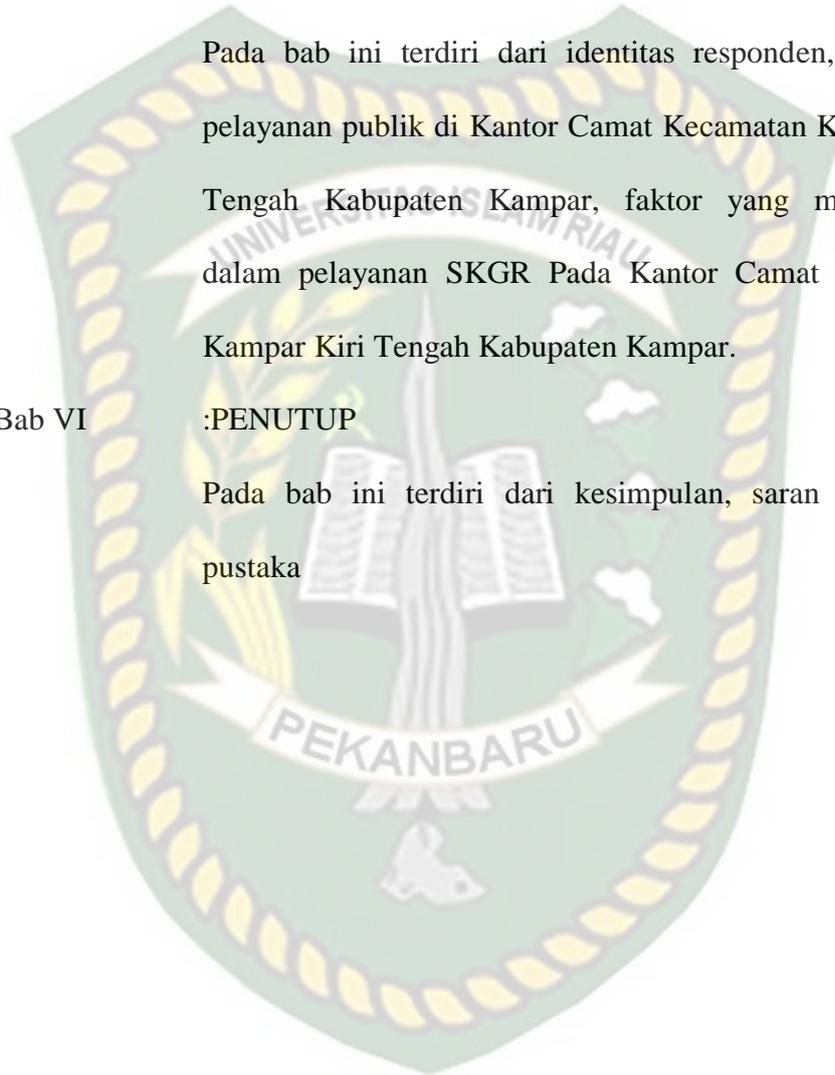
struktur organisasi kecamatan Kampar kiri tengah, tugas dan fungsinya.

Bab V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari identitas responden, efektifitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, faktor yang menghambat dalam pelayanan SKGR Pada Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

Bab VI :PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan, saran dan daftar pustaka



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Di samping julukan *Bumi Sarimadu*, Kabupaten Kampar yang beribukota di Bangkinang ini juga dikenal dengan julukan *Serambi Mekkah* di Provinsi Riau. Pada awalnya Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, merupakan sebuah kawasan yang dilalui oleh sebuah sungai besar, yang disebut dengan Sungai Kampar. Berkaitan dengan Prasasti Kedukan Bukit, beberapa sejarawan menafsirkan *Minanga Tanvar* dapat bermaksud dengan pertemuan dua sungai yang diasumsikan pertemuan Sungai Kampar Kanan dan Sungai Kampar Kiri. Penafsiran ini didukung dengan penemuan Candi Muara Takus di tepian Sungai Kampar Kanan, yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya.

Berdasarkan Sulalatus Salatin, disebutkan adanya keterkaitan Malaka dengan Kampar. Kemudian juga disebutkan Sultan Malaka terakhir, Sultan Mahmud Syah setelah jatuhnya Bintan tahun 1526 ke tangan Portugal, melarikan diri ke Kampar, dua tahun berikutnya wafat dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal, disebutkan bahwa di Kampar waktu itu telah dipimpin oleh seorang raja, yang juga memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau.

Tomas Dias dalam ekspedisinya ke pedalaman Minangkabau tahun 1684, menyebutkan bahwa ia menelusuri Sungai Siak kemudian sampai pada suatu kawasan, pindah dan melanjutkan perjalanan darat menuju Sungai Kampar.

Dalam perjalanan tersebut ia berjumpa dengan penguasa setempat dan meminta izin menuju Pagaruyung.

Kabupaten Kampar dengan luas lebih kurang 27.908,32 km² merupakan daerah yang terletak antara 1°00'40" Lintang Utara sampai 0°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" Bujur Timur. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

Utara	Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis
Selatan	Kabupaten Kuantan Singingi
Barat	Kabupaten Lima Puluh Kota (Provinsi Sumatera Barat)
Timur	Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil, di antaranya Sungai Kampar yang panjangnya ± 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian Sungai Siak bagian hulu yakni panjangnya ± 90 km dengan kedalaman rata-rata 8 – 12 m yang melintasi kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai sarana perhubungan, sumber air bersih, budi daya ikan, maupun sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang).

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis, suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi

pada Juli dengan temperatur 35 °C. Jumlah hari hujan pada tahun 2009, yang terbanyak adalah di sekitar Bangkinang Seberang dan Kampar Kiri.

Kabupaten Kampar pada awalnya berada dalam Provinsi Sumatera Tengah, dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang. Kemudian masuk wilayah Provinsi Riau, berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 dan dikukuhkan oleh Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958. Kemudian untuk perkembangan Kota Pekanbaru, Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987.

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : KPTS. 318VII1987 tanggal 17 Juli 1987, Kabupaten Kampar terdiri dari 19 kecamatan dengan dua Pembantu Bupati. Pembantu Bupati Wilayah I berkedudukan di Pasir Pangarayan dan Pembantu Bupati Wilayah II di Pangkalan Kerinci. Pembantu Bupati Wilayah I mengkoordinir wilayah Kecamatan Rambah, Tandun, Rokan IV Koto, Kunto Darussalam, Kepenuhan, dan Tambusai. Pembantu Bupati Wilayah II mengkoordinir wilayah Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Sedangkan kecamatan lainnya yang tidak termasuk wilayah pembantu Bupati wilayah I & II berada langsung di bawah koordinator Kabupaten.

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, sebagai hasil pemekaran dari 12 kecamatan sebelumnya. Kedua puluh satu kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) adalah:

1. Bangkinang (ibu kota: Bangkinang).
2. Bangkinang Barat (ibu kota: Kuok).
3. Bangkinang Seberang (ibu kota: Muara Uwai).
4. Gunung Sahilan (ibu kota: Kebun Durian).
5. Kampar (ibu kota: Air Tiris).
6. Kampar Kiri (ibu kota: Lipat Kain).
7. Kampar Kiri Hilir (ibu kota: Sei.Pagar).
8. Kampar Kiri Hulu (ibu kota: Gema).
9. Kampar Timur (ibu kota: Kampar).
10. Kampar Utara (ibu kota: Desa Sawah).
11. Perhentian Raja (ibu kota: Pantai Raja).
12. Rumbio Jaya (ibu kota: Teratak).
13. Salo (ibu kota: Salo).
14. Siak Hulu (ibu kota: Pangkalanbaru).
15. Tambang (ibu kota: Sei.Pinang).
16. Tapung (ibu kota: Petapahan).
17. Tapung Hilir (ibu kota: Pantai Cermin).
18. Tapung Hulu (ibu kota: Sinama Nenek).
19. XIII Koto Kampar (ibu kota: Batu Besurat).
20. Kampar Kiri Tengah (ibu kota: Simalinyang).

21. Koto Kampar Hulu (ibukota: Tanjung)

Jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2010 tercatat 688,204 orang, yang terdiri dari penduduk laki-laki 354,836 jiwa dan wanita 333,368 jiwa. Ratio jenis kelamin (perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan) adalah 109. Penduduk Kampar kerap menyebut diri mereka sebagai *Oughang Kampar*, tersebar di sebagian besar wilayah Kampar. Secara sejarah, etnis, adat istiadat, dan budaya mereka sangat dekat dengan masyarakat Minangkabau, khususnya dengan kawasan Luhak Limopuluah. Hal ini terjadi karena wilayah Kampar baru terpisah dari Ranah Minang sejak masa penjajahan Jepang di tahun 1942. Menurut H.Takahashi dalam bukunya *Japan and Eastern Asia*, 1953, Pemerintahan Militer Kaigun di Sumatera memasukkan Kampar ke dalam wilayah Riau Shio sebagai bagian dari strategi pertahanan teritorial militer di pantai Timur Sumatera.

Selanjutnya terdapat juga sedikit etnis Melayu yang pada umumnya bermukim di sekitar perbatasan Timur yang berbatasan dengan Siak dan Pelalawan. Diikuti oleh etnis Jawa yang sebagian telah menetap di Kampar sejak masa penjajahan dan masa kemerdekaan melalui program transmigrasi yang tersebar di sentra-sentra pemukiman transmigrasi. Didapati pula penduduk beretnis Batak dalam jumlah yang cukup besar bekerja sebagai buruh di sektor-sektor perkebunan dan jasa lainnya. Selain itu dalam jumlah yang signifikan para pendatang bersuku Minangkabau lainnya asal Sumatera Barat yang umumnya berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha.

Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kampar yaitu 333 jiwa/km², diikuti oleh Kecamatan Kampar Utara 226 jiwa/km². Selain itu lima kecamatan yang agak padat penduduknya berada di Kecamatan Rumbio Jaya, Bangkinang, Bangkinang Barat, Perhentian Raja, dan Kampar Timur, masing –masing 216 jiwa/km², 191 jiwa/km², 158 jiwa/km², 154 dan 131 jiwa/km². Sedangkan dua kecamatan yang relatif jarang penduduknya yaitu Kecamatan Kampar Kiri Hulu dengan kepadatan 9 jiwa/km² dan Kampar Kiri Hilir dengan 13 jiwa/km².

B. Gambaran Umum Kecamatan Kampar Kiri Tengah

Kecamatan kampar kiri tengah merupakan salah satu kecamatan di kabupaten kampar induk yang telah dimekarkan menjadi lima kecamatan, yaitu kampar kiri tengah, Kampar Kiri Hilir, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri , dan Gunung Sahilan. Dengan luas wilayah ± 1.181,28 km . Atau 10,46 % dari luas wilayah kabupaten Kampar. Secara keseluruhan wilayah kampar kiri tidak ada yang berbatasan dengan laut. Semua desa di Kecamatan Kampar kiri dilintasi oleh sungai, diantaranya sungai Kampar,dan sungai kuantan.

Batas wilayah Kampar Kiri meliputi:

- 1) Utara berbatasan dengan kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang Barat, Salo dan Kecamatan Bangkinang.
- 2) Selatan berbatasan dengan kabupaten Kuantan Singingi
- 3) Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar Kiri Hulu
- 4) Timur berbatasan dengan Kecamatan Gunung Sahilan

Desa terluas dikecamatan Kampar Kiri Tengah adalah desa Simalinyang, luas wilayah Kampar Kiri Tengah sekitar 330.59 km atau 2.9%. Kecamatan Kampar Kiri Tengah memiliki wilayah perbukitan dan perairan yang meliputi sungai dan rawa. Jumlah penduduk kecamatan Kampar Kiri selama tahun 2009-2014 menunjukkan peningkatan jumlah dari populasinya.

Adapun pertumbuhan penduduk tiap tahunnya dalam suatu wilayah merupakan salah satu faktor pendukung yang penting dalam kegiatan pembangunan. Penduduk merupakan salah satu unsur penting dalam kegiatan pengembangan ekonomi suatu negara terutama dalam meningkatkan produksi karena penduduk menyediakan tenaga ahli, pemimpin, dan tenaga kerja yang diperlukan dalam menciptakan kegiatan ekonomi serta pada konsumsi. Gejala pertumbuhan penduduk juga sangat berpengaruh terhadap pendidikan, semakin banyak penduduk di suatu daerah maka tingkat dan jumlah lembaga pendidikan semakin meningkat.

Penduduk merupakan salah satu faktor penting dalam wilayah. Oleh karena itu dalam proses pembangunan suatu bangsa, tingkat perkembangan penduduk sangat penting diketahui dalam menentukan langkah pembangunan. Berdasarkan data statistik 2018 di kecamatan Kampar Kiri Tengah keseluruhan penduduk berjumlah 23.590 jiwa. Berdasarkan klasifikasi penduduk kecamatan Kampar Kiri Tengah menurut jenis kelamin laki-laki 12.675 jiwa dan perempuan 10.915 jiwa. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan lebih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki.

Pendidikan merupakan sektor penting dalam memajukan kehidupan berbangsa dan bernegara. Pendidikan akan terlaksana apabila ditunjang dengan sarana dan prasarana terhadap pendidikan itu sendiri. Sarana dan prasarana pendidikan di kecamatan Kampar Kiri harus ditingkatkan untuk menunjang dunia pendidikan bagi generasi muda di kecamatan Kampar Kiri Tengah. dapat diketahui bahwa Pada tahun 2014 di Kecamatan Kamapar Kiri Tengah terdapat 2 TK Negeri, 5 TK Swasta, 10 SD Negeri, 4 SMP Negeri, 1 Pesantren Swasta, 3 SMA Negeri,

Tingkat kesejahteraan masyarakat tergantung dari jenis pekerjaan yang ditekuni. Mata pencaharian masyarakat di Kecamatan Kampar Kiri Tengah beraneka macam. Sektor pencaharian masyarakat di kecamatan Kampar Kiri yaitu sector pertanian, PNS, karyawan swasta, pedagang, wiraswasta, dan honor. dapat diketahui bahwa masyarakat di Kecamatan Kampar Kiri umumnya berprofesi sebagai petani, yaitu sebanyak 8.834 orang atau sekitar 66,5% dari jumlah masyarakat yang bekerja di Kecamatan Kampar Kiri Tengah . Sedangkan jumlah masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang yaitu sebanyak 2.610 orang atau sekitar 19,4% dari jumlah masyarakat yang bekerja di Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Pegawai Negeri di Kecamatan Kampar Kiri Tengah yaitu sekitar 890 orang atau sekitar 6,7% dari jumlah masyarakat yang bekerja di Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Masyarakat yang berprofesi sebagai wiraswasta di Kecamatan Kampar Kiri Tengah berjumlah 683 orang atau sekitar 5,4% dari jumlah masyarakat yang bekerja di Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Pegawai

Honorer di Kecamatan Kampar Kiri Tengah yaitu sekitar 186 orang atau sekitar 1,4% dari jumlah masyarakat yang bekerja di Kecamatan Kampar Kiri Tengah.

C. Struktur Organisasi dan Tugas Umum Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kampar dan berdasarkan pertimbangan perlu ditinjau kembali dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan prinsip-prinsip pembentukan perangkat daerah antara lain urusan yang dimiliki, karakteristik, potensi, kebutuhan, kemampuan serta visi dan misi daerah, dipandang perlu untuk membentuk, mengatur dan menata kembali susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kampar dengan menetapkan Peraturan Daerah tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Adapun struktur organisasi Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Camat, menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:
 - a. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - c. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum;
 - e. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan;

- g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;
- h. mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan dilingkungan kecamatan; memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan;
- i. mendisposisi surat-surat kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing;
- j. memberikan penilaian DP-3 Sekretaris Kecamatan dan para Kepala Seksi dan menandatangani DP-3 bawahan di Kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku;
- k. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek:

- a. perizinan;
- b. rekomendasi;
- c. koordinasi;
- d. pembinaan;
- e. pengawasan;
- f. fasilitasi;
- g. penetapan;
- h. penyelenggaraan; dan
- i. kewenangan lain yang dilimpahkan.

Pelaksanaan kewenangan Camat mencakup penyelenggaraan urusan pemerintah pada lingkup Kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas dan wewenang Camat diatur lebih lanjut dengan peraturan Bupati berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

2. Sekretariat Camat

Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris Camat yang mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a. pembinaan terhadap seluruh Staff Pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar;
- b. menyelenggarakan terlaksananya penatausahaan dan administrasi Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

Rincian Tugas Jabatan Sekretaris Camat meliputi:

- a. menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan;
- b. mendistribusikan surat-surat sesuai dengan disposisi atasan;
- c. meneliti surat-surat dinas yang akan di tanda tangani oleh Camat;
- d. memparaf surat-surat yang akan ditanda tangani oleh Camat;
- e. mengkoordinasi pelaksanaan tugas terhadap setiap Kepala Seksi;
- f. memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan untuk pengambilan keputusan;
- g. meneliti dan mengusulkan anggaran rutin serta kebutuhan ATK dan barang yang sesuai dengan kebutuhan dilingkungan Kantor Kecamatan;

- h. mengadakan pembinaan administrasi organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh staf;
- i. membuat program kerja tahunan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;
- j. memberikan penilaian DP-3 bawahan di kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku;
- k. menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
- l. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekterataris Camat dibantu oleh:

1). Sub Bagian Umum dan Perencanaan, rincian tugas meliputi:

- a. merencanakan kegiatan Kecamatan berdasarkan kegiatan tahunan sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan;
- b. menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan perencanaan;
- c. menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan perencanaan;
- d. menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai bidang perencanaan;
- e. menerima petunjuk sesuai dengan posisi atasan;
- f. melakukan pengkajian masalah strategis Kecamatan;

- g. melakukan pelayanan terhadap pegawai satuan kerja berupa kenaikan gaji berkala dan masalah kepegawaian lainnya;
- h. mengatur dan menyusun perjalanan dinas Camat;
- i. memberikan saran pertimbangan kepada Sekretaris Camat tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2). Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Rincian tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan meliputi:

- a. melaksanakan penyusunan anggaran keuangan Camat dan anggaran keuangan Sekretariat;
- b. menyelenggarakan pengkajian atas realisasi pengeluaran untuk gaji, tunjangan pokok/representasi Camat maupun staf Sekretaris Camat;
- c. melakukan pengurusan dan penyimpanan surat-surat berharga dan dokumen lain yang bernilai uang;
- d. menyusun rencana anggaran Camat dan Sekretaris Camat, perubahan dan perhitungan anggaran Camat dan Sekretaris Camat, pembinaan dan pengelolaan tata usaha keuangan;
- e. memeriksa, mengoreksi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan, penyusunan perubahan dan perhitungan anggaran;
- f. melayani/mengawasi urusan rumah tangga Sekretariat dan kebutuhan unit kerja dalam rangka pemeliharaan gedung dan pelaksanaan pertemuan (Rapat-rapat Dinas);

- g. menyusun anggaran rencana kebutuhan ATK dan perlengkapan dibidang keuangan Kecamatan;
- h. melayani/mengawasi gedung-gedung kantor dan rumah dinas;
- i. melayani/mengawasi pemakaian kendaraan dinas dilingkungan Kecamatan;
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4). Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas pokok melakukan pembinaan dibidang pemerintahan umum desa/kelurahan yang mencakup batas desa/kelurahan, pertanahan (agraria), administrasi kependudukan, administrasi desa/kelurahan serta penyusunan RAPBDesa.

Rincian tugas jabatan Kepala Seksi Tata Pemerintahan meliputi:

- a. melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintah;
- b. melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- c. melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan/desa/kelurahan;
- d. melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi desa/kelurahan;
- e. melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi, pendataan penduduk, pertanahan (agraria) dan batas wilayah;
- f. menyiapkan laporan kecamatan, meliputi: laporan bulanan perkembangan

penduduk dan laporan monografi desa/kelurahan;

- g. melakukan pengawasan terhadap administrasi penerimaan dan penyetoran PBB disetiap desa/kelurahan;
- h. memberikan pelayanan terhadap: penerbitan KTP, rekomendasi penerbitan kartu keluarga, reklomendasi penerbitan akta kelahiran dan, surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP) dan surat keterangan kartu keluarga (KK);
- i. menyiapkan bahan-bahan dalam rangka kunjungan kerja Camat;
- j. menyiapkan bahan-bahan untuk penerbitan, pembuatan rekomendasi HO, dan perizinan lainnya;
- k. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyusunan pelaksanaan RAPBDesa;
- l. melakukan pembinaan terhadap Kepala Desa/Lurah beserta aparat desa;
- m. menyiapkan laporan tahunan Camat;
- n. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

5). Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

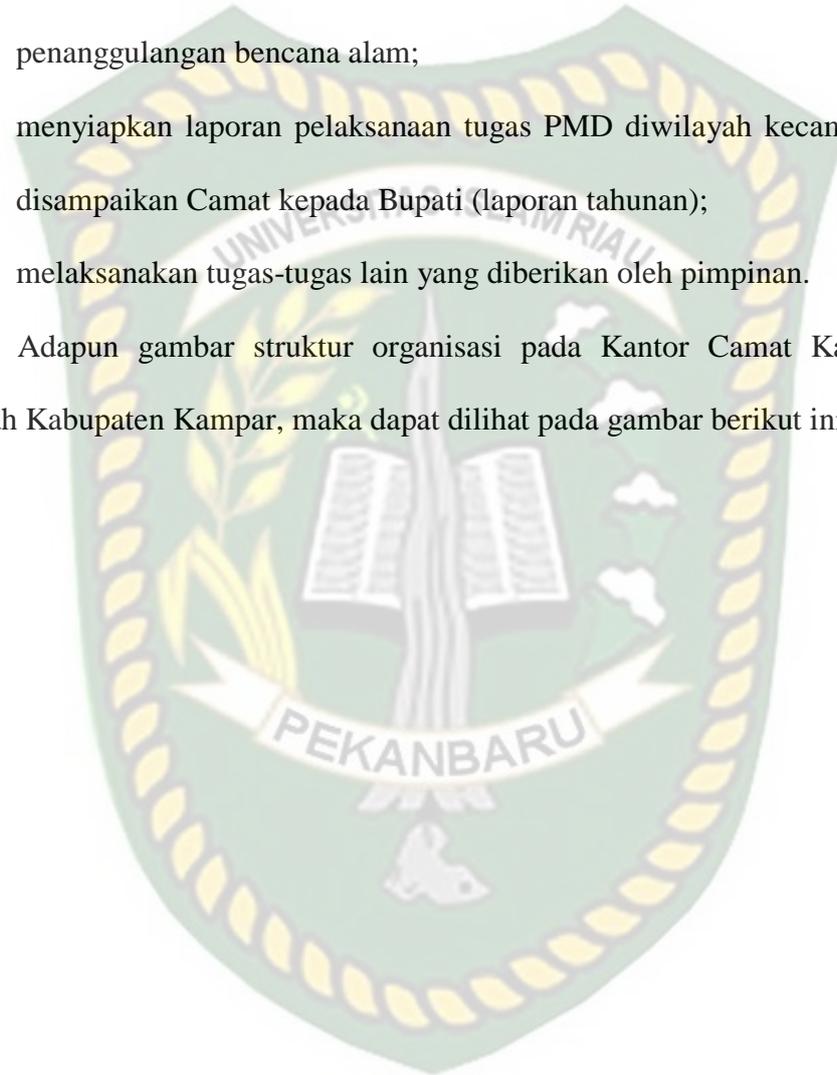
Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan perekonomian, peningkatan produksi, menyusun program pembangunan kecamatan dan desa/kelurahan melalui forum musyawarah rencana pembangunan kecamatan, desa/kelurahan (MRPK D/K) serta pembinaan kelembagaan desa/kelurahan.

Rincian tugas jabatan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan meliputi:

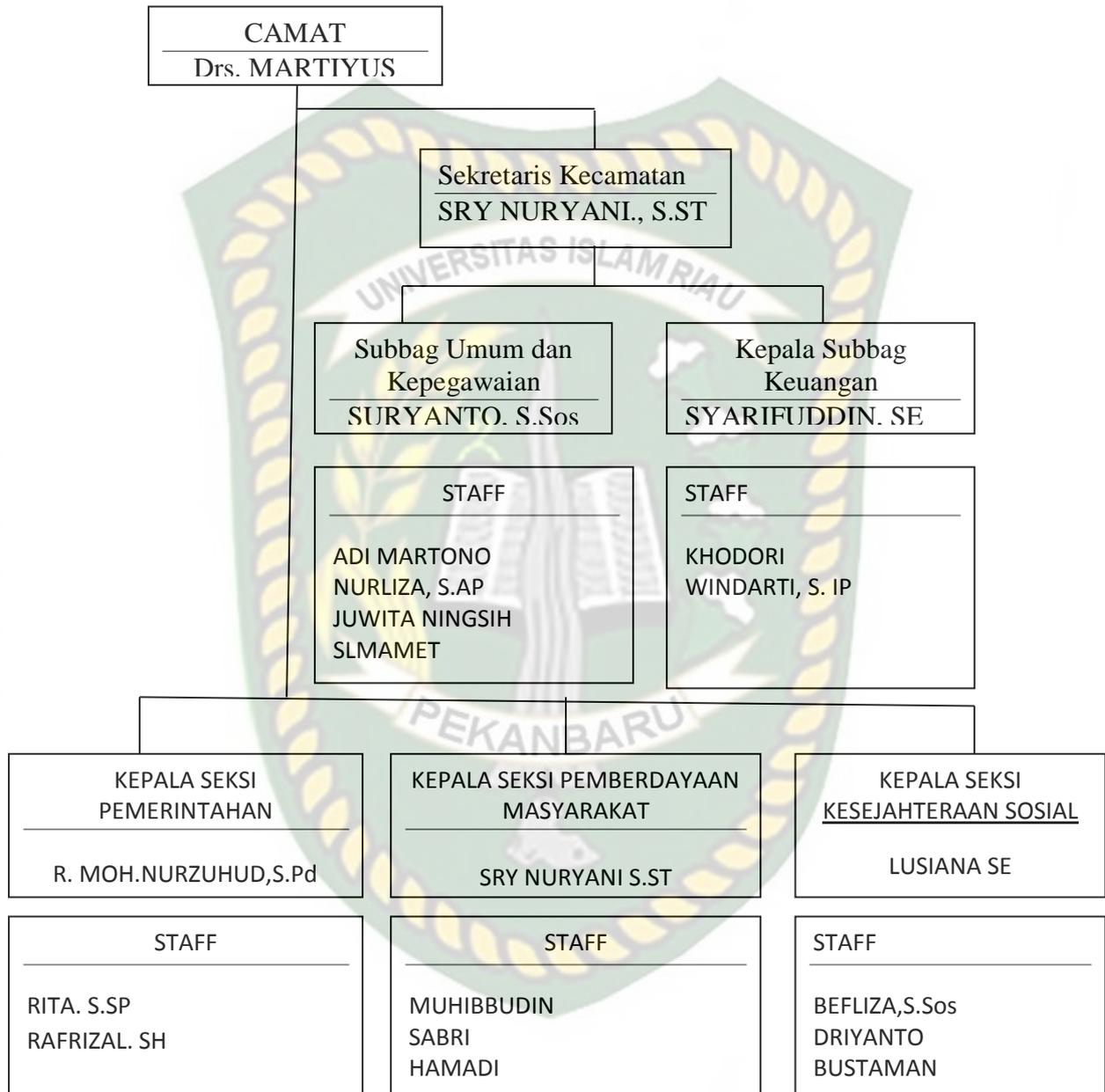
- a. mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan, lingkungan hidup Kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan;
- b. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintahan maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- c. melaksanakan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintahan maupun swasta;
- d. melakukan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan perencanaan dan penyusunan program pembangunan kecamatan, desa/kelurahan;
- f. melakukan perencanaan dan penyusunan program pembangunan kecamatan, desa/kelurahan;
- g. melakukan pengendalian terhadap pembangunan serta pembinaan terhadap penyusunan program kesejahteraan sosial di kecamatan, desa dan kelurahan;
- h. melaksanakan pembinaan terhadap kegiatan perekonomian, perdagangan (sembako), pengembangan pariwisata, perindustrian dan sektor ekonomi lainnya;

- i. melaksanakan pembinaan terhadap kelembagaan desa/kelurahan seperti: LPM, PKK, karang taruna dan lainnya;
- j. melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan lomba desa/kelurahan; penanggulangan bencana alam;
- k. menyiapkan laporan pelaksanaan tugas PMD diwilayah kecamatan, akan disampaikan Camat kepada Bupati (laporan tahunan);
- l. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Adapun gambar struktur organisasi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar IV.I Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar



Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 30 tahun	4	8
2.	21-30 tahun	30	60
3.	31-40 tahun	10	20
4.	> 41 tahun	6	12
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 21-30 tahun yakni sebanyak 30 orang atau 60% dan yang paling sedikit responden yang berusia < 30 tahun berjumlah 4 orang atau 8% responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur 21-30 tahun.

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivita kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	32	64
2.	Perempuan	18	36
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang atau 64%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 18 atau 36%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah laki-laki.

Selain umur, jenis kelamin juga dapat berpengaruh dari pekerjaan yang diberikan. Pada umumnya pekerjaan laki-laki lebih berat dibandingkan dengan pekerjaan perempuan. Tetapi sebagian perusahaan atau instansi mempekerjakan seseorang bukan dilihat dari jenis kelamin tetapi lebih dari kemampuan dan pendidikan yang dimiliki pegawai tersebut.

B. Pelayanan Pengurusan Surat keterangan ganti rugi Pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Salah satu Pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah ialah Surat keterangan ganti rugi (SKGR) yang mana di ketahui bahwa pada pada tahun 2016 pembuatan Surat keterangan ganti rugi merupakan pelayanan yang paling banyak di berikan oleh Kantor Camat Kampar Kiri Tengah yaitu sebanyak 72 kemudian prosedur dan waktu pembuatannya tentu memerlukan persyaratan yang lengkap dan waktu yang cukup lama yaitu 3 hari.

Peraturan Bupati Kampar No. 42 tahun 2011 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat Untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah pada aspek penyelenggaraan point 24 yaitu Pelaksanaan monitoring dan inventarisasi terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah Negara bebas dan tanah timbul di kecamatan. Kemudian didukung oleh Pasal 18 peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2006, bahwa dalam hal tertentu Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dapat menunjuk Camat atau Kepala Desa karena jabatannya sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara (PPATS).

SKGR di sahkan oleh Camat sebagai Kepala Kecamatan maupun sebagai PPAT sementara, kedudukan Camat sebagai PPAT sementara adalah sama dengan kedudukan PPAT, yaitu pejabat umum, hanya saja kedudukan camat adalah sebagai PPAT sementara yang diangkat karena jabatannya sebagai kepala kecamatan untuk mengisi kekuarangan PPAT di kecamatan.

Berkaitan dengan tugas dan wewenang Camat dalam peralihan hak atas tanah, Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 pada hakekatnya merupakan suatu peraturan pemerintah yang dikehendaki oleh Pasal 7 ayat (3), Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. Sebagai pelaksana Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 tanggal 5 Maret 1998 tentang Pejabat Pembuat Akta Tanah adalah Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 1999 tanggal 30 Maret 1999 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah jo. Peraturan Badan Pertanahan Nasional No. 1

Tahun 2006 Tentang Ketentuan Pelaksanaan, Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 yang menyebutkan bahwa untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta PPAT di suatu daerah kecamatan yang belum cukup terdapat PPAT, maka Camat yang mengepalai daerah kecamatan ditunjuk dan diangkat sebagai Pejabat Pembuat Akta Sementara dalam wilayah daerah kerjanya. Pasal 1 ayat (2) PP No. 37 Tahun 1998 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara adalah pejabat pemerintah yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT. Mirzani (2008:27)

Sesuai dengan Pasal 2 PP No. 37 Tahun 1998 tentang perturan jabatan PPAT maka tugas seorang Camat sebagai PPAT Sementara dalah bertugas pokok melaksanakan sebagian pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukannya perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun yang akan dijadikan dasar bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum itu. Pasal 3 ayat (2) Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2006 tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan PPAT bahwa Camat sebagai PPAT Sementara mempunyai kewenangan membuat akta tanah yang merupakan akta otentik mengenai semua perbuatan hukum, mengenai hak atas tanah dan hak milik atas satuan rumah susun dengan daerah kerja di dalam wilayah kerja jabatannya. Maka dari tui baik produk hukum dan produk pelayanan yang dihasilkan oleh camat yaitu Surat keterangan ganti rugi (SKGR).

Surat keterangan ganti rugi (SKGR) adalah adalah Surat keterangan yang menyatakan kepemilikan atas suatu bidang tanah yang telah disahkan oleh Kepala Desa dan Camat di daerah bersangkutan dengan serangkaian proses seperti mengklarifikasi asal usul tanah.

Pendaftaran tanah diselenggarakan dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dibidang pertanahan, karena akan menghasilkan surat-surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. Dalam hal pendaftaran tanah diselenggarakan melalui 2 (dua) cara yaitu: *pertama* secara sistematis yang meliputi wilayah satu desa atau kelurahan dan dilakukan atas prakarsa pemerintah. *Kedua* secara sporadik, yaitu pendaftaran bidang-bidang tanah atas permintaan pemegang atau penerima hak yang bersangkutan secara individual atau missal.

Meningkatnya permintaan akan tanah, ternyata akhir-akhir ini menjadi konflik, dan konflik tersebut bukan saja terhadap tanah yang belum terdaftar secara hukum dan memiliki sertifikat, tetapi juga terhadap tanah yang sudah terdaftar dan bersertifikat. Kenyataan ini menunjukkan betapa alat bukti berupa sertifikat (sertifikat atas tanah) belum menjamin kuatnya hak seseorang atau badan hukum atas tanah.

Selain itu, perkembangan teknologi juga telah mempengaruhi kinerja, system dan fasilitasi kerja suatu instansi. Melalui pemanfaatan teknologi akan menghasilkan kualitas kerja yang efektif dan efisien, sehingga melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menguasai tata kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu sistem elektronik

adalah penggunaan sistem komputer secara luas yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta data elektronik. Sistem ini adalah suatu sistem yang terpadu antara manusia dan mesin yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, prosedur standar, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang mencakup fungsi input, proses, output, penyimpanan dan komunikasi (Muhamad Rukhyat Noor, 2008 : 1)

Sebagai pemberi pelayanan umum berupa pengurusan pembuatan surat keterangan ganti rugi seluruhnya dilakukan di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Meskipun demikian pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar masih dianggap belum maksimal menurut masyarakat yang melakukan pengurusan. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya pengurusan surat izin yang belum dapat diselesaikan oleh Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar terdapat beberapa kasus surat yang belum dapat diselesaikan, hal tersebut disebabkan tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh pemohon dalam hal ini masyarakat dalam mengajukan pengurusan surat.

Meskipun masih ada indikasi yang berkembang ditengah masyarakat yaitu rasa kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar berupa ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui. Di dalam pemberian pelayanan umum terlihat adanya indikasi menurunnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari kekecewaan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pegawai Kantor

Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dapat terlihat bahwa konsep Good Governance belum diterapkan dan dilaksanakan secara baik oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

1. Akuntabel

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai Kecamatan dalam melaksanakan penertiban dan pemberian sertifikat hak atas tanah. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	perhatian pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	keadilan pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	33 (66%)	7 (14%)	50 (100%)
4.	pegawai yang tidak membedakan masyarakat	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
Jumlah		42	128	30	200
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) responden menyatakan baik karena responden bertanggung masih ada perhatian pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus sertifikat hak atas tanah. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung perhatian pegawai terhadap keperluan masyarakat atau pedagang yang mau mengurus surat keterangan ganti rugi kurang baik dan masyarakat merasa jika ada memiliki

hubungan kekerabatan maka lebih didahulukan sehingga pegawai bersikap tidak adil dalam melayani masyarakat. Masyarakat selalu berkeinginan untuk dihargai serta dilayani dengan baik karena ini juga merupakan kewajiban pegawai sebagai bentuk pelayanan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang beranggapan tidak ada keadilan yang diberi pegawai dalam pengurusan sertifikat hak atas tanah karena pegawai lebih melayani masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dibandingkan dengan masyarakat umum lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Ibu Sri Nuryani pada tanggal 04 Februari 2020, “menyatakan bahwa pegawai sadar akan tanggung jawab dan kewajiban yang akan dilakukan serta pegawai juga dituntut untuk bersikap adil dalam memperlakukan masyarakat yang akan mengurus surat keterangan ganti rugi. Jadi apabila pegawai bersikap tidak memberikan pelayanan yang baik maka pegawai tersebut perlu ditegur dan dibina lagi guna menciptakan pelayanan yang baik. Jadi pada intinya kami sebagai aparatur Negara sangat menjunjung keadilan dalam melayani masyarakat”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang perhatian kepada masyarakat

yang mengurus surat keterangan ganti rugi hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang banyak bertanya mengenai perizinan yang akan diurus masyarakat tersebut. Kemudian pegawai juga tidak dapat bertanggungjawab sepenuhnya atas pekerjaan yang dilakukan yang dapat dilihat dari penyelesaian surat keterangan ganti rugi yang tidak dapat selesai dengan tepat waktu.

