

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara kesatuan, diterangkan secara jelas dalam pembukaan UU Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta dalam setiap ketentuan perundang-undangan yang mengatur hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dalam pembukaan UUD 1945 di sebutkan: “kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum”.

Lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut biasa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat.

Rasyid (2000:59) Menyatakan bahwa tugas-tugas pokok pemerintahan di ringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu : pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*), pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan

mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat

Menurut Ndraha (2001 : 85) fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*) sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal (1) ayat (3) yang mengatakan bahwa Pemerintahan Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.

Dalam Pasal 221 ayat (1) pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dikatakan Daerah Kabupaten/Kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Selanjutnya pasal 224 ayat (1) menegaskan bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 9 Menyatakan urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan :

1. Pemerintahan absolut adalah urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, adapun urusan pemerintah absolut terdiri dari : Pertahanan, Keamanan, Agama, Yustisi, Politik Luar Negri, Moneter dan Fiskal
2. Pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota, yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintah wajib dan urusan pemerintah pilihan. Urusan pemerintah wajib terdiri atas urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi : Pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial.

Urusan pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi : Tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olahraga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan. Urusan pemerintah pilihan meliputi : Kelautan dan perikanan, pariwisata,

pertanian, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian dan transmigrasi.

3. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Dengan begitu luasnya tugas pemerintahan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat, yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi (tidak bergerak, tidak aktif, tidak jalan) maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Sebagaimana dalam UUD Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada intinya bagaimana bisa melayani kebutuhan masyarakat atau kepentingan masyarakat dalam menyelenggarakan negara. Sehingga masyarakat terus menuntut pelayanan yang memuaskan.

Sementara berdasarkan Kepmen PAN No. 58 tahun 2002, ada 3 bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan administratif : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya;
2. Pelayanan barang : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya;

3. Pelayanan jasa : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan di berikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada di pusat maupun di daerah, tetapi secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Hal ini di karenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan tidak sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien (Sinambela 2006:117).

Perbaikan kinerja birokrasi untuk memberikan pelayanan akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayaan **KTP, SIM, Pajak, Perizinan dan Keimigrasian**. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tidak heran lagi kita sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.

Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (P. Siagian 1981:151). Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan dengan cara mengevaluasi pelayanan yang telah dilakukan oleh pemerintah.

**Tabel I.1 Jenis dan Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>- Pembuatan Kartu Keluarga (KK)</li> <li>- Pembuatan Surat Kelahiran</li> <li>- Pembuatan Surat Kematian</li> </ul>
2	Surat Pengantar Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> <li>- Surat Izin Tempat Usaha (SITU)</li> </ul>
3	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Tanah (SKT)</li> <li>- Surat Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli</li> <li>- Keterangan Hibah Tanah</li> <li>- Surat Keterangan Pindah</li> </ul>
4	Surat-surat lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rekomendasi</li> <li>- Legalisir</li> </ul>

*Sumber : Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri*

Salah satu bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri yaitu pelayanan dalam pembuatan Surat Tanah. Tanah merupakan suatu benda yang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup

manusia. Dapat dikatakan, hampir semua kegiatan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya berhubungan dengan tanah. Setiap orang memerlukan tanah tidak hanya untuk hidupnya, tetapi pada saat meninggal pun manusia membutuhkan tanah guna tempat penguburannya. Manusia selalu berhubungan dengan tanah, Karena pentingnya tanah bagi kehidupan, manusia selalu berusaha untuk memiliki dan menguasai tanah. Penguasaan tanah diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 12 ayat (2) yang mengatakan urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar salah satunya Pertanahan. Benturan-benturan kepentingan yang mengakibatkan sengketa dibidang pertanahan dalam masyarakat baik antar perorangan, perorangan dengan pemerintah maupun antar lintas sektoral akan berlangsung terus sejalan dengan frekwensi kebutuhan akan tanah. Konflik-konflik pertanahan yang sering terjadi saat ini biasanya menyangkut kepastian hukum hak atas tanah.

Pada dasarