

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

**EVELUASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI TANAH
DI KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

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



**M.SAFRI
NPM : 157310520**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : M. Safri
NPM : 157310520
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi
Tanah Di Kantor Camat Bagan Sinambah
Kabupaten Rokan Hilir

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab 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 komprehensif.

Pekanbaru, 11 Desember 2020

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing

Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : M. Safri
NPM : 157310520
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Di Kantor Camat Bagan Sinambah Kabupaten Rokan Hilir

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

Pekanbaru, 11 Desember 2020

Ketua,

Sekretaris

Dr. H.Panca Setyo Prihatin,S.IP.,M.Si

Andriyus, S.Sos., M.si

Anggota

Drs. H. Zaini Ali., M.si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan

Indra Syafri, S.sos., M.si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Safri
NPM : 157310520
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Di Kantor Camat Bagan Sinambah Kabupaten Rokan Hilir

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan TIM penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 11 Desember 2020

Ketua,

Sekretaris

Dr. H.Panca Setyo Prihatin,S.IP.,M.Si

Andriyus, S.Sos., M.si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,

Indra Syafri, S.sos., M.si

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.si

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya yang senantiasa membimbing langkah penulis sehingga mampu menyelesaikan naskah skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW melalui petunjuk dan bimbingannya yang membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dengan memberi semangat serta dorongan yang bersifat material maupun spiritual terutama penulis menyampaikan kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Panca Setyo Prihatin., S.IP., M.Si sebagai Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan meluangkan

waktu dan pemikiran demi kesempurnaan penulisan naskah skripsi kepada penulis.

5. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si selaku dosen penasehat akademik penulis.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah berjasa dalam memberikan ilmunya kepada penulis. Terkhususnya Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah berjasa membantu melayani segala keperluan dan kelengkapan administrasi penulis.
8. Ayahanda M. Nasir dan Ibunda Asiah yang penulis sayangi, yang selalu memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi ini. Terimakasih atas jerih payah dan do'a restu yang tidak ternilai serta memberikan motivasi serta kasih sayang yang tiada hentinya.
9. Kakak penulis Azlina, Gusmayanti, abang penulis Khaidir dan adik penulis Aldi Syahputra yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil terhadap penulis.
10. Kepada kakanda M. Arafat dan adinda Putri Alpenia yang telah membantu dalam penulisan naskah skripsi dan yang telah memberikan dukungan dan masukan terhadap penulis.
11. Sahabat-sahabat penulis Fahrur Rozi, M. Ade Yopica, Ferdi Hudiyatna, Rahmad Damanik, M. Abdhu Fadilla, dr. Ricky Kurniadi yang telah

memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan semua pihak yang terlibat dalam membantu juga penulis berharap agar naskah skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi sesama kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 26 April 2020
Penulis,

M. Safri

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Studi Kepustakaan.....	11
1. Konsep Pemerintahan.....	11
2. Konsep Birokrasi.....	15
3. Konsep Pelayanan	19
4. Konsep Pelayanan Publik.....	28

5. Konsep Evaluasi.....	31
B. Kerangka Pemikiran.....	37
C. Konsep Operasional	38
D. Operanional Variabel	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Informan dan Key Informan.....	42
D. Jenis dan Sumber Data.....	44
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	46
F. Tehnik Analisis Data.....	47
G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	48
H. Sistematika Laporan Penelitian.....	50

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Lokasi Penelitian	52
1. Kondisi Geografis	52
2. Keadaan Geografis	52

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	61
1. Persiapan Penelitian	61
2. Pelaksanaan Penelitian	62
B. Data Hasil Wawancara.....	64
C. Pembahasan.....	73

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	75

DAFTAR KEPUSTAKAAN 77

LAMPIRAN..... 80



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Halaman

I.1	Daftar Jumlah Masyarakat Mengurus SKGR Salama 2 Tahun Terakhir	8
II.1	Operasional Variabel.....	39
III.1	Key Informan dan Informan	43
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	49
IV.1	Kelurahan/Kepenghuluan Di Kecamatan Bagan Sinembah	53
IV.2	Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Bagan Sinembah	59
V.1	Jadwal Wawancara Deangan Narasumber	62
V.2	Identitas Narasumber	63

DAFTAR GAMBAR

Halaman

II.1 Kerangka Pikir Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	37
IV.1 Susunan Organisasi di Kantor Camat Bagan Sinembah	56



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Berkas Wawancara.....	80
Lampiran II Berkas Dokumentasi.....	89



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : M.Safri
NPM : 157310520
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul skripsi : **Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Dikantor Camat Bagan Sinembah Rokan Hilir**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif 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 plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan Penelitian 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 sah 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 komprehensif 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, 5 Mei 2020

Pelaku Pernyataan,

M. Safri

EVALUASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI TANAH DI KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR

ABSTRAK

Oleh : M. Safri

Pendaftaran tanah bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir dan Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Data diperoleh melalui wawancara terhadap orang key informan dan informan serta pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Data diolah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil survei yang paling berpengaruh terhadap pelayanan manajemen SKGR adalah profesionalisme dan kedisiplinan karyawan. Kendala dalam pengelolaan SKGR adalah penyediaan layanan yang tidak disiplin dan penerbitan SKGR yang lambat. Sebagai pelaksana kegiatan pengabdian SKGR, pegawai harus memiliki profesionalisme dan disiplin kerja serta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan, Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah

**EVALUATION OF CERTIFICATE OF LAND ASSOCIATION AT CAMAT
BAGAN SINEMBAH OFFICE, ROKAN DISTRICT, HILIR**

ABSTRACT

By: M. Safri

Land registration aims to provide legal certainty and legal protection to holders of rights over a land parcel, apartment unit and other registered rights so that they can easily prove themselves as holders of damaged rights. The purpose of this study was to see the service for obtaining a Compensation Certificate (SKGR) at the Bagan Sinembah Sub-District Office, Rokan Hilir Regency and to see the obstacles in administering SKGR in the Bagan Sinembah Sub-District Office, Rokan Hilir Regency. Data obtained through interviews with key informants and informants as well as direct observation to the research location. The data were processed using qualitative descriptive methods. The results of the research that dominantly affect the SKGR management service are professionalism and employee discipline. The obstacles in the management of the SKGR are the undisciplined implementation of the service at work, and the slow publication of the SKGR. As an executor of SKGR service activities, employees should have professionalism, work discipline and be able to provide good services to the community.

Keywords: Evaluation, Service, Land Compensation Certificate

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam UUD 1945 ditegaskan bahwa tujuan di bentuknya Pemerintahan Negara Indonesia adalah untuk melindungi segenap bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial, guna mencapai tujuan Negara tersebut disusunlah Pemerintahan dalam bentuk Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur hubungan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, yaitu semua bidang kegiatan pembangunan yang semula sifatnya terpusat pada Pemerintah Pusat, kemudian ada beberapa bidang kegiatan pembangunan yang didesentralisasikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Bidang kegiatan pembangunan yang didesentralisasikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, antara lain adalah pertanahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bagian kedua pasal 10 urusan Pemerintahan Absolut meliputi:

1. Politik luar Negeri;
2. Pertanahan;
3. Keamanan;
4. Yustisi;
5. Moneter dan fiskal Nasional; dan
6. Agama.

Dalam Pasal 24 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah disebutkan bahwa:

”Untuk keperluan pendaftaran hak, hak atas tanah yang konversi hak-hak lama dibuktikan dengan alat-alat bukti mengenai adanya hak-hak tersebut berupa bukti-bukti tertulis, keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan yang kadar kebenarannya oleh Panitia Ajudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis atau oleh Kepala Kantor Pertanahan dalam pendaftaran tanah secara sporadis, dianggap cukup untuk mendaftar hak, pemegang hak dan hak-hak pihak lain yang membebaninya”.

Hal ini didukung dengan peraturan yang telah dikeluarkan sehubungan dengan pendaftaran tanah, yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Dalam peraturan itu disebutkan bahwa:

“Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan, dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Oleh karena itu, perlu adanya kepastian hukum untuk melindungi pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah tanah. Kepastian hukum akan tanah merupakan suatu hal yang mutlak yang harus ada demi menjaga keamanan dan kestabilan pembangunan serta mewujudkan kepastian hak atas tanah”.

Menurut Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Pokok Agraria disebutkan bahwa:

“Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah”.

Perjanjian adalah tindakan hukum dalam bentuk mencapai kesepakatan yang merupakan deklarasi kehendak dari dua (atau lebih) pihak, pelaksanaan perjanjian tergantung pada pihak-pihak yang memiliki konsekuensi Hukum untuk satu pihak dengan mengorbankan pihak lain atau timbal balik dengan memperhatikan ketentuan hukum.

Untuk keperluan pendaftaran hak, hak atas tanah yang dikonversi hak-hak lama dibuktikan dengan alat-alat bukti mengenai adanya hak-hak tersebut berupa bukti-bukti tertulis, keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan yang kadar kebenarannya oleh Panitia Ajudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis atau oleh Kepala Kantor Pertanahan dalam pendaftaran tanah secara sporadis, dianggap cukup untuk mendaftar hak, pemegang hak dan hak-hak pihak lain yang membebaninya.

Dengan adanya peraturan ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum atas hak dasar masyarakat di setiap wilayah Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendaftaran tanah. Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan, dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar,

mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Oleh karena itu, perlu adanya kepastian hukum untuk melindungi pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah tanah. Kepastian hukum akan tanah merupakan suatu hal yang mutlak yang harus ada demi menjaga keamanan dan kestabilan pembangunan serta mewujudkan kepastian hak atas tanah.

Perjanjian adalah tindakan hukum dalam bentuk mencapai kesepakatan yang merupakan deklarasi kehendak bebas dari dua (atau lebih) pihak, pelaksanaan perjanjian tergantung pada pihak-pihak yang memiliki konsekuensi hukum untuk satu pihak dengan mengorbankan pihak lain atau timbal balik dengan memperhatikan ketentuan hukum.

Pada pasal selanjutnya dinyatakan bahwa :

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah Provinsi dan Daerah Provinsi itu terdiri atas Kabupaten dan Kota.
2. Daerah Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas Kelurahan dan Desa.

Berdasarkan uraian di atas maka pengertian Kabupaten memiliki konteks teritorial. Kecamatan juga dipandang sebagai perangkat daerah kabupaten / kota (perangkat daerah merupakan unsur pendukung kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah), berdasarkan ketentuan Pasal 209, ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa:

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas;
- e. Badan; dan
- f. Kecamatan;

Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa dalam sistem administrasi publik di negara kesatuan Republik Indonesia, kedudukan kabupaten/kota diperhitungkan baik sebagai perangkat kabupaten/kota maupun sebagai penyelenggara pemerintahan umum (mengingat pengertian wilayah administratif dalam pasal 1, nomor 13 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah). Sebagai perangkat Daerah Camat menjalankan sebagian kewenangan dari Bupati/Walikota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara pemerintahan umum, Camat menjalankan fungsi Pemerintah Pusat secara berjenjang.

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupten Rokan Hilir dengan jumlah penduduk 141.794 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 35.021 (KK), dengan luas wilayah 141.225 Ha yang terdiri dari 34 Desa/Kelurahan.

Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 18 Kecamatan dan terdiri dari 172 Desa/Kelurahan serta mempunyai jumlah penduduk 714.497 jiwa dengan luas wilayah 8.881,59 Km² yang pada umumnya masih terdiri dari lahan kosong, salah

satunya Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Rokan Hilir yaitu Kecamatan Bagan Sinembah.