2. Transparansi

Mengutamakan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara. Transparan dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian surat keterangan ganti rugi kepada pemilik usaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	keterbukaan biaya dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	biaya dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		37	129	34	200
Rata-rata		9	32	9	50
Persentase		18%	64%	18%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung bahwa dalam pembiayaan diberitahukan sesuai dengan biaya yang diterapkan dan adanya pemberitahuan mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi tersebut. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) Banyaknya

hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa prosedur yang harus dibawa berupa persyaratan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi kurang diketahui masyarakat atau pedagang. Pegawai juga tidak memberikan informasi secara lengkap kepada masyarakat. Masalah biaya juga dikeluhkan masyarakat karena masyarakat bertanggapan masalah biaya ini juga tidak adil penerapan antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Apabila masyarakat yang ingin cepat penyelesaian surat izin usahanya maka dapat membayar lebih dari ketentuan harga yang ditetapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada responden yang bertanggapan bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi masih banyak persyaratannya yang harus dilengkapi, sementara biaya yang diterapkan juga tidak sesuai dengan yang diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Ibu Sri Nuryani pada tanggal 04 Februari 2020, “menyatakan bahwa prosedur yang berkaitan dengan persyaratan yang dibutuhkan saat pengurusan surat keterangan ganti rugi selain informasi yang diberikan dari pegawai langsung juga dapat dilihat dari pengumuman yang ditempel di dinding kantor sehingga masyarakat dapat membaca informasi yang dibutuhkan. Selain prosedur masalah biaya juga ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila masyarakat merasa biaya yang dikenakan tidak sesuai maka masyarakat berhak memberitahukan masalahnya kepada pegawai lain yang bertugas juga”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi maka masih ada dijumpai keterbukaan pegawai mengenai biaya yang diterapkan dalam pengurusan sertifikat hak atas tanah yaitu biaya yang dikenakan diberikan diatas biaya yang ditetapkan sehingga penyelesaian surat keterangan ganti rugi lebih cepat selesai. Tetapi banyak juga masyarakat yang mengeluhkan masalah kesimpangsiuran masalah biaya tersebut. Biaya yang ditetapkan terkadang tidak sesuai dengan biaya yang diminta kepada masyarakat untuk pengurusan surat keterangan ganti rugi. Kemudian dalam pemberian informasi juga tidak sepenuhnya diberikan informasi dengan baik dan benar sehingga banyak masyarakat yang merasa ragu dan enggan untuk bertanya dengan pegawai.

3. Keadilan

Membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara. Berkeadilan dalam penelitian ini adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan sertifikat hak atas tanah serta sikap pegawai yang tidak membeda-medakan masyarakat yang datang mengurus surat keterangan ganti rugi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada

Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap adil pegawai dalam melayani pengurusan surat keterangan ganti rugi	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	33 (66%)	7 (14%)	50 (100%)
3.	keterbukaan pegawai dalam melayani semua masyarakat	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	pemberian informasi yang adil secara langsung kepada masyarakat	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		36	131	33	200
Rata-rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat serta pemberian informasi yang jelas yang diberika pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya

hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung terkadang pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga dalam pemberian informasi yang diberikan pegawai dirasakan kurang jelas sehingga masyarakat merasa enggan untuk bertanya kepada pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), masih ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik karena masyarakat pernah merasakan kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat dalam melayani pembuatan sertifikat hak atas tanah. Hal ini menandakan bahwa adanya ketidaksiapan pelayanan yang diberikan antara masyarakat satu dengan yang lainnya dengan alasan bahwa ada hubungan kekerabatan antara pegawai dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Ibu Sri Nuryani pada tanggal 04 Februari 2020, “menyatakan bahwa tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena keterbatasan pegawai yang melayani masyarakat. Sebetulnya pegawai juga memerlukan pengertian dari masyarakat agar pekerjaan yang dilakukan juga dapat selesai dengan baik dan tanpa ada kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan kebutuhan masyarakat. Dan tidak ada pegawai yang bersikap membeda-bedakan masyarakat yang datang untuk mengurus surat keterangan ganti rugi karena kami berharap masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat

keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan pegawai yang melayani masyarakat dengan kurang baik karena masyarakat yang akan bertanya mengenai persyaratan yang dibutuhkan akan tetapi tidak dapat diberikan informasi dengan baik sementara dengan masyarakat yang lain diberikan pelayanan yang baik, kemudian pegawai juga kurang ramah hal ini juga dapat dilihat saat pengurusan sertifikat hak atas tanah tersebut banyak didatangi masyarakat sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat yang mengurus surat perizinan.

4. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kesesuaian perda dengan ketertiban	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
2.	kesesuaian biaya dengan perda	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	biaya yang tidak membebankan masyarakat	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	kesesuaian prosedur dengan perda	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		38	131	31	200
Rata-rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), karena ada responden yang bertanggapan bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak membebankan masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi tersebut, karena tidak sesuai dengan penetapan peraturan yang ditetapkan. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugini sudah sesuai dengan perda atau ketentuan yang berlaku, sementara

masalah biaya yang memberatkan masyarakat karena ada kecurangan masalah biaya yang tidak sesuai dengan persa atau ketentuan. Masyarakat juga merasa tidak mengetahui secara dalam mengenai keterkaitan antara perda dengan prosedur serta biaya yang diterapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diberlakukan biaya tambahan agar surat keterangan ganti rugi tersebut dapat cepat selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar IbuSri Nuryani pada tanggal 04 Februari 2020, “menyatakan bahwa prosedur mengenai persyaratan dan biaya yang dikenakan dalam mengurus surat keterangan ganti rugisudah kami lakukan sesuai perda dan ketentuan yang berlaku, jika masyarakat merasa ada kecurangan khususnya masalah biaya maka masyarakat tersebut berhak menegur kami karena perbuatan kami yang salah dan tentu saja merugikan masyarakat. Pada intinya kami berusaha untuk bersikap baik dan memberikan pelayanan yang maksimal, apabila masyarakat merasa ragu akan biaya yang akan dikenakan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi maka kami bersedia menerima laporan dari masyarakat tersebut untuk kami selidiki dan bahkan bias kami berikan sanksi”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ada ditemukan pegawai yang memberlakukan biaya tambahan terutama bagi masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai maka biaya yang ditambah dari biaya yang ditetapkan bahwa surat keterangan ganti rugi tersebut bias cepat selesai dari waktu yang ditetapkan. Tidak adanya transparansi biaya yang akan dikenakan kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya bisa menerima akan informasi biaya yang diberikan pegawai.

5. Partisipatif

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kemudahan yang diberikan pegawai	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin usaha	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	sikap peduli pegawai kepada masyarakat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
Jumlah		39	124	37	200
Rata-rata		10	31	9	50
Persentase		20%	62%	18%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa masih baiknya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung terkadang ada pegawai yang bersikap kurang peduli terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan surat keterangan ganti rugi sehingga masyarakat bertanggung tidak mendapatkan pelayanan yang baik

dari pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), karena masih ada responden yang bertanggung bahwa dalam melayani masyarakat kurang baik pegawai sehingga tidak ada sikap peduli pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Ibu Sri Nuryani pada tanggal 04 Februari 2020, “menyatakan bahwa kami selalu memberi kemudahan kepada masyarakat yang mau melakukan pengurusan surat keterangan ganti rugi, persyaratan sudah jelas kami sediakan dan persyaratan yang harus dibawa masyarakat juga sesuai dengan perda atau peraturan yang berlaku, jadi kami lakukan semua ini karena memang sudah sesuai dan berdasarkan ketentuan yang berlaku”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 31 orang (62%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pelayanan pegawai yang tidak mendenegarkan keluhan masyarakat, misalnya pegawai tidak memperdulikan masyarakat yang menanyakan informasi yang diperlukan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi, hal ini membuat masyarakat harus mencari tahu sendiri informasi yang dibutuhkan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi tersebut.

