

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Salah satu tugas pemerintah adalah menjalankan fungsi administrasi negara dalam pemerintahan, kemasyarakatan dan pembangunan, sehingga administrasi dapat dikatakan sebagai nyawa bagi pemerintahan. Dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan nasional dan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan volume kerja yang sudah dibebankan kepada pegawai negeri sipil tersebut.

Pemerintah sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu : efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya.

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang camat. Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang memainkan peranan penting terutama untuk memperpendek jarak antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah desa. Mengingat pentingnya peran kecamatan tersebut dan adanya tuntutan dari warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, maka diperlukan kemampuan dan kapasitas pemerintah kecamatan yang memadai.

Kecamatan Mandau merupakan sebuah organisasi/instansi pemerintahan yang memiliki tugas dan fungsi membantu masyarakat, dalam pelaksanaan tugasnya aparatur Kecamatan Mandau dituntut untuk dapat bekerja secara optimal. Organisasi adalah wadah tempat perkumpulan orang-orang secara dinamis dalam kegiatan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang diinginkan sebagai mana yang telah digariskan sebelumnya. Perkumpulan orang-orang tersebut memiliki suatu peraturan dan persyaratan-persyaratan yang baik dilihat dari segi kualitas personalnya maupun jumlah kuantitas personalnya. Tugas Pokok organisasi Kecamatan Mandau adalah:

1. Memberikan pelayanan masyarakat
2. Meningkatkan, kebersihan, keindahan dan ketertiban di Kecamatan Mandau.
3. Meningkatkan taraf hidup dan kehidupan serta meningkatkan perekonomian rakyat.
4. Meningkatkan pembangunan disegala bidang.
5. Melestarikan budaya melayu.
6. Meningkatkan sosial keagamaan antar umat beragama .
7. Memberikan motivasi swadaya gotong royong masyarakat
8. Meningkatkan taraf pendidikan masyarakat

Agar pelaksanaan tugas itu dapat berjalan dengan baik, maka setiap pegawai ataupun anggota organisasi/instansi tersebut harus memiliki motivasi kerja yang tinggi, sehingga mereka lebih bersemangat dalam melakukan tugas tersebut.

Tabel 1.1. Jenis Pelayanan di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2014

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan kartu Tanda Penduduk - Pembuatan Kartu Keluarga - Pembuatan Surat Kematian - Pembuatan Surat Kelahiran - Pembuatan Surat Nikah
2	Surat Pengantar Izin	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha - Surat Izin Mengadakan Hiburan
3	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah - Surat Keterangan Tanah (SKT) - Surat Keterangan Pindah - Surat Keterangan Berdomisili - Surat Keterangan Berkelakuan Baik - Surat Keterangan Jalan / Berpergian

Sumber: Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, 2014.

Untuk mengimplementasikan tugas tersebut, pemerintah Kecamatan Mandau melakukan aktivitas pelayanan diberbagai bidang salah satunya proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Proses administrasi itu sendiri dilaksanakan oleh pegawai sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat. Salah satu proses administrasi tersebut adalah proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah.

Adapun prosedur pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah pada Camat Mandau mempunyai syarat sebagai berikut:

1. Surat Dasar Asli dari Desa/Kelurahan
2. Foto copy KTP pemilik

3. Surat asal usul misalnya dalam bentuk pernyataan diatas segel, jika tidak mempunyai, maka yang bersangkutan harus membuat surat pernyataan yang disaksikan oleh minimal dua (2) orang saksi dan di lampiri foto copy KTP saksi, saksi akan lebih baik apabila orang sepadan tanah.
4. Pengukuran batas tanah oleh petugas Kelurahan/Kecamatan yang dihadiri oleh pemilik dan saksi batas.
5. Menunjukkan surat batas tanah asli dan surat-surat lain pada petugas Kecamatan.

Permasalahan yang terjadi dalam proses pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah proses administrasi yang cenderung rumit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah. Berikut ini adalah tabel jumlah masyarakat yang mengurus pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah pada Camat Mandau.

Tabel 1.2. Jumlah masyarakat yang mengurus pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah pada Camat Mandau.

No	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)	Jumlah
1	Sudah mengurus	9.654
2	Sedang Mengurus	251
3	Belum mengurus	643
Jumlah		10.548

Sumber: Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, 2014.

Proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai

jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Ratminto (2008:24).

Namun pada kenyataannya proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah yang diberikan kepada masyarakat belum begitu berjalan dengan baik karena adanya indikasi bahwa:

- a. Masih banyak masyarakat yang belum mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah dikarenakan tanah tersebut bermasalah sehingga Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah sulit untuk diurus.
- b. Selama ini masyarakat merasakan kurang memperoleh keadilan dalam proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah, contohnya jika kenal pegawainya walaupun data baru masuk, tidak perlu antri dan langsung dilayani, yang sudah antri tidak didahulukan.
- c. Selain itu ruang tunggu kurang representatif, tempat duduk yang tersedia hanya berupa bangku panjang dan meja-meja besar di depannya yang hanya mampu menampung beberapa orang saja.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **"Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis"**.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

➤ Kegunaan Teoritis

1. Sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

➤ Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Menjadi tambahan ilmu bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terutama untuk peneliti sendiri.
3. Bagi aktifitas akademika, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang akan datang.