Berikut ini, syarat-syarat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir:

1. Foto copy KTP pihak 1 (pertama) dan 2 (kedua)
2. Surat dasar SKGR yang ditanda tangani
3. SKGR diketik dikantor Lurah/Kepenghuluan
4. Tanda tangan pihak pertama dan kedua di atas matrai Rp.6.000
5. Tanda tangan sempadan tanah, jika bersempadan dengan jalan wajib ditekan oleh RT/RW setempat
6. Tanda tangan RT/RW setempat
7. Surat pengukuran dari kepenghuluan/Kelurahan
8. SKGR ditanda tangani oleh Kepenghuluan/Kelurahan
9. Pengukuran oleh pihak Kecamatan dengan menggunakan GI/GPS\
10. SKGR baru ditanda tangani oleh Camat.

Adapun Prosedur Pelayanan SKGR Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, antara lain:

1. Pemohon wajib membawa berkas permohonan Surat Tanda Ganti Rugi (SKGR).
2. Petugas Dinas Tata Usaha Terpadu Kabupaten menyerahkan berkas SKGR Pemohon kepada Kepala Dinas Pelayanan Umum. Kepala layanan publik kemudian memeriksa file yang diserahkan oleh pegawai negeri. Jika file sudah

selesai maka akan diproses lebih lanjut. Jika berkas yang diserahkan kurang lengkap, berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk diisi ulang.

3. Catatan yang lengkap kemudian diserahkan ke Jabatan Fungsional Umum (JFU) untuk diproses lebih lanjut untuk dilakukan pemeriksaan lapangan sesuai kebutuhan dan catatan yang sudah diproses diserahkan kepada kepala Bagian Tata Kelola.
4. Kepala Departemen Tata Kelola menerima berkas dari JFU dan melakukan pemeriksaan ulang. Apabila berkas sudah lengkap, maka akan diparaf oleh kepala departemen pemerintahan dan diserahkan kepada sekretaris camat. Jika file tidak lengkap, itu akan dikembalikan ke JFU untuk diselesaikan.
5. Sekretaris Camat memberikan dokumen awal pengajuan SKGR yang diparaf oleh Kepala Bagian Tata Kelola. Selanjutnya berkas-berkas yang diinisiasi oleh Sekretaris Camat dipindahkan ke Camat.
6. Kepala kanton menandatangani Surat Permohonan SKGR yang ditandatangani oleh Sekretaris Sub Wilayah.
7. Berkas SKGR yang telah ditandatangani Camat dikembalikan ke JFU untuk mendapatkan nomor register dan stempel.
8. Berkas yang didaftarkan, diberi nomor dan dicap, kemudian difotokopi dan diarsipkan dalam 1 (satu) eksemplar.
9. Berkas asli yang telah dilengkapi akan diserahkan kepada petugas untuk diserahkan kepada pemohon Berdasarkan SOP, pengurus SKGR di Kantor Kelurahan Bagan Sinembah dalam waktu kerja maksimal 5 hari.

Berikut jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan SKGR selama dua tahun terakhir :

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat yang mengurus SKGR selama 2 tahun terakhir.

No	Tahun	Masyarakat Mengurus SKGR	Keterangan Pengurusan Tanah		SKGR yang belum selesai
			Masuk	Selesai	
1	2019	475	475	475	-
2	2020	334	334	327	8 belum selesai

Sumber: Modifikasi Penulisan 2019

Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan Pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Dari hasil observasi awal penulis menemukan beberapa fenomena yaitu sebagai berikut.

1. Penulis masih menemukan pegawai kantor Camat Bagan Sinembah yang tidak disiplin dalam bekerja. (PERBUT Nomor 21 tahun 2015 Tentang Disiplin Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.)

2. Penulis juga menemukan kurang ramahnya pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah dalam melayani masyarakat. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)
3. Dan penulis juga menemukan adanya keluhan dari masyarakat mengenai lambatnya proses penyelesaian surat keterangan ganti rugi tanah yang melebihi batas yang telah ditetapkan yang seharusnya selesai dalam waktu 5 hari jam kerja. (Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 10 Tahun 2007 Tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Rokan Hilir, Bidang Pertanahan.)

Dari fenomena-fenomena di atas menunjukkan bahwa pihak Kecamatan belum optimal dalam melakukan pelayanan. Hal ini sangat berbeda sekali dengan keinginan Kantor Camat Bagan Sinembah yang mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari permasalahan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir”**

B. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Rokan Hilir?
2. Apa saja hambatan dalam proses pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Di Kantor Camat Bagan Sinembah Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan dari Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Rokan Hilir.

2. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis, Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkeinginan mengadakan penelitian yang sama.
2. Kegunaan Teoritis, bahwa dari hasil penelitian ini diharapkan pengantar Ilmu Pemerintahan
3. Kegunaan praktis, bahwa dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi pemerintahan kecamatan Bagan Sinembah dalam merencanakan dan merumuskan kebijakan pemerintah kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir, Khususnya tentang Pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan menurut Syafiie dalam bukunya Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia (2003 : 3) berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut:

- a. Mendapat awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan yang mengurus suatu negara.
- b. Mendapat akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi.

Senada dengan Syafiie, Ndraha dalam bukunya (2003 : 6) mengatakan bahwa Pemerintah adalah badan yang memiliki kewenangan untuk mengolah pelayanan publik dan wajib memproses pelayanan pemerintah untuk semua orang melalui hubungan pemerintahan. Jika objek yang akan dikenakan biaya adalah properti tidak bergerak, klaim harus diajukan kepada kepala pengadilan di yurisdiksi di mana lokasinya adalah properti tidak bergerak, jika properti tidak bergerak terletak di area yang memiliki lebih dari satu pengadilan, klaim yang diajukan kepada presiden salah satu pengadilan distrik sesuai dengan kehendak penggugat. Sedangkan Friedman (Atmadja : 2012) mengatakan bahwa pemerintah sebagai pimpinan

organisasi yang dibentuk dan ditentukan oleh kemauan umum (*volante general*) yang berdaulat dan “pemerintah atau raja itu” hanyalah merupakan wakil-wakil dari rakyat yang berdaulat.

Dalam menjalankan sistem pemerintahan di Indonesia yang berbasis demokrasi, pemerintahan tidak akan dapat berfungsi sendiri tanpa dukungan masyarakat. Oleh karena itu, dalam hal ini pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah. Ryasid (1997 : 14) mengemukakan 3 (tiga) fungsi-fungsi tersebut di Indonesia adalah :

1. Fungsi pengaturan dilakukan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan mengamandemen konstitusi, membuat keputusan MPR dan keputusan DPR.
2. Fungsi pemberdayaan dijalankan oleh eksekutif / presiden. Lembaga ini sebagai pemegang kewenangan untuk melaksanakan kebijakan yang ada dapat langsung mendorong pemberdayaan masyarakat. Dengan berkembangnya hubungan antara individu dari satu daerah ke daerah lain, maka diperlukan jasa pengangkutan untuk memudahkan hubungan tersebut.
3. Fungsi pelayanan dan pemberdayaan biasanya dilakukan oleh lembaga eksekutif / presiden. Pasalnya, lembaga ini bersentuhan langsung dengan masyarakat tentang kebijakan yang diterapkan.

Ryasid (2002 : 14) Mengemukakan bahwa tugas-tugas pokok Pemerintahan adalah :

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, kepastian hukum akan tanah merupakan suatu hal yang mutlak yang harus ada demi menjaga keamanan dan kestabilan pembangunan serta mewujudkan kepastian hak atas tanah.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara warga masyarakat, dengan berkembangnya hubungan antara individu dari satu daerah ke daerah lain, maka diperlukan jasa pengangkutan untuk memudahkan hubungan tersebut.
3. Memastikan bahwa setiap anggota masyarakat menerima perlakuan yang adil tanpa membedakan status yang mendasari keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan layanan di area yang tidak mungkin dilakukan oleh organisasi non-pemerintah atau yang lebih baik.
5. Melakukan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang bermanfaat bagi masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk melindungi sumber daya alam dan lingkungan.

Selanjutnya menurut Yusri Munaf (2016 8;47) Perundang-undangan adalah metode adalah kumpulan instruksi dalam bentuk kalimat bantahan atau tindakan yang diatur ketertiban kedalam kelompok yang harus dipatuhi, dan pelanggaran terhadap instruksi ini dapat menyebabkan tindakan oleh pemerintah yang berkuasa. Peraturan perundang-undangan tidak hanya dimaksudkan untuk menjatuhkan hukuman terhadap sipelaku, tapi inti tujuannya adalah memberikan dampak tertib dilingkungan sekitar maka terjadilah kesejahteraan yang diharapkan.

1. Robert mac Iver;

Pemerintah sebagai pemerintahan politik adalah organisasi yang bertujuan memelihara ketertiban dalam masyarakat.

2. Wallace S.Sayre;

Pemerintah adalah media representasi terorganisir yang mengekspresikan negara dan kekuatan negara.

3. Pressly S.Silas dan Jhon E.Stoner;

Pemerintah adalah media representasi terorganisir yang mengekspresikan kekuasaan negara dan negara.

4. Mr.S.L.S Danurejo;

Pemerintah adalah segala upaya negara untuk mencapai tujuan. Tujuannya tergantung pada jenis yang terkait dengan negara bagian. Jika suatu negara adalah negara kesejahteraan, maka negara itu berarti segala upaya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi warganya.

5. Mr. Amrah Muslimin.

Pemerintahan suatu negara adalah cara mengendalikan negara untuk mencapai tujuannya.

Dengan menelaah berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep Pemerintahan mengandung makna antara lain :

1. Kumpulan aktivitas atau aktivitas berbeda sebagai fungsi dinamis. Aktivitas atau aktivitas yang terdaftar termasuk tugas otoritatif.
2. Kegiatan atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu subjek] yaitu organisasi, instansi, lembaga, dan pejabat pemerintah suatu negara.

3. Karena pemerintah mengejar tujuan-tujuan negara, maka pemerintah secara otomatis menjadi bagian dari negara.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa yang dimaksud dengan Pemerintahan daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Otonomi daerah artinya hukum atau peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah untuk mengatur daerahnya sendiri. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan Masyarakat setempat sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.

2. Konsep Birokrasi

The Liang Gie, (dalam Sapoetra 1998:2) mengemukakan ciri-ciri birokrasi berikut:

- a. Ada implementasi penuh prinsip organisasi.
- b. Ada aturan yang ditaati dengan ketat
- c. Petugas pekerja dengan perhatian dan kompetensi yang tinggi.
- d. Pegawai negeri diikat oleh disiplin
- e. Pegawai negeri sipil diangkat berdasarkan persyaratan teknis yang ditetapkan melalui ujian atau ijazah.
- f. Ada pembagian yang jelas antara urusan resmi dan pribadi.

Sedangkan Atmosudirjo, dalam (sapoetra 1999:4) mengemukakan bahwa birokrasi mempunyai 3 (tiga) arti:

- a. Birokrasi sebagai suatu tipe organisasi, sebagai suatu organisasi tertentu birokrasi cocok sekali untuk keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan yang kadar kebenarannya oleh Panitia Ajudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis atau oleh Kepala Kantor Pertanahan dalam pendaftaran tanah secara sporadis, dianggap cukup untuk mendaftar hak, pemegang hak dan hak-hak pihak lain yang membebaninya.
- b. Birokrasi sebagai sistem yang artinya birokrasi adalah suatu sistem kerja yang berdasarkan sistem hubungan kerjasama yang (pegawai negeri sipil) secara langsung dan formal melekat pada masalah.
- c. Birokrasi sebagai jiwa kerja, dalam hal ini merupakan jiwa kerja yang kaku sebab cara bekerjanya seolah-olah seperti mesin, hanya dimaksudkan untuk menjatuhkan hukuman terhadap sipelaku, tapi inti tujuannya adalah memberikan dampak tertib dilingkungan sekitar maka terjadilah kesejahteraan yang diharapkan.

Sapoetro (1999:25) Pada hakikatnya birokrasi merupakan badan tempat dimana kerja sama untuk mencapai tujuan birokrasi yang ideal adalah yang mutakhir, berdaya guna, dan mengayomi kepentingan semua stratifikasi dan golongan dalam suatu negara.