6. Berkelanjutan

Mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif,

akomodatif, dan selektif. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	sikap pegawai yang menghargai masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
4.	sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		50	125	25	200
Rata-rata		12	32	6	50
Persentase		24%	64%	12%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 12 orang (24%) karena masih ada masyarakat yang bertanggapan sikap pegawai yang menghargai masyarakat yang mengurus sertifikat hak atas tanah dengan adil. Sedangkan yang menyatakan

cukup baik sebanyak 32 orang (64%), banyaknya hasil tanggapan responden yang bertanggapan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa pegawai dalam melayani masyarakat terkadang bersikap tidak adil antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Masalah pengurusan surat keterangan ganti rugi juga kurang diketahui masalah prosedurnya oleh pedagang sehingga masyarakat tidak mengetahui secara jelas mengenai prosedur pengurusan surat keterangan ganti rugi. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang (12%) karena masih ada masyarakat yang bertanggapan bahwa sikap pegawai yang tidak adil dalam melayani masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi, sehingga dapat tercermin bahwa pegawai tidak menghargai masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Ibu Sri Nuryani pada tanggal 04 Februari 2020, “menyatakan bahwa kami sangat menjunjung tinggi pelayanan yang baik karena tugas kami memang dalam bidang pelayanan, oleh karena itu sebaik mungkin kami memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan surat keterangan ganti rugi. Kami juga memberikan kebebasan kepada masyarakat yang datang tetapi sesuai dengan prosedur yang berlaku pula”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi tidak dihargai oleh pegawai dapat dilihat dari kurangnya baiknya penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibutuhkan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi.

Untuk mengetahui hasil reskapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.9. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Pelayanan Pengurusan Surat keterangan ganti rugi Pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif	
1.	Akuntabel	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	Transparansi	9 (18%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	Keadilan	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
4.	Sederhana	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
5.	Partisipatif	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
6.	Berkelanjutan	12 (24%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
Jumlah		59	193	48	300
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar pada indikator akuntabel

yang menyatakan efektif sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 8 orang (16%), pada indikator transparansi yang menyatakan efektif sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 9 orang (18%), pada indikator keadilan yang menyatakan efektif sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 33 orang (66%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 8 orang (16%), indikator sederhana yang menyatakan efektif sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 33 orang (66%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 8 orang (16%), kemudian indikator partisipatif yang menyatakan efektif sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 31 orang (62%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 9 orang (18%) dan indikator berkelanjutan yang menyatakan efektif sebanyak 12 orang (24%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 9 orang (18%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kamparefektif sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup efektif sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup efektif. Artinya bahwa pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan

pelayanan yang efektif kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan, terutama pada indikator transparansi sebanyak 9 orang (18%), indikator tanggung jawab sebanyak 9 orang (18%) dan indikator sederhana sebanyak 9 orang (18%).

Dari hasil observasi penulis mengenai pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar juga masih ditemuinya permasalahan atau kendala dalam pelayanan yaitu pegawai yang terbatas baik jumlah maupun kemampuannya karena banyak pegawai yang kurang tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Kemudian lamanya penyelesaian karena prosedur atau mekanisme yang banyak sementara pegawai juga tidak cepat tanggap dalam penyelesaian surat keterangan ganti rugi tersebut.

C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Surat keterangan ganti rugi Pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas pelaksanaan pendaftaran tanah yang diharapkan selancar dan sebaik sesuai dengan jiwa dan kehendak Peraturan Perundang-undangan, dimana di lapangan dapat dijumpai beberapa faktor penghambat dimana faktor-faktor tersebut adalah:

1. Aspek fisik

Keadaan wilayah/daerah kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar jauh dari daerah-daerah sekitarnya, sehingga menjangkaunya sangat sulit.

2. Aspek masyarakat.

Masyarakat tidak mengerti bagaimana cara untuk mendaftarkan hak kepemilikan atas tanah agar dapat mendapatkan sertifikat. Dan umumnya masyarakat beranggapan bahwa proses pengurusan sertifikat selalu sulit, berbelit-belit dan membutuhkan biaya yang mahal.

3. Aspek Petugas

- a. Keterbatasan SDM yang ada pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, baik tenaga administrasi maupun tenaga pengukuran.
- b. Keterbatasan sarana dan prasarana Seperti kendaraan operasional, gedung kantor (ruang tempat kerja dan ruang penyimpanan berkas), komputer untuk pendaftaran dan lain-lain.
- c. Banyaknya volume pekerjaan
- d. Adanya gangguan teknis dalam program komputer (seringkali error / mengalami kemacetan) yang disebabkan oleh suplay arus listrik tidak mencukupi (voltase turun atau naik turun) sehingga menghambat waktu penyelesaian data.
- e. Tenaga koreksi (kendali mutu) hasil pengukuran terbatas, karena struktural hanya dilaksanakan oleh Kasubsi PPK dan Kasi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah.

Karena pelaksanaan pendaftaran tanah di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar sudah berjalan dua periode, hambatan-hambatan diatas dijumpai pada pelaksanaan pendaftaran tanah. Tentu saja kekurangan-kekurangan tersebut telah diperbaiki pada kegiatan yang sama pada periode, permasalahan yang masih ada yaitu mengenai pungutan yang dilakukan oleh kebijakan Kelurahan. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Sedangkan pelaksanaan pendaftaran tanah itu sendiri dirasakan oleh masyarakat sudah berjalan dengan sempurna hanya tinggal memperbaiki disana-sini yang dirasakan kurang baik.

Bahwanya tidak ada suatu masalah yang tidak dapat diselesaikan, untuk itu dalam menyikapi permasalahan yang menjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pendaftaran tanah di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, maka perlu diadakan langkah-langkah untuk mencari pemecahan yang tepat sehingga pelaksanaan pendaftaran tanah di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar ini dapat diselesaikan dan dipecahkan permasalahannya sesuai dengan yang diharapkan oleh semua pihak. Adapun langkah-langkah yang perlu dicermati adalah :

1. Meningkatkan kerjasama disemua sektor antara masyarakat aparat Kelurahan, dan panitia ajudikasi guna terlaksananya pelaksanaan pendaftaran tanah baik secara sistematis maupun sporadis yang baik.
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis juga sporadis sesuai dengan jadwal yang sudah diterapkan yang baik kepada masyarakat tentang aparat yang bersih dan berwibawa.

3. Perlu adanya peningkatan penyuluhan hukum secara efektif, melalui berbagai media baik media cetak atau tulisan serta media elektronik agar masyarakat dapat mengetahui dan mengerti betapa pentingnya sertipikat bagi kepemilikan suatu hak atas tanah.
4. Pada waktu penyuluhan petugas menjelaskan secara lengkap materi yang bersifat teknis sehingga masalah-masalah yang bersifat teknis dapat diminimalkan dan dapat di mengerti oleh masyarakat.
5. Mengadakan rekrutmen pegawai kontrak untuk membantu mengatasi kekurangan tenaga administrasi.
6. Mengadakan kerjasama dengan Surveyor Berlisensi (apabila volume pekerjaan di luar kemampuan petugas ukur yang ada) melalui prosedur kontrak kerja.
7. Menyusun time schedule/jadwal pelaksanaan secara cermat, dengan mempertimbangkan kemampuan dan ketersediaan SDM dan dibandingkan dengan volume pekerjaan yang ada (meliputi semua tahapan pelaksanaan kegiatan / pekerjaan).
8. Mengadakan kontrak kerja dengan pihak programmer komputer.
9. Mengadakan / meningkatkan ketrampilan teknis para petugas ukur dalam penggunaan peralatan GPS dan mengikuti perkembangan teknologi pengukuran dan pemetaan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik. Masih ditemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang perhatian kepada masyarakat.
2. Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik. Masih ada dijumpai keterbukaan pegawai mengenai biaya yang diterapkan dalam pengurusan sertifikat hak atas tanah yaitu biaya yang dikenakan diberikan diatas biaya yang ditetapkan sehingga penyelesaian surat keterangan ganti rugi lebih cepat selesai.
3. Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten

Kampar dalam kategori cukup baik. Masih ditemukan pegawai yang melayani masyarakat dengan kurang baik karena masyarakat yang akan bertanya mengenai persyaratan yang dibutuhkan akan tetapi tidak dapat diberikan informasi dengan baik.

4. Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik. Masih adanya tidak transparansi biaya yang akan dikenakan kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya bisa menerima akan informasi biaya yang diberikan pegawai.
5. Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik. Masih ditemukan pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang menanyakan informasi yang diperlukan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi.
6. Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik. Masih ditemukan bahwa masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi tidak dihargai oleh pegawai dapat dilihat dari kurangnya baiknya penyampaian informasi

yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibutuhkan dalam pengurusan surat keterangan ganti rugi.

7. Pelayanan Pengurusan Surat keterangan ganti rugi Pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam kategori cukup efektif. Artinya bahwa pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan.
8. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan Pelayanan Pengurusan Surat keterangan ganti rugi Pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar :
 - a. Hambatan dari pihak Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar yaitu terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang tersedia sehingga pelayanan tidak maksimal dilakukan.
 - b. Hambatan dari masyarakat yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk segera mendaftarkan tanahnya ke Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar dalam bentuk sertifikat.

B. Saran

Berdasar uraian mengenai pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Sebaiknya pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar masyarakat diberikan transparansi dalam biaya yang akan dikenakan dalam pengurusan sertifikat hak atas tanah yang dilakukan.
2. Sebaiknya proses penyelesaian surat keterangan ganti rugi lebih dipercepat, sehingga masyarakat merasa diberikan pelayanan dengan baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Rineka Cipta.
- Achmad S. Ruky, 2001. Sistem Manajemen Kinerja. PT Gramedia, Jakarta.
- Amsyah, Zulkifli. 2005, Manajemen Sistem Informasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bintoro Tjokroamidjojo, 1997. Pengantar Administrasi pembangunan. LP3ES, Jakarta.
- Darmadi, Damai dan Sukidin. 2011. Administrasi Publik. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Darwis, Herman, 2009, " Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan", Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.13, No 13, Seprember 2009, Hal 418-430.
- Hadari. Nawawi. 2008. Perencanaan Sumber Daya Manusia. Gajah Mada. University Press. Yogyakarta.
- Hasibuan S.P. Malayu, 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Gunung Agung.
- Husaini, Usman.2009. Metodologi Penelitian Sosial.Jakarta : Bumi Aksara.
- Ike Rachmawati Kusdyah. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia,. Yogyakarta : ANDI.
- Keban, Yeremias T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep,. Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur, S. 2006. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan efektifitas. Organisasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Manullang M dan Marihot Manulang. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

- Marbun, Rocky dkk, 2012, Kamus Hukum Lengkap, Jakarta: Visi Media.
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakarta: PT BPFE
-. JogJakarta.
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakarta: PT BPFE
-. JogJakarta.
- Mustopadidjaja. 1999. Manajemen Proses Kebijakan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P., 1994. Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa. Jusuf Udaya, Jakarta, Arcan.
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 2001, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Bumi Aksara, Jakarta.
- Steers, R.M. 1995. Efektifitas Organisasi (terjemahan H. Pujaatmaja). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2003. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2002. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

Dokumentasi

UUD 1945

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang –undang Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Presiden Nomor 36 tahun 2005 dan Peraturan Presiden Nomor 65 tahun 2006, yang mengatur tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Keputusan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2012 tentang rancangan standar pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik.



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



LAMPIRAN

Lampiran 1

**DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN TENTANG
EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR
CAMAT DI KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH
KABUPATEN KAMPAR**

PENELITI

Nama : Zil Irfa
NPM : 147110721
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

WAWANCARA PENELITIAN

TENTANG

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR CAMAT DI KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR

No. responden

A. PENGANTAR ANGKET

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi di Universitas Islam Riau, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk ujian keserjanaan Strata 1 Ilmu Administrasi Publik, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu, masyarakat khususnya yang pendaftaran nomor pokok wajib pajak terhadap wajib pajak badan atau orang pribadi untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Angket ini ditujukan semata-mata untuk mengumpulkan data dan informasi sehubungan dengan penyusunan skripsi, maka dari itu Bapak/Ibu tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Zil Irfa

B. IDENTITAS RESPONDEN :

Nama :

Umur : < 20 tahun 21-30 tahun
 31- 40 tahun 41 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan Terakhir : SD SMP
 SMA Diploma

Pekerjaan : Pegawai Negri Pegawai Swasta
 Pelajar / Masyarakat Wiraswasta
 Lain-lain.

Alamat :

C. PETUNJUK PENGISIAN :

1. Questioner ini merupakan alat pengumpul data dan informasi dan semata-mata hanya untuk penelitian ilmiah (skripsi)
2. Berilah tanda checklist (\checkmark) pada pilihan jawaban dan beri alasan yang anda senang dalam waktu yang diluangkan dan atas kesediaan dalam pengisian questioner ini saya ucapkan terima kasih.

D. DAFTAR WAWANCARA SEKRETARIS KANTOR CAMAT KECAMATAN

KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR

1. Apakah syarat-syarat yang diberikan dalam Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

2. Apakah prosedur yang diberikan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sangat banyak?

Jawab :

.....

3. Apakah ada informasi khusus yang disediakan bagi masyarakat yang melakukan pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) atau informasi yang ditempel di dinding kantor?

Jawab :

.....

4. Apakah biaya yang diterapkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sesuai dengan peraturan atau perda yang berlaku?

Jawab :

.....

5. Apakah ada pengecualian bagi masyarakat Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

6. Apakah bisa semua masyarakat melakukan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

7. Apakah masyarakat selalu memperpanjang Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

8. Apakah ada sanksi khusus bagi masyarakat yang tidak melakukan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

9. Apakah hambatan yang ditemui dalam pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

10. Apakah solusi yang diberikan dalam mengatasi hambatan yang ditemui dalam pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)?

Jawab :

.....

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Rineka Cipta.
- Achmad S. Ruky, 2001. Sistem Manajemen Kinerja. PT Gramedia, Jakarta.
- Amsyah, Zulkifli. 2005, Manajemen Sistem Informasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bintoro Tjokroamidjojo, 1997. Pengantar Administrasi pembangunan. LP3ES, Jakarta.
- Darmadi, Damai dan Sukidin. 2011. Administrasi Publik. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Darwis, Herman, 2009, " Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan", Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.13, No 13, Seprember 2009, Hal 418-430.
- Hadari. Nawawi. 2008. Perencanaan Sumber Daya Manusia. Gajah Mada. University Press. Yogyakarta.
- Hasibuan S.P. Malayu, 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Gunung Agung.
- Husaini, Usman.2009. Metodologi Penelitian Sosial.Jakarta : Bumi Aksara.
- Ike Rachmawati Kusdyah. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia,. Yogyakarta : ANDI.
- Keban, Yeremias T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep,. Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur, S. 2006. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan efektifitas. Organisasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Manullang M dan Marihot Manulang. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

- Marbun, Rocky dkk, 2012, Kamus Hukum Lengkap, Jakarta: Visi Media.
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakarta: PT BPF E
-. JogJakarta.
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakarta: PT BPF E
-. JogJakarta.
- Mustopadidjaja. 1999. Manajemen Proses Kebijakan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P., 1994. Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa. Jusuf Udaya, Jakarta, Arcan.
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 2001, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Bumi Aksara, Jakarta.
- Steers, R.M. 1995. Efektifitas Organisasi (terjemahan H. Pujaatmaja). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2003. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2002. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

Dokumentasi

UUD 1945

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang –undang Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Presiden Nomor 36 tahun 2005 dan Peraturan Presiden Nomor 65 tahun 2006, yang mengatur tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Keputusan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2012 tentang rancangan standar pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik.