Weber dalam (Supian 2005:140) ciri-ciri yang merupakan organisasi/administrasi menurut Max Weber adalah suatu idealisme atau cita-cita organisasi/administrasi biasanya ditegakkan pada landasan mekanisme

administratif. Staf administratif bertanggung jawab terhadap pemeliharaan organisasi/administrasi dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan organisasi/administrasi organisasi/administrasi seperti biasa disebut birokrasi.

Sementara itu Lapalombara memberikan pengertian birokrasi dalam arti yaitu Birokrasi yang penting bagi kita adalah mereka yang pada umumnya menduduki peran menejerial yang mempunyai kapasitas memerintah baik dibadan sentral maupun dilapangan (Sentosa 1993:20)

Santoso (1993:21) birokrasi dapat dibedakan menjadi tiga kategori:

1. Birokrasi Pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi Pemerintahan yang menunjukkan tugas-tugas Pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan dari tingkat pusat sampai tingkat daerah.
2. Birokrasi membangun, yaitu birokrasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang sektor yang khusus guna mencapai tujuan tujuan pembangunan.
3. Birokrasi pelayanan, yaitu unit organisasi Pemerintahan yang pada hakekatnya merupakan bagian atau berhubungan dengan masyarakat fungsi utamanya adalah pelayanan/service.

Menurut Syafii (2004:90-91) banyak pakar yang meneliti dan menulis tentang birokrasi yaitu bahwa fungsi staf pegawai harus memiliki cara-cara yang spesifik agar lebih efektif dan efisien yaitu sebagai berikut:

1. Kerja yang ketat pada peraturan, yaitu melakukan pekerjaan sesuai aturan yang diterapkan.
2. Tugas yang khusus, yaitu adanya pekerjaan atau tugas yang tepat bagi setiap pegawai.

3. Kaku dan sederhana, yaitu pelaksanaan tugas dilakukan dengan sederhana dan jelas.
4. Penyelenggaraan yang resmi, setiap tugas dilakukan secara resmi dan adanya aturan yang jelas.
5. Pengaturan dari atas kebawah, yaitu adanya pendelegasian wewenang dari atasan.
6. Berdasarkan logika, yaitu jelasnya tugas yang diberikan atasan.
7. Tersentralistis, yaitu seluruh tugas bersumber dari atasan.
8. Taat dan patuh, pegawai taat dan patuh terhadap tugas yang diberikan.
9. Terstruktur, yaitu tugas yang diberikan jelas pertanggung jawabannya.
10. Tanpa pandang bulu, yaitu tidak adanya perbedaan bagi setiap masyarakat.

Weber dalam (Santosa 1999:18) Birokrasi adalah keseluruhan pejabat negara dibawah pejabat politik atau keseluruhan pejabat negara, pada cabang eksekutif atau sebagai setiap organisasi yang berskala besar.

Albow dalam (santoro 1993:10) Tipe ideal Birokrasi yang digambarkan oleh Weber dirangkum oleh Albow dan terdapat empat ciri utama yaitu:

1. *Hierarchiaal Structure Invorving delegtion aof authorty from the top to the bottom of on orgnization.*

(Adanya struktur hirarki, termasuk pendelegasian weenang dari atas kebawah dalam organisasi)

2. *A series of Officiaals position, Offices each having Prescribed duties and responsibilities.*

(Adanya serangkaian posisi-posisi jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas.)

3. *Formal Rules, Regulations and Standard governing operations of the organization and behavior of its members.*

(Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya.

4. *Technically Qualifies personal employed or a caarers basic, with promotion baased on qualifictions and performance.*

(Adanya personal yang secara teknis memenuhi syarat yang dipekerjakan atas dasar karir dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.)

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2008) mengatakan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap defenisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mendapatkan kepuasan dan mencapaia tujuan. Sedangkan Brata mengeluarkan defenisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima (2003 : 9) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Moenir (2002:16) mengataka pelayanan Pemerintahan adalah kumpulan instruksi dalam bentuk kalimat bantahan atau tindakan yang diatur ketertiban

kedalam kelompok yang harus dipatuhi, dan pelanggaran terhadap instruksi ini dapat menyebabkan tindakan oleh pemerintah yang berkuasa.

Tjiptono (2001:12) Menjelaskan pengertian kualitas ternyata banyak mengandung makna/defenisi, seperti yang pernah dikatakan oleh Juran bahwa, kualitas sebagai suatu kecocokan untuk pemakaian (*Fitness Or Use*) yang menekankan orietasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Sementara itu Daming mengatakan bahwa, kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan Administrasi Pertanahan.

Menurut Parasuraman (1998:147) Mendefenisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Dengan demikian pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan, harapan untuk mendapatkan pelayanan pelayanan yang lebih baik sering kali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Sianipar (1995:5) Pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam (Sedarmayanti 2004:84) Adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang

atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Djaenuri (1998:15) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas Umum Pemerintah mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan dikemukakan oleh Talizuduhu (dalam Djaenuri (1998:15) yang mengatakan bahwa adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Rusli (2004:1) Pada dasarnya pelayanan publik di era repormasi diharapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada Pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan Pemerintah Daerah di Daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat.

Rusli (2004:3) Jadi dengan demikian Pelayanan Publik (masyarakat) dimulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain, serta sampai lanjut usia.

Pelayanan menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2008) mengatakan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mendapatkan kepuasan dan mencapaia tujuan. Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam

karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima (2003 : 9) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Menjelaskan pengertian kualitas ternyata banyak mengandung makna/defenisi, seperti yang pernah dikatakan oleh Juran bahwa, kualitas sebagai suatu kecocokan untuk pemakaian (*Fitness Or Use*) yang menekankan orietasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Sementara itu Daming mengatakan bahwa, kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan Administrasi Pertanahan.

Dengan demikian pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan, harapan untuk mendapatkan pelayanan pelayanan yang lebih baik sering kali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Aparatur Pemerintahan dalam melaksanakan suatu pekerjaan terlalu berorientasi pada tugas sehingga membawa pengaruh kepada hasil dan kualitas pelayanan. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat keliru dan cenderung menyesuaikan pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan.

Aparatur Pemerintah yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok aparatur pemerintah yang dapat memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi;
2. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif;
3. Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang mungkin timbul akan diminimalisir;
4. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya yang potensial.

Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Aparatur Pemerintahan dalam melaksanakan suatu pekerjaan terlalu berorientasi pada tugas sehingga membawa pengaruh kepada hasil dan kualitas pelayanan. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat keliru dan cenderung menyesuaikan pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan.

Dengan demikian pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan, harapan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik sering kali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Artinya tingkat kepuasan masyarakat sebagai subjek yang dilayani hanya tercipta jika birokrasi berorientasi kepada masyarakat. Untuk menjalani fungsi pelayanan, aparatur Pemerintahan harus melaksanakan usaha-usaha peningkatan kualitas pelayanannya dengan membangun kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Moenir (2001:44-45) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur Pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam mengelola kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan terkadang dibuat oleh petugas.
2. Dapatkan pelayanan yang jujur tanpa mengomel, menyindir, atau kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Menerima perlakuan yang sama dalam pelayanan untuk kepentingan yang sama, tertib dan tanpa diskriminasi.
4. Pelayanan yang adil dan tidak berbelit-belit artinya apabila ada kendala karena masalah yang tidak dapat dihindari harus dilaporkan agar masyarakat tidak menunggu ketidakpastian.

Dwiyanto Dick (2003:82) dalam pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan, harapan untuk mendapatkan pelayanan pelayanan yang lebih baik sering kali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Kemudian ditambah dengan equity (keadilan), efisiensi pelayanan, kesederhanaan dan keterbukaan yang dijadikan sebagai indikator kinerja birokrasi pelayanan publik.

Maka dapat ditarik kesimpulan dari defenisi-defenisi diatas bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

1. Dwiyanto (2002:60-61) Perundang-undangan adalah metode adalah kumpulan instruksi dalam bentuk kalimat bantahan atau tindakan yang diatur ketertiban kedalam kelompok yang harus dipatuhi, dan pelanggaran terhadap instruksi ini dapat menyebabkan tindakan oleh pemerintah yang berkuasa. Aparatur Pemerintah yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok aparatur pemerintah yang dapat memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi;
2. Dapat mengembangkan fungsi intrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif;
3. Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang mungkin timbul akan diminimalisir;
4. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya yang potensial

2. Dwiyanto (2002:49) Resposibilitas, menurut Lenvine 1990, Peraturan perundang-undangan tidak hanya dimaksudkan untuk menjatuhkan hukuman terhadap sipelaku, tapi inti tujuannya adalah memberikan dampak tertib dilingkungan sekitar maka terjadilah kesejahteraan yang diharapkan. Sehingga setiap pertanggung jawaban di dalam birokrasi pelayanan publik harus

disesuaikan dengan prinsip-prinsip organisasi, sebagai penyelenggara pelayanan publik yang aksinya menipu menyentuh kebutuhan masyarakat.

3. Dwiyanto (2002:55) Akuntabilitas yang merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan setiap pertanggung jawaban di dalam birokrasi pelayanan publik harus disesuaikan dengan prinsip-prinsip organisasi, sebagai penyelenggara pelayanan publik yang aksinya menipu menyentuh kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan beberapa indikator sebagai kinerja yang meliputi:

1. Referensi layanan yang digunakan pejabat birokrasi dalam penyediaan layanan publik. Indikator ini mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan birokrasi terhadap pengguna jasa.
 2. Tindakan yang dilakukan oleh birokrasi pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
 3. Sejauh mana kepentingan pengguna jasa lebih diutamakan daripada aparatur birokrasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
4. Keadilan, menurut Thompson 1998 yang dikutip Agus Dwiyanto Dick (2003:82) Pihak berwenang yang diberi wewenang untuk menghukum diharuskan untuk mempertimbangkan dengan saksama keberatan pejabat yang dijatuhi hukuman tindakan disipliner dan alasan yang diberikan oleh pihak berwenang yang diberdayakan untuk menghukum. Dimensi yang harus dilihat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah :

1. Sejahtera mana layanan menawarkan akses yang sama kepada semua warga (pengguna layanan) untuk mendapatkan layanan.
 2. Sejahtera mana perlakuan terhadap layanan dan praktik diskriminatif.
5. Dwiyanto (2002:73-74) Efisiensi layanan dalam administrasi publik adalah persamaan terbalik antara input dan output layanan. Idealnya, ukuran efisiensi pelayanan dibagi menjadi 2 (dua) dimensi yang dijadikan tolak ukur, yaitu:
1. Input pelayanan, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, harapan untuk mendapatkan pelayanan pelayanan yang lebih baik sering kali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.
 2. Output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, Pelayanan menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mengatakan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mendapatkan kepuasan dan mencapai tujuan.
6. Kesederhanaan, hal tersebut mengantung penjelasan bahwa setiap proses pelayanan atau pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan

diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mendapatkan kepuasan dan mencaipaia tujuan.

7. Keterbukaan, penyelenggara pelayanan lebih mementingkan persyaratan pelayanan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proeses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Thoha (2002: 43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya menurut Donald (dalam Hardiansyah. 2011: 10) mengatakan bahwa pelayanan publik itu pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 bab 1 pasal 1 adalah: Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (2001:13) Bahwa pelayanan publik itu pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan Publik menurut Thoha secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban penyelenggara dan pelayanan publik harus jelas dan diketahui masing-masing pihak dengan pasti;
2. Pengaturan dalam bentuk pelayanan publik apapun harus disesuaikan dengan bahwa pelayanan publik itu pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.
3. Upaya harus dilakukan agar kualitas, proses dan hasil pelayanan publik memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Jika pelayanan publik dari pemerintah menjadi mahal, otoritas publik yang relevan berkewajiban untuk memberikan kesempatan kepada publik untuk berpartisipasi dalam organisasinya.

Menurut Moenir (2002:88) dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesederhanaan Pegawai

Adanya kesederhanaan karyawan berkaitan dengan tindakan mengenai tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga berdampak positif dan menciptakan pelayanan yang baik.

2. Adanya Aturan

Dengan demikian pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan.

3. Faktor Organisasi

Yaitu bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan terlalu berorientasi pada tugas sehingga membawa pengaruh kepada hasil dan kualitas pelayanan. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat keliru dan cenderung menyesuaikan pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan.

5. Factor Sarana Pelayanan

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan terlalu berorientasi pada tugas sehingga membawa pengaruh kepada hasil dan kualitas pelayanan.

Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Konsep Evaluasi

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, Evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan kepada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Menurut Depdikbud 2002:45 Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau atau juga gabungan dari keduanya.

Menurut Bryan & White 1987:15, Evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasikan dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program atau rencana.

Ndraha 2003:201 mengatakan bahwa evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya. Adanya berbagai model evaluasi, 3 (tiga) diantaranya sebagai berikut:

1. Model *Before-After*, yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (pelaku, *treatment*) tolak ukur adalah *before*.
2. Model *das solen-dasein*, yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya, tolak ukur adalah *das sollen*.
3. Model kelompok kontrol-kelompok tes, yaitu perbandingan antara kelompok control (tanpa perlakuan) dengan kelompok tes (diberi perlakuan) tolak ukurnya adalah kelompok-kontrol.

Menurut Wibawa dalam Nugroho 2004:186, Evaluasi kebijakan publik mempunyai 4 (empat) fungsi, yaitu:

1. Eksplanasi, penyelenggara pelayanan lebih mementingkan persyaratan pelayanan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif.
2. Kepatuhan, penekanan terhadap defenisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mendapatkan kepuasan dan mencapaia tujuan.
3. Audit, Evaluasi menunjukkan apakah output benar-benar mencapai kelompok sasaran kebijakan, atau ada kebocoran atau penyimpangan.
4. Akunting, Evaluasi menunjukkan konsekuensi sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

Menurut Dunn dalam Nugroho 2004:186, kriteria dari evaluasi kebijakan publik mencakupi:

1. Efektifitas, apakah hasil yang diinginkan mencapai.
2. Kecukupan, seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah.
3. Pemerataan, apakah biaya dan pemanfaatan didistribusikan dengan merata kepada kelompok yang berbeda.
4. Ketepatan, apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna.
5. Responsivitas, apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan atau nilai kelompok.

Evaluasi dimaksudkan untuk melihat dan mengukur tindakan kinerja pelaksanaan suatu kebijakan publik yang latar belakang dan alasan-alasan diambil suatu kebijakan, tujuan dan kinerja kebijakan yang dikembangkan dan dilaksanakan. Serta digunakan untuk menilai sejauh mana ke efektifan kebijakan publik dan sejauh mana tujuan tercapai.

Dilihat dari sudut pandang siklus kebijakan, evaluasi biasanya dianggap sebagai sebuah proses aktivitas yang berusaha menyoroti apa yang terjadi sesudah kebijakan publik tertentu diimplementasikan atau ditransformasikan dalam berbagai bentuk tindakan-tindakan rutin birokrasi. Saat yang tepat untuk mempertimbangkan perlunya melakukan evaluasi pada tahanan menyeleksi opsi dan pada tahap mendesain program.

Evaluasi mempunyai defenisi yang beragam, William N. Dunn 2011:68 memberikan arti pada istilah evaluasi bahwa secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assesment*), kata-kata yang mengatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Bila dilihat dari fungsi, Menurut Dunn 2011:187 evaluasi mempunyai tiga fungsi utama dalam analisis kebijakan, yaitu:

1. Evaluasi memberikan informasi yang salah dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proeses pelayanan wajib di informasikan secara

terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2. Evaluasi berkontribusi untuk klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan sasaran Nilai-nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mempromosikan tujuan dan sasaran.
3. Evaluasi kata-kata yang mengatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Fungsi evaluasi kebijakan sangat berguna untuk mendapatkan hasil atau informasi mengenai kinerja kebijakan. Dunn dalam Leo Agustino 2006:163-164 mengatakan ada beberapa pendekatan evaluasi kebijakan guna menghasilkan penilaian yang baik. Pendekatan-pendekatan tersebut adalah:

1. Evaluasi semu

Evaluasi semua (*pseudo evaluation*) juga menggunakan metode deskriptif satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2. Evaluasi formal

Evaluasi formal (*formal evaluation*) juga menggunakan metode deskriptif kata-kata yang mengatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

3. Evaluasi keputusan teoritis

Evaluasi keputusan teoritis (*decision theoretic evaluation*) penggunaan metode deskriptif untuk juga menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan valid tentang hasil kebijakan yang secara eksplisit dinilai oleh para pelaku kebijakan.

Fungsi evaluasi menurut Agustino 2006:188-189 ada 3 (tiga) macam, yaitu:

1. Memberikan informasi yang valid dan dipercaya mengenai kebijakan.
2. Memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik pada nilai-nilai mendasari pemilihan tujuan dan target.
3. Memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, seperti perumusan masalah dan rekomendasi kebijakan.

Suharsini Arikunto dan Cepi Saprudin Abdulah Jaber 2004:13 menyatakan bahwa terdapat dua macam tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan khusus. Tujuan umum diarahkan pada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus diarahkan pada masing-masing komponen. Dalam hal tersebut keduanya menyarankan agar dapat melakukan tugasnya, maka seorang evaluator program dituntut untuk mampu mengenali komponen-komponen program.

Menurut Finsterbuck dan Motz dalam Subarsono 2005:128 menyatakan bahwa ada 4 (empat) jenis evaluasi, yaitu:

1. *Single Program After Only*

Evaluasi *single program after-only* secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau

kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat.

2. *Single Program After-Before*

Evaluasi *single program after-before* dapat digunakan untuk menentukan status target sebelum menerima program, tetapi tidak dapat mengetahui pengaruh program.

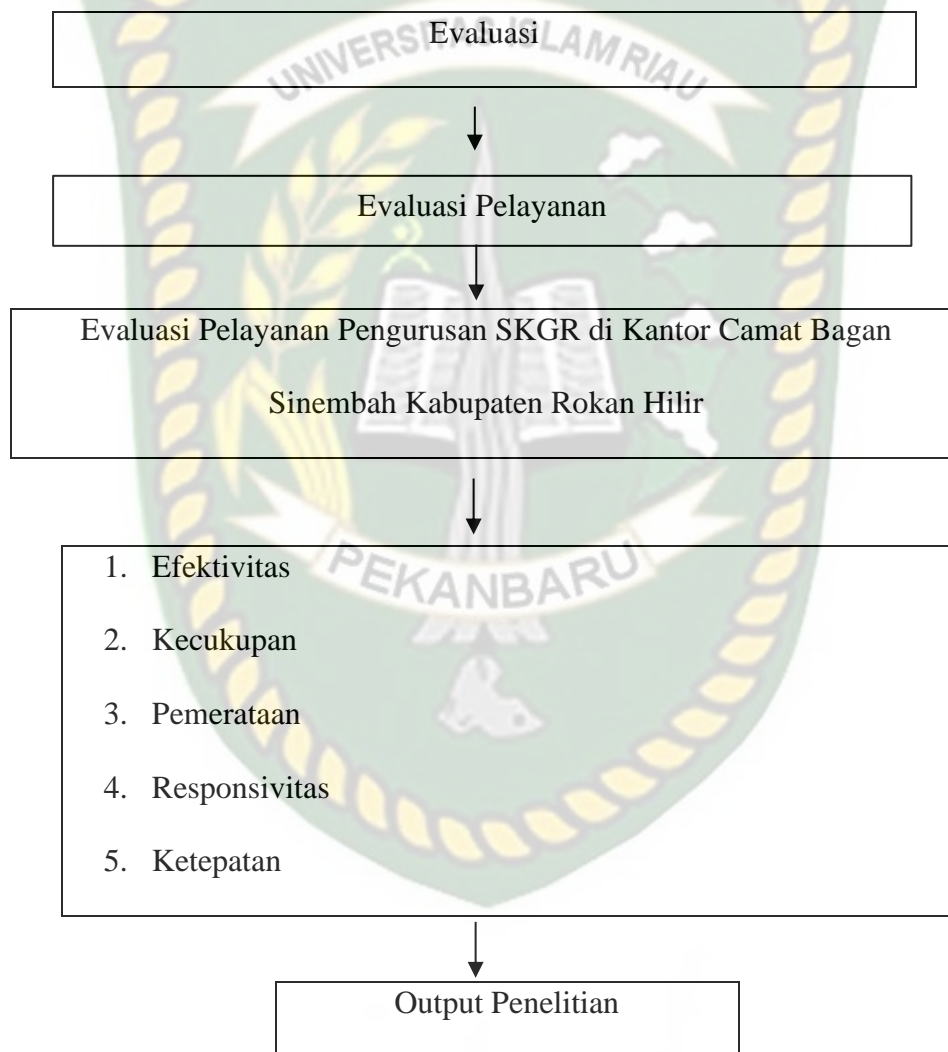
3. *Comparative After Only*

Evaluasi *comparative after only* Evaluasi dimaksudkan untuk melihat dan mengukur tindakan kinerja pelaksanaan suatu kebijakan publik yang latar belakang dan alasan-alasan diambil suatu kebijakan, tujuan dan kinerja kebijakan yang dikembangkan dan dilaksanakan.

Dilihat dari sudut pandang siklus kebijakan, evaluasi biasanya dianggap sebagai sebuah proses aktivitas yang berusaha menyoroti apa yang terjadi sesudah kebijakan publik tertentu diimplementasikan atau ditransformasikan dalam berbagai bentuk tindakan-tindakan rutin birokrasi. Saat yang tepat untuk mempertimbangkan perlunya melakukan evaluasi pada tahap menyeleksi opsi dan pada tahap mendesain program.

B. Kerangka Berpikir

Untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupten Rokan Hilir agar mencapai tujuan yang diinginkan. Maka secara skematis kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :



C. Konsep Operasioal

Untuk mempermudah dalam menganalisis penelitian dan menghindari kesalahan pemahaman terhadap narasi penelitian, maka penulis perlu mengoperasionalkan variabel-variabel yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya.
2. Pelayanan secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.
3. SKGR adalah Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah yang dikeluarkan Pemerintah pada masyarakat.
4. Camat adalah Aparat Pemerintah di lingkungan Kecamatan.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : **Operasional Variabel tentang Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai
1	2	3	4
Menurut Nugroho (2004) Eveluasi adalah suatu proses untuk menentukan nilai atau jumlah keberhasilan dan usaha pencapaian suatu tujuan yang telah di tetapkan.	Evaluasi	1. Efektifitas 2. Kecukupan 3. Pemerataan	a) Efektifnya Retribusi Pelayanan Administrasi Pertanahan. b) Retribusi sesuai standar prosedur. c) Retribusi harus sesuai dengan kualitas Administrasi Pertanahan. a) Administrasi Petahanahan disiapkan bagi masyarakat yang berhak menerima. b) Administrasi pertanahan dilengkapi dengan fasilitas berdasarkan prosedur. c) Administrasi pertanahan harus huni oleh pemiliknya.

			<ul style="list-style-type: none"> a) Administrasi pertanahan harus diperuntukkan bagi yang berhak. b) Penetapan retribusi Administrasi pertanahan sesuai dengan lokasi yang berhak. c) Retribusi harus sama sesuai dengan standar prosedur.
		4. Responsivitas	
		5. Ketetapan	<ul style="list-style-type: none"> a) Masyarakat puas dengan kondisi Administrasi pertanahan. b) Masyarakat nyaman berurusan di Administrasi pertanahan kecamatan Bagan Lambah. c) Masyarakat termotivasi untuk berpasisifasi. <ul style="list-style-type: none"> a) Surat tanah jadi hak milik masyarakat. b) Surat tanah menjadi tanggung jawab masyarakat.

			c) Surat tanah lepas dari tanggung jawab Pemerintah.
--	--	--	--



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian bertipe deskriptif dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif. Karena objek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Dengan alasan bahwa penulis ingin melakukan Evaluasi Pelayanan mengenai Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah.

C. Key Informan dan Informan Penelitian

Penelitian Kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian. Pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel (Suyanto, 2005:171). Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara tidak sengaja. Subjek penelitian ini menjadikan informan yang akan memberi berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu diperoleh dari informan yang untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan

tertentu. Menurut Suyanto (2005;172), informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci (*key informan*) mereka yang mengetahui memiliki informasi dasar yang diperlukan untuk penelitian.
2. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi, meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang dipelajari.

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan Key Informen dan Informen adalah sebagai berikut.

Tabel III.1 Key Informan dan Informan

No.	Nama/Jabatan	Key Informan	Informan
1.	Sakinah, SSTP.M.Si (Camat Bagan Sinembah)	1	-
2.	M.Hafni,S.Hi (Kasi Pemerintahan)	-	1
3.	Zulfikar, S.Ap (Kasi Pelayanan Umum)	-	1
4.	Samsudin (Masyarakat)	-	1
5.	Ngadiran (Masyarakat)	-	1
6.	Nasir (Masyarakat)	-	1
7.	Risky (Masyarakat)	-	1

Modifikasi Penulisan: 2020

D. Jenis dan Sumber Data

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat digunakan sebagai sumber data, karena dianggap menguasai bidang masalah dan berkaitan erat dengan kinerja semua kegiatan untuk memfasilitasi pemecahan masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

1. Data Primer

Data diperoleh secara langsung dalam melakukan penelitian, sumber data diperoleh langsung dari masyarakat atau responden yang sengaja dipilih untuk memperoleh data atau informasi yang relevan dengan masalah penelitian.

Adapun data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian itu sendiri yaitu dalam memperoleh data memberdayakan peneliti sebagai instrumen untuk mengamati dan merekam fenomena objek yang terjadi untuk diteliti dan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pedoman wawancara yaitu sebagai pedoman dalam melakukan wawancara dengan informan untuk memperoleh data mengenai fokus penelitian. Catatan lapangan berupa catatan yang digunakan untuk mencatat informasi terutama pada saat penelitian.
- b. Informan adalah orang dalam yang biasa memberikan informasi dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang investigasi.

Data yang diperoleh langsung dari responden seperti Camat, Kepala seksi Pelayanan Umum, Kepala Saksi Pemerintahan dan Masyarakat Pengurus SKGR.

Adapun data yang diperlukan tersebut adalah :

- 1) Data tentang latar belakang responden
- 2) Data tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi tanah di Kecamatan Bagan Sinembah. Lain-lain data yang menunjang untuk menganalisa hasil penelitian ini.

2. Data sekunder

Data yang dikutip dari sumber tertentu digunakan untuk menunjang data primer, sumber data sekunder merupakan sumber data yang melengkapi dan memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder yang diperoleh dari pendukung.

Data sekunder yang merupakan data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu dari sejumlah literature buku-buku dan data yang dikumpulkan dari data atau informasi serta keterangan lainnya yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini.

Adapun data yang mendukung penelitian ini :

- a. Data tentang geografis dan demografis Kecamatan Bagan Sinembah
- b. Struktur organisasi dan tata kerja dari masing-masing lembaga yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis disini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain :

a. Observasi

Merupakan cara pengambilan informasi yang melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.

Teknik ini digunakan karena untuk mencari dan mendapatkan “sesuatu” diluar atau tidak mungkin diperoleh dari sumber data langsung, sehingga diharapkan nilai data yang diterima kualitas ternyata banyak mengandung makna/defenisi, seperti yang pernah dikatakan oleh Juran bahwa, kualitas sebagai suatu kecocokan untuk pemakaian (*Fitness Or Use*) yang menekankan orietasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Sementara itu Daming mengatakan bahwa, kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan Administrasi Pertanahan. Pada hakikatnya birokrasi merupakan badan tempat dimana kerja sama untuk mencapai tujuan birokrasi yang ideal adalah yang mutakhir, berdaya guna, dan mengayomi kepentingan semua stratifikasi dan golongan dalam suatu negara.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pada

hakikatnya birokrasi merupakan badan tempat dimana kerja sama untuk mencapai tujuan birokrasi yang ideal adalah yang mutakhir, berdaya guna, dan mengayomi kepentingan semua stratifikasi dan golongan dalam suatu negara.

c. Wawancara

Merupakan cara mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan informasi secara langsung untuk digunakan karena data tidak diperoleh dari sumber data lain.

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung, dimana peneliti memanfaatkan teknik bonding dan disesuaikan dengan keadaan saat ini untuk mendapatkan data sebanyak-banyaknya dari informan sebagai sumber data dengan cara merekam atau merekam hasil wawancara.

Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam menyediakan data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan responden. Informan ditentukan oleh data yang dibutuhkan.

F. Teknik Analisa Data

McMillan dan Schumacher (dalam Khasan Effendy, 2010: 128) berpendapat bahwa, pengumpulan data dibagi dalam 5 (lima) fase, yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

Fase 1 : Perencanaan, peneliti menganalisis pernyataan permasalahan dan mencari pertanyaan penelitian, yang mana di fokuskan pada usaha pengumpulan data.

Fase 2 : Melalui pengumpulan data, fase ini termasuk hari pertama dilapangan, peneliti berusaha menciptakan pencitraan, kepercayaan, dan hubungan timbal balik dengan individu dan kelompok yang observasi.

Fase 3 : Pengumpulan data dasar, peneliti tidak disibukkan lagi dengan data terbaru dilapangan atau sinkronisasi jawaban partisipan.

Fase 4 : Penutupan pengumpulan data, menyudahi pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah penelitian, kedalaman, dan kekayaan data yang telah dikumpulkan.

Fase 5 : Penyelesaian, pengumpulan data diselesaikan dengan menggabungkan analisis data resmi dengan susunan penyajian data dengan cara yang berkesan dan mengandung banyak pengertian.

Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan lalu dikelompokkan dan diklasifikasi menurut jenisnya, kemudian diolah kedalam tabel diuraikan dan diberikan pembahasan-pembahasannya serta keterangan yang didukung analisa data yang dilakukan.

G. Jadwal Waktu Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang telah direncanakan dan ditetapkan sebagai berikut :

Tabel III.2. Tabel Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Surat

Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah rokan Hilir.

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Kegiatan Bulan dan Minggu Tahun 2020																											
		Maret				April				Mei				Juli				Agustus				Oktober							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x	x	x	x	x																				
2	Seminar UP									x	x																		
3	Perbaikan UP											x	x																
4	Perbaikan Daftar kuisisioner													x	x														
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)															x	x												
6	Penelitian lapangan																	x	x	x									
7	Penelitian dan analisis data																												
8	Penyusunan laporan Penelitian (skripsi)																					X							
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																						X						
10	Ujian Skripsi																							X					
11	Revisi dan Pengesahan skripsi																								X				
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																												X

Sumber data : Modifikasi penulis tahun 2019

H. Rencana Sistematika Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)

Untuk memahami makna dalam penulisan skripsi ini, penulis mengelompokkan dalam 6 (enam) bab yang mana masing-masing bab digambarkan secara umum sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini diuraikan tentang studi kepustakaan, kerangka pikir, konsep operasional, operasionalisasi variabel, dan teknik pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sample, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

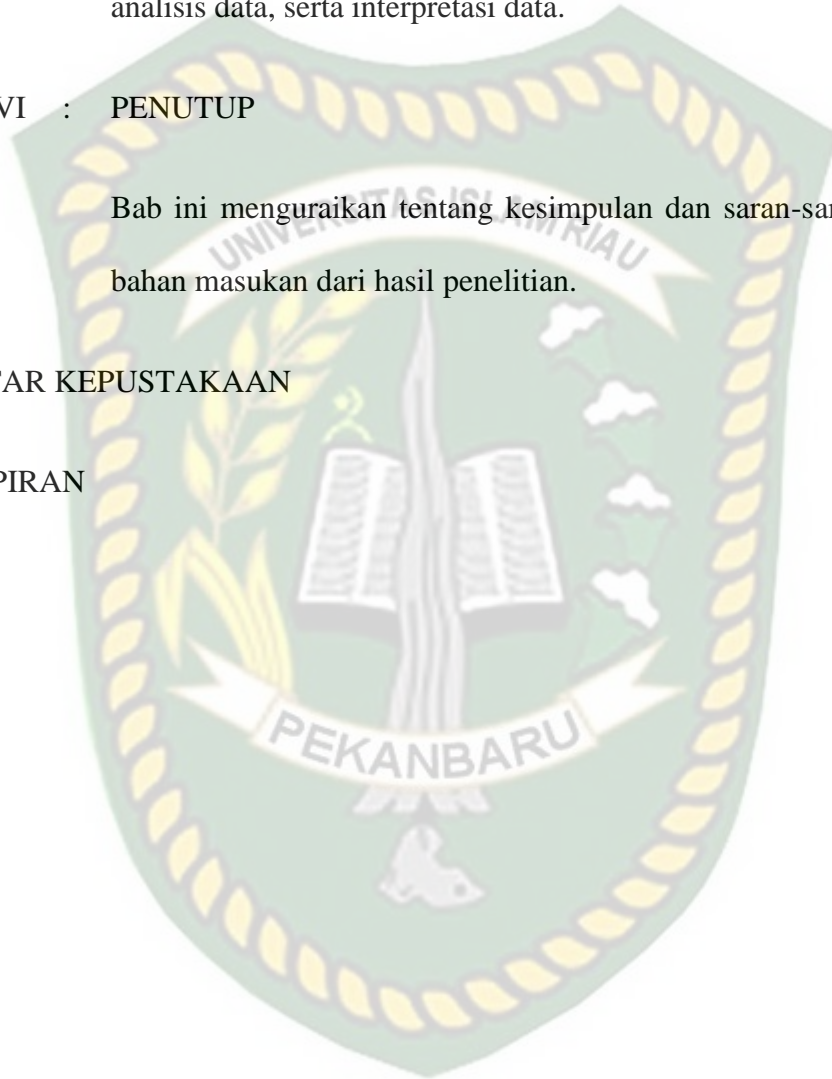
Bab ini menguraikan sejarah ringkas tempat penelitian, struktur organisasi, fungsi dan tugas organisasi, dan aktivitas yang dilakukan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas tentang identitas responden, deskripsi data dan analisis data, serta interpretasi data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran sebagai bahan masukan dari hasil penelitian.

DAFTAR KEPUSTAKAAN**LAMPIRAN**

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu Kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Rokan Hilir. Adapun jarak pusat Kecamatan ke pusat Pemerintahan adalah (116,8 Km) dengan iklim tropis dengan suhu antara suhu 21°C pada malam hari dan 33°C pada siang hari dengan kelembaban nisbi berkisar 50% sampai dengan 180% dengan curah hujan 20818 mm/th. Adapun luas wilayah Kecamatan Bagan Sinembah adalah 847.35 Km².

Sebagaimana dengan Pusat Pemerintahan wilayah lain, Kecamatan Bagan Sinembah mempunyai batas-batas Kecamatan dengan Kecamatan lainnya, yaitu:

- Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Simpang Kanan
- Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Sei daun
- Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Bagan Sinembah Raya
- Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Balai Jaya

2. Keadaan Demografi

a. Jumlah Penduduk

Berdasarkan statistik tahun 2020 di wilayah Kecamatan Bagan Sinembah memiliki penduduk sebanyak 60.545, jiwa yang terdiri dari perempuan sebanyak 30.261, jiwa dan laki-laki 30.284, jiwa.

Dari jumlah penduduk sebanyak 60.545, jiwa tersebut dapat dilihat penyebaran serta persentase pada masing-masing Kelurahan/Kepenghuluan, sebagai berikut:

Tabel IV.I

Kelurahan/Kepenghuluan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4
Kel. Bagan Batu Kota	6.529	6.850	13.379
Kel. Bahtera Makmur Kota	2.071	2.126	4.197
Kep. Bagan Batu	5.198	4.795	9.993
Kep. Bahtera Makmur	2.282	2.180	4.462
Kep. Pelita	844	830	1.674
Kep. Suka Maju	517	542	1.059
Kep. Gelora	1.097	996	2.093
Kep. Bagan Manunggal	1.387	1.358	2.745
Kep. Bagan Sapta Permai	862	839	1.701
Kep. Bakti Makmur	1.681	1.683	3.364
Kep. Jaya Agung	879	943	1.822
Kep. Bhyangkara Jaya	478	431	909
Kep. Meranti Makmur	732	707	1.439
Kep. Bagan Batu Barat	2.951	2.918	5.869
Kep. Jadi Makmur	1.027	996	2.023
Kep. Murini Makmur	1.007	1.347	2.354
Kep. Bakti Jaya	742	720	1.462
Jumlah	30.284	30.261	60.545

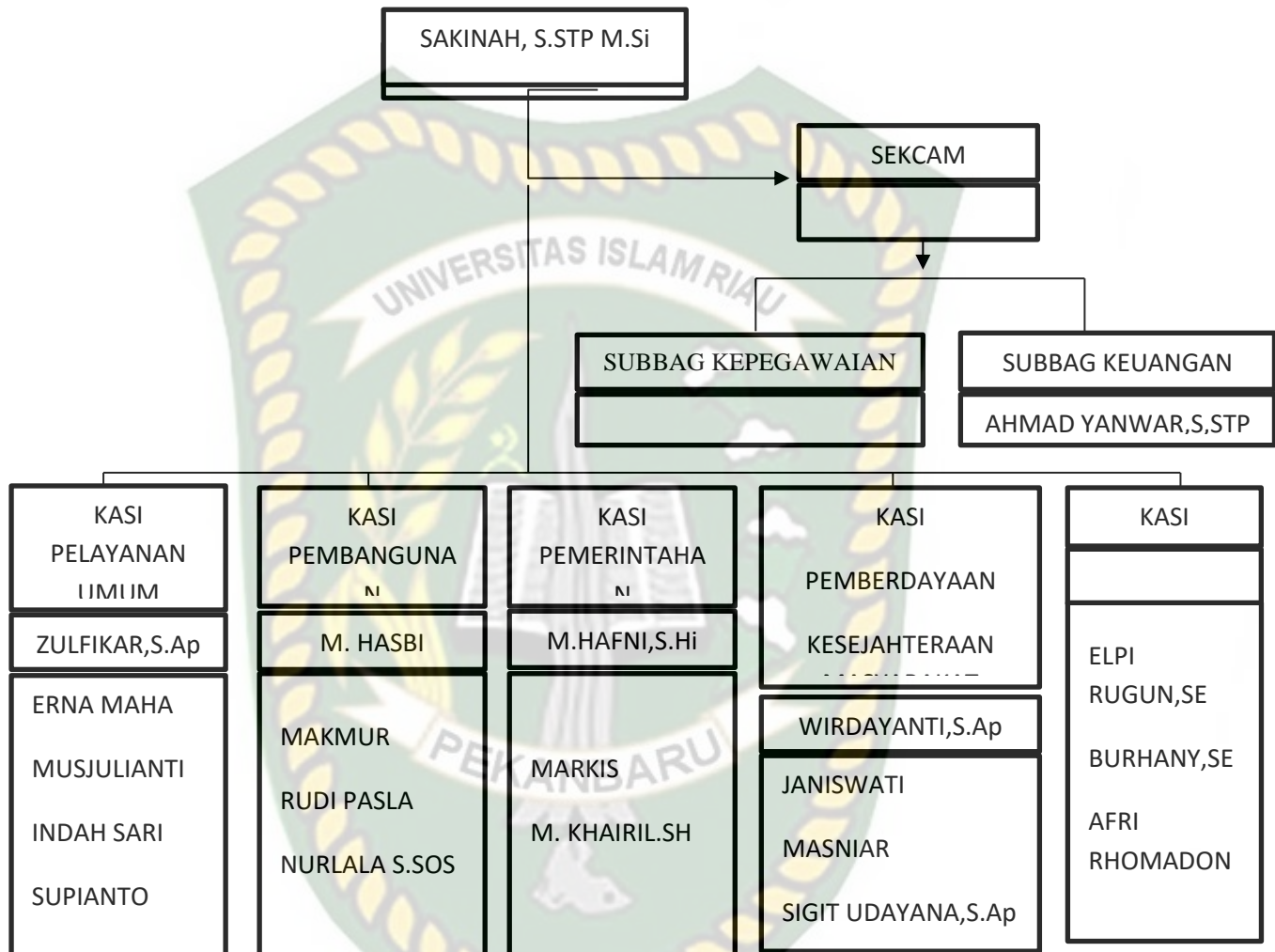
Sumber: Kantor Camat Bagan Sinembah 2020

b. Mata Pencarian

Mata Pencarian Masyarakat Bagan Sinembah sangat beraneka ragam dan kompleks, hal ini dikarenakan letaknya ditengah pusat kota. Namun yang paling menonjol mata pencarian masyarakat Bagan Sinembah adalah petani. Namun ada juga Masyarakat yang memiliki mata pencarian lainnya.



c. Susunan Organisasi di Kantor Camat Bagan Sinembah



Sumber: Kecamatan Bagan Sinembah 2020

d. Uraian Tugas dan Jabatan

a. Camat

Mempunyai tugas:

- Penyelenggara tugas-tugas Pemerintahan Umum dan pembinaan Pemerintahan Desa.
- Perkembangan ketertiban dan ketertiban daerah.
- Promosi pembangunan masyarakat desa meliputi pembinaan sarana dan prasarana ekonomi, proksi dan pembinaan pembangunan secara umum, serta pembinaan lingkungan.
- Perkembangan sosial
- Menyusun rencana dan program, administrasi, administrasi dan pembinaan rumah tangga.

b. Sekretaris Camat

- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan.
- Merumuskan dan melaksanakan administrasi keuangan.
- Menyiapkan dan melaksanakan administrasi, kepegawaian, perlengkapan dan urusan rumah tangga.

c. Seksi Pemerintahan

- Menyiapkan dan melaksanakan penyusunan program penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan desa.
- Menyusun dan mempersiapkan pedoman administrasi kependudukan dan status sipil.

- Merumuskan dan melaksanakan komposisi dan pembangunan sosial, politik, ideologi negara, dan persatuan negara.

d. Seksi Pelayanan Umum

- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan.
- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum.

e. Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat

- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program, pembinaan pelayanan dan bantuan social, pembinaan kepemudaan, peran wanita dan olahraga.
- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program, pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan, dan kesehatan masyarakat.

f. Seksi Pembangunan

- Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkungan kecamatan dalam forum musyawarah pembangunan kecamatan.

g. Seksi Trantib

- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.

- Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program dan penyelegaraan polisi pamongpraja.

e. Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Bagan Sinembah

Tabel IV.2 Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Bagan Sinembah

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Bangunan Gedung	2	Bangunan Kantor Camat Bagan Sinembah, Dan Rumah Dinas Camat.
2.	Alat Angkutan	1	Mobil Dinas Camat
3.	Meja	11	Baik
4.	Kursi Kerja Putar	11	10 Baik, 1 Rusak
5.	Kursi Tamu	3 Set	Baik
6.	Kursi Pelayanan	7 Set	Baik
7.	Komputer	4	Baik
8.	Lemari Arsip	5	Baik
9.	Kipas Angin	7	Baik
10.	Ac Ruang Camat	1	Baik
11.	Lemari Piala	2	Baik
12.	Bel panggilan	1	Baik

Sumber: Daftar Inventaris Barang Kantor Camat Bagan Sinembah

Kantor kecamatan yang menyelenggarakan Pemerintahan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, maka perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana menjadi faktor penentu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas prima.

f. Visi dan Misi Kantor Camat Bagan Sinembah

Visi

Terwujudnya Kecamatan Bagan Sinembah sebagai kawasan andalan yang berbasis kerakyatan dalam tatanan masyarakat yang damai, sejahtera dan agamais dalam wadah Kabupaten Rokan Hilir.

Misi

1. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dan Aparatur Pemerintahan Kepenghuluan/Kelurahan/Kecamatan yang dilandasi iman dan taqwa.
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Infrastruktur ekonomi dan social serta pengembangan wirausaha dalam upaya membuka lapangan kerja.
3. Peningkatan pembangunan seni budaya, olah raga serta peningkatan iman dan taqwa.
4. Pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan menumbuh kembangkan industri kecil dan menengah.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

1. Persiapan Penelitian

a. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan dengan cara wawancara tidak terstruktur terhadap narasumber yaitu, Camat Bagan Sinembah, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan, dan Masyarakat pengurus SKGR di kantor Camat Bagan Sinembah yang menjadi data awal bagi peneliti. Selanjutnya dengan penggunaan data dokumentasi atau data yang penulis dapatkan di lapangan serta beberapa referensi buku yang terkait dengan fenomena yang telah terjadi, kemudian di angkat menjadi bahan penelitian yang akan diteliti dan dibahas pada bab v ini.

b. Penyusunan Pedoman Wawancara

Sebelum peneliti melakukan wawancara dengan key informan dan informan, peneliti terlebih dahulu membuat pedoman wawancara berdasarkan tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, tinjauan pustaka, dan hasil studi pendahuluan. Pedoman wawancara ini didahului dengan menyatakan pertanyaan umum seperti identitas, usia, dan pekerjaan. Pertanyaan tersebut dilakukan agar dapat membangun suasana yang lebih santai saat melakukan wawancara dengan narasumber.

2. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian diawali dengan fenomena pelayanan surat keterangan ganti rugi tanah (SKGR) yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah, dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dilapangan atau di Kantor Caamat Bagan Sinembah secara langsung, hal tersebut guna untuk memperoleh data-data yang menjadi acuan penelitian.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan dan key informan, maka peneliti menemukan jawaban yang mengarah kepada permasalahan dari pertanyaan penelitian ini.

Tabel V.I Jadwal Wawancara Dengan Narasumber

	Nama	Tanggal	Narasumber
Key Informan	Sakinah, SSTP.M.Si	26 Oktober 2020	Camat Bagan Sinembah
Informan	M.Hafni,S.Hi	26 Oktober 2020	Kasi Pemerintahan
	Zulfikar, S.Ap	26 Oktober 2020	Kasi Pelayanan Umum
	Samsudin	27 Oktober 2020	Masyarakat
	Ngadiran	27 Oktober 2020	Masyarakat
	Nasir	28 Oktober 2020	Masyarakat
	Risky	28 Oktober 2020	Masyarakat

Sumber : Modifikasi penulisan, 2020

3. Identitas Informan

Dalam penelitian kualitatif ini, informan merupakan pilar utama sebagai sumber memperoleh data (keterangan) yang dibutuhkan. Pemilihan subjek yang dijadikan informan tentu merupakan pertimbangan yang cukup rasional berdasarkan kebutuhan penelitian, maka dari itu penelitian ini merupakan penelitian yang termasuk kedalam studi korban. Menyangkut permasalahan yang dibahas, penelitian melibatkan beberapa orang sebagai key informan dan informan yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini, adapun key informan dan informan yang peneliti wawancarai sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas Narasumber

No	Nama	Umur	Narasumber
1	Sakinah, SSTP.M.Si (Key Informan)	38 Tahun	Camat Bagan Sinembah
2	M.Hafni,S.Hi (Informan)	48 Tahun	Kasi Pemerintahan
3	Zulfikar, S.Ap (Informan)	49 Tahun	Kasi Pelayanan Umum
4	Samsudin (Informan)	67 Tahun	Masyarakat
5	Ngadiran (Informan)	57 Tahun	Masyarakat
6	Nasir (Informan)	55 Tahun	Masyarakat
7	Risky (Informan)	36 Tahun	Masyarakat

Sumber : Modifikasi penulisan 2020

B. Data Hasil Wawancara

Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, maka dalam penelitian ini selain data-data yang diperoleh juga dilakukan Tanya jawab kepada key informan dan informan. Informen tersebut dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, pemilihan tersebut dilakukan sesuai rumusan dari permasalahan yang ingin dicapai.

1. Efektifitas

Efektifitas bertugas dimaksud dengan keterbukaan yaitu adanya informasi yang jelas yang disampaikan kepada masyarakat, agar masyarakat agar masyarakat tidak merasa bingung dengan pelayanan yang diberikan.

Indikasinya adalah :

- Informasi yang jelas
- Dapat diketahui masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sakinah, SSTP.M,Si selaku Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Oktober 2020)

Sakinah merupakan Camat Bagan Sinembah, Selaku Camat atau Pimpinan di Kantor Camat Bagan Sinembah Sakinah selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah.

Dalam hasil wawancara dengan Camat Bagan Sinembah saya mengemukakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah.

“...Pelayanan SKGR yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah ini sudah berjalan dengan baik, dan sudah mengikuti prosedur, sesuai dengan UU Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009, dan sampai saat ini belum ditemukan hambatan-hambatan dalam proses pelayanan SKGR, namun dalam proses penerbitannya kita kadang mengalami hambatan, karena masalah sempadan yang menyebabkan lambatnya penerbitan SKGR yang melebihi waktu...”

Camat Bagan Sinembah juga mengatakan akan mengevaluasi Pelayanan yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Bagan Sinembah.

Hal serupa juga dikemukakan oleh M.Hafni,S.Hi, Kasi Pemerintahan Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 26 oktober 2020)

M. Hafni,S.Hi Merupakan kepala seksi Pemerintahan selaku kepala seksi Pemerintahan di Kantor Camat Bagan Sinembah Hafni Kepala Seksi Pemerintahan bertugas untuk mengecek kelengkapan berkas SKGR dari JPU. Apabila berkas sudah lengkap, maka akan diparaf oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan diserahkan kepada Sekretaris Camat. Jika berkas belum lengkap, maka berkas dikembalikan lagi ke JFU untuk dilengkapi kembali.

Dalam hasil wawancara dengan Hafni saya mengemukakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan Pelayanan SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah.

“...Pelayanan yang ada di Kantor Camat B.Sinembah sudah baik dan sangat transparan, mulai dari pemberitahuan syarat-syarat kepengurusan dan pelayanan juga sudah jelas dan tertera di setiap loket pelayanan, dalam proses pelayanan untuk saat ini pegawai kantor Camat dan saya sendiri belum menemukan adanya masalah atau kendala. Namun dalam

proses penyelesaian kadang kami mengalami kendala, namanya juga masalah pertanahan ya pasti mempunyai sempadan wilayah tanah, nah disitu kadang kita terkendala, karena kita harus mengecek lokasi tanah dan bertemu dengan pemilik sempadan tanah, kadangkannya pemilik tanah tidak selalu ada dilokasi, atau susah untuk kita temui, dan dalam penerbitan SKGR kami juga mengakui kadang mengalami keterlambatan karena itu camat keluar kota, karena SKGR inikan harus di tanda tangani Camat dan tidak bias diwakilkan...”

Beliau juga mengatakan masyarakat yang melakukan pegurusan SKGR secara langsung ke kantor Camat tidak terlalu banyak, kadang dalam sebulan hanya terdapat kurang lebih 5-10 orang, karena masyarakat kebanyakan menyerahkan urusannya kepada pihak Kelurahan untuk melakukan kepengurusannya sampai selesai. Untuk masalah biaya dalam melakukan kepengurusan SKGR dikantor Camat Bagan Sinembah tidak dipungut biaya apapun, tapi dari kelurahan mungkin dipungut biaya karena setiap kali kami menerima berkas SKGR dari Kelurahan kami menerima uang untuk menyelesaikan SKGR.

Kemudian wawancara dilakukan dengan Zulfikar,S.Ap, Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 26 oktober 2020)

Dalam hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Kasi pelayanan Umum beliau mengatakan bahwasanya:

“... Menurut saya pelayanan SKGR yang ada dikantor Camat Bagan Sinembah ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan konsep pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah dan belum ada hambatan dalam proses pelayanan, karena kami sudah menerapkan PATEN, dan pegawai yang ada dikantor camat juga sudah tanggap dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, dan juga ditunjang dengan fasilitas yang baik pula, meskipun kami juga menyadari ada beberapa

kekurangan, dan dalam proses pengurusan SKGR kami tidak memungut biaya (gratis)..."

Beliau juga mengatakan hal yang sama dengan Kasi Pemerintahan M.Hasbi mengenai hambatan yang sering kali terjadi dalam proses penerbitan SKGR, mengenai pemilik sempadan yang susah untuk ditemui sehingga menghambat penerbitan SKGR yang seharusnya 5 hari jam kerja, menjadi lebih dari 5 hari.

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan Samsudin, Masyarakat Pengurus SKGR (wawancara dilakukan tanggal 27 oktober 2020)

Samsudin saat saya wawancarai mengeluhkan lambatnya kehadiran pegawai kantor Camat di kantor camat tersebut, sehingga beliau harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

"...Menurut saya pelayanan yang ada dikantor Camat ini cukup baik, prosedur pelayanan dan informasi pelayanan nya juga sudah jelas, namun pada pegawai pelayanan saja tidak disiplin, karena jam segini aja masih ada pegawai yang belum hadir. Inikan menghambat kami yang menerima pelayanan, dan saya rasa untuk ketepatan waktu juga kucup lama karena ada teman saya yang mengurus SKGR 2 minggu yang lalu belum selesai juga, dan pegawai disini juga terkesan sedikit arogan, fasilitas yang ada di ruang tunggu ini juga kurang baik, harusnya ada pendingin ruangan, kipas atau AC supaya kami selaku penerima layanan merasa nyaman dalam mengantri..."

Beliau juga mengatakan selama beliau melakukan pengurusan SKGR dikantor Camat Bagan Sinembah belum ada di pungut biaya, dan beliau juga mengatakan harusnya Kantor Camat Bagan Sinembah membuat tempat kritik dan saran agar masyarakat bisa meyampaikan keluhannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan dapat diketahui bahwa efektifitas dalam pelayanan surat

keterangan ganti rugi tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah sudah berjalan cukup baik, namun kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu keluhan dari masyarakat yang menerima pelayanan.

2. Kecukupan

Kecukupan merupakan kemudahan dalam akses masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemberi pelayanan serta mudah dilaksanakan dalam arti pekerjaan itu cepat penyelesaiannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sakinah, SSTP.M.Si selaku Camat Bagan Sinembah mengenai kecukupan atau mengenai fasilitas yang menunjang proses pelayanan SKGR :

“Sarana dan prasarana penunjang kinerja pelayanan sudah mencukupi dan pegawai di kantor Camat Bagan Sinembah juga menerima pelayanan dengan baik dan ramah” (Wawancara dengan ibu Sakinah, SSTP.M.Si pada tanggal 26 oktober 2020)

Ngadiran, masyarakat pengurus SKGR di kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 27 oktober 2020)

Kemudian wawancara peneliti lanjutkan dengan Ngadiran selaku masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Bagan Sinembah yang mengeluhkan fasilitas yang ada di ruang PATEN.

“...Fasilitas yang ada di ruang tunggu saya rasa harus diberi pendingin seperti kipas atau AC, karena kan banyak yang antri pasti ruangan jadi pengap dan panas...” (Wawancara dengan bapak Ngadiran pada tanggal 27 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan, dapat diketahui bahwa Camat mengungkapkan fasilitas yang ada di kantor

camat Bagan Sinembah sudah baik dan berbanding terbalik dengan pernyataan dari masyarakat yang menerima pelayanan yang mengatakan fasilitas yang ada dikantor Camat Bagan Sinembah masih kurang baik.

3. Pemerataan

Pemerataan adalah prosedur yang diberikan pada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan dilakukan secara pemerataan tanpa adanya membeda-bedakan satu sama lainnya, dan serta jelasn pula unit kerjanya.

Dalam hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.Ap beliau mengatakan :

“...Dalam pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah kita melakukan pelayanan secara merata dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang kita terapkan disini, dan dalam proses penerbitan SKGR dikantor Camat Bagan Sinembah kita tidak memungut biaya atau gratis...” (Wawancara dengan Bapak Zulfikar,S.Ap pada tanggal 26 oktober 2020)

Kemudian wawancara peneliti lanjutkan dengan bapak Nasir, Masyarakat pengurus SKGR diKantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 28 oktober 2020)

Saat peneliti melakukan wawancara dengan Nasir di kantor Camat Bagan Sinembah peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan SKGR yang ada dikantor Camat Bagan Sinembah :

*“...Pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah cukup baik dan saya dilayani dengan baik, dan sejauh ini dalam proses pengurusan SKGR saya dilayani sama dengan rata dengan yang lainnya dan sampai sejauh ini dalam proses pengurusan SKGR saya tidak ada dipungut biaya apapun...”
(Wawancara dengan bapak Nasir pada tanggal 28 oktober 2020)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kasi Pelayanan Umum dan Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Bagan Sinembah bahwa dalam proses pengurusan SKGR tidak dipungut biaya.

4. Ketepatan

Ketepatan adalah penyelesaian suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Dalam hasil wawancara peneliti dengan Sakinah, SSTP.M.Si selaku Camat Bagan Sinembah mengenai ketepatan sakinah mengemukakan :

*“...Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah yang telah diterbitkan oleh pihak kecamatan menjadi hak, tanggung jawab dan lepas tangan dari pemerintah kepada masyarakat yang telah memiliki SKGR, dan digunakan masyarakat sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah dan adapun waktu penerbitan SKGR yaitu 5 hari setelah berkas diproses dan dilengkapi, namun kadang kami juga mengalami kendala dalam proses penerbitan SKGR ini kadang saat petugas dari kecamatan melakukan pengecekan dilokasi banyak kendala yang terjadi dilapangan...”
(Wawancara dengan Sakinah, SSTP.M.Si pada tanggal 26 oktober 2020)*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan

Umum bapak Zulfikar, S.Ap beliau mengatakan :

“...Berdasarkan ketentuan yang berlaku proses penerbitan SKGR itu 5 hari jam kerja setelah berkas dilengkapi, namun kadang kami juga mengalami kendala dalam hal ini, kadang dilapangan kami tidak menemukan pemilik sempadan tanah,

dan kadang juga ibu Camat tidak ada dikantor, dikarenakan SKGR ini harus di tanda tangani oleh beliau langsung tidak boleh diwakilkan...” (wawancara dengan Zulfikar, S.Ap pada tanggal 26 oktober 2020)

Selanjutnya wawancara penulis lanjutkan dengan bapak Riski masyarakat yang ingin mengurus SKGR beliau mengatakan :

“...Dalam Proses pelayanan ini saya merasa waktu nya terlalu lama karena saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas, dan petugas yang ada disini juga tidak terlalu ramah kepada pengunjung yang bertanya dan untuk proses penerbitannya pun kadang lebih dari 5 hari jam kerja, karena teman saya yang sudah melakukan pengurusan SKGR seminggu yang lalu sampai sekarang juga belum diterbitkan...” (Wawancara dengan Bapak Riski pada tanggal 28 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Camat Bagan Sinembah, Kasi Pelayanan umu dan Masyarakat dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan dan penerbitan SKGR masih belum sesuai dengan ketentuan waktu, dan masyarakat juga mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat.

5. Responsivitas

Responsivitas adalah daya tanggap pemberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasi pemerintahan bapak M.Hafni.S.Hi mengenai responsivitas:

“...untuk saat ini saya rasa pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah sudah memberikan pelayanan yang baik dan merespon dengan baik keluhan masyarakat, dan ditambah lagi kita juga sudah menerapkan PATEN yang dapat mempermudah masyarakat untuk menerima pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah...” (Wawancara dengan M.Hafni,S.Hi pada tanggal 26 oktober 2020)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ngadiran masyarakat yang melakukan pengurusan SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan tanggal 27 oktober 2020)

ngadiran merupakan masyarakat yang melakukan pengurusan SKGR di kantor Camat Bagan Sinembah Saat diwawancarai beliau mengeluhkan lambatnya pegawai yang hadir,

“...Untuk pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah ini sih menurut saya belum terlalu baik, karena pelayanan yang baik itu didukung oleh pegawai yang baik pula, kita lihat sajalah jam segini aja pegawai nya belum datang semua, kitakan sebagai penerima layanan jadi nunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, ini merupakan salah satu hambatan bagi kami masyarakat yang mau ngurus SKGR. Dan pegawai disini juga tidak terlalu ramah kepada masyarakat...”
(Wawancara dengan ngadiran pada tanggal 27 oktober 2020)

Beliau juga mengatakan bahwa fasilitas yang ada ruang PATEN masih ada yang kurang seperti kipas angin, dan beliau juga mengatakan pegawai yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah masih kurang tanggap terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Riski masyarakat yang melakukan pengurusan SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan tanggal 28 oktober 2020)

“...Untuk pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah ini sih menurut saya belum terlalu baik, karena pelayanan yang baik itu didukung oleh pegawai yang baik pula, kita lihat sajalah jam segini aja pegawai nya belum datang semua, kitakan sebagai penerima layanan jadi nunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, ini merupakan salah satu hambatan bagi kami masyarakat yang mau ngurus SKGR. Dan pegawai disini juga tidak terlalu ramah kepada masyarakat...”
(Wawancara dengan Riski pada tanggal 28 oktober 2020)

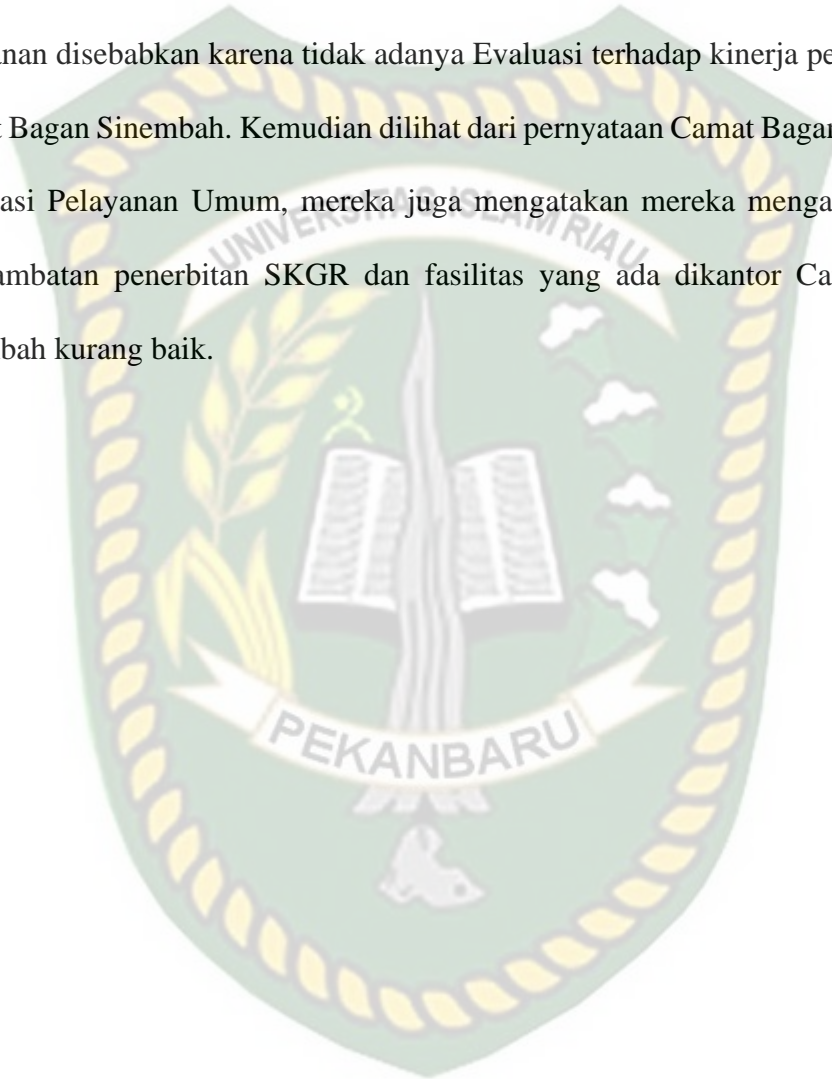
Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ngadiran dan Riski selaku masyarakat yang menerima pelayanan, mereka mengemukakan bahwa pegawai dikantor Camat Bagan Sinembah masih kurang disiplin dalam bekerja, dan masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan.

C. Pembahasan

Masyarakat yang menerima pelayanan merasakan adanya ketidakpuasan pelayanan yang diberikan pegawai kantor Camat Bagan Sinembah, masyarakat yang menginginkan kepuasan pelayanan dan kenyamanan dalam menerima pelayanan merasa kecewa dengan pelayanan yang ada dikantor Camat Bagan Sinembah. Pihak Kecamatan yang mengungkapkan bahwasanya dikantor Camat Bagan Sinembah yang sudah menerapkan PATEN berjalan dengan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena masih ada kendala dalam pelayanan yang ada dikantor Camat Bagan Sinembah, yaitu Sumber Daya Manusianya/Pegawai yang kurang disiplin, tidak menjalankan tugasnya dengan baik, karena masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Bagan Sinembah.

Dari hasil penelitian dilapangan yang sudah dilakukan, maka diketahui bahwa adanya keterlambatan dalam proses pelayanan, disebabkan karena masalah sempadan dan tidak adanya Camat di Kantor yang menghambat penyelesaian atau

penerbitan SKGR menjadi lama dan lebih dari 5 hari jam kerja. Fasilitas pelayanan yang kurang baik, dan kurang disiplinnya pegawai kantor Camat Bagan Sinembah masuk kerja, mengenai fasilitas dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan disebabkan karena tidak adanya Evaluasi terhadap kinerja pegawai oleh Camat Bagan Sinembah. Kemudian dilihat dari pernyataan Camat Bagan Sinembah dan Kasi Pelayanan Umum, mereka juga mengatakan mereka mengakui adanya keterlambatan penerbitan SKGR dan fasilitas yang ada dikantor Camat Bagan Sinembah kurang baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan dari pembahasan, Pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah sudah berjalan dengan cukup baik dan terlaksana karena masih ditemukan penyelesaian SKGR yang dilakukan pihak Kecamatan, dan pihak Kecamatan juga sudah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi pelayanan, namun pada penerapannya masih ditemukan kendala dalam proses pelayanan dan proses penerbitan SKGR. Seperti kurang disiplinnya pegawai, lambatnya proses penerbitan SKGR yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk menerima pelayanan dan penyelesaian SKGR.

B. Saran

1. Sebaiknya pihak kecamatan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan meningkatkan fasilitas di ruang PATEN seperti ditambahnya pendingin ruangan dan kotak kritik dan saran untuk kritik dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah, sehingga pihak Kecamatan bisa mengevaluasi kinerjanya dan meningkatkan kembali kinerja pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah.
2. Sebaiknya dalam proses penyelesaian SKGR pihak kecamatan harus dapat menyelesaikan SKGR sesuai dengan aturan, yaitu paling lama 5 hari jam

kerja, dan apabila terjadi kendala dalam proses penerbitan SKGR baiknya pihak Kecamatan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai masalah yang terjadi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Akbar, Usman. (2011). *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Atmosudirjo, Prajudi. 1999. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: STIA-Lembaga Administrasi Negara Press.
- Brata. 2003. *Dasar –Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo
- Bryan & White. (1987). *Manajemen Pembangunan (Alih Bahasa Riyanto.L)*, Jakarta: LP3ES.
- Depdikbud. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Dunn N William. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, (2003). *Menuju Pemerintahan yang Bersih*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- LAN dan BPK, (2003). *Pengawasan Internal*. Jakarta
- Mardalis, (2010). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- McMillan dan Schumacher. (2010). *Penelitian Dalam Pendidikan*. Boston: Paerson
- Moenir .(2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- . (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mustafa. (2001). *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Bandung: PT.Citra Aditya
- Munaf, Yusri.(2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemeritahan Baru) I*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nugroho D Riant. (2004). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Alexmedia
- Parasuraman A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rasyid, Muhammad Ryaas. (1997). *Makna Pemerintahan (Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan)*. Jakarta: PT.Yarsif Watampone.

Rasyid, Muhammad Ryaas. (2002). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone.

Rusli Budiman. (2004). *Pelayanan Publik di Era Revormasi*. Bandung: Teropong.
Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua membangun Sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju Good Government (Kepemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syafiie Inu Kencana. (2003). *Pengantar Ilmu Pemerintah*. Rineka Cipta Bandung

Sianipar, J.P.G. (1995). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI Edisi Ke-2.

Sinambela. (2008). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT. Eresco

Suharsini Arikunto dan Cepi Saprudin Abdulah Jaber. (2004). *Penelitian suatu praktek pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

Jurnal

Dian Kamalia Nofitri, 2011. *Kekuatan Pembuktian Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Sebagai Alas Hak Kepemilikan Tanah : Analisi Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 97-98/Pdt/2009/PN-PBR. : Jurnal Kenotariatan*.

I Gege Surya Artha, 2017. *Tumpang Tindih Hak Atas Tanah Terhadap Kepemilikan Hak Milik Dengan Surat Keterangan Ganti Ragi (SKGR) dan Sertifikat : Analisis Putusan Pengadilan Tata Negara Nomor 48/g/2015/PTUN-PBR. : Jurnal Kenotarisan*.

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswiyanto. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Pelayanan Perekaman E-KTP kota Depok*. Jurnal Administrasi Publik.

Sunandar Ihsan, Putri Rezkyia dan Nur illiyyin, 2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, Vol.1 No.2,

Ayu Restianti, 2017. *Evaluasi Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan Program Keluarga Harapan (PHK)*. Jurnal Universitas Islam Negeri (UIN) Kalijaga Yogyakarta.

Putra Astama, Rendy Sueztra Canaldhy dan Ryllian Chandra, 2016. *Evaluasi Pelayanan Publik di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Pasca Pemekaran Tahun 2008-2013*. Jurnal Pemerintahan dan Politik Volume 1 No.2.

Mentari Maharani Br Ginting, 2016. *Kekuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Berdasarkan Perkara Perdata Nomor 56/PDT/G/2009/PN.PBR* : Fakultas Hukum Volume III Nomor 2.

Penelitian Terdahulu

Aini Wirdathul, 2019. *Efisiensi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.*: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Mardiastuti Aprilia, 2011. *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)* : Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Crystalia Gita Ones, 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.* : Universitas Negeri Yogyakarta.

Khalidin, 2007. *Keberadaan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah (SKGR) Dalam Jual Beli Tanah di Kabupaten rokan Hilir.* : Universitas Islam Indonesia.

Riski Subagia Effendi, 2018. *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.*: Universitas Islam Riau.

Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah.

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Pokok Agraria.

Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Pokok Agraria.

Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960 yang merupakan landasan dari pasal 33 ayat (3) UUD 1945.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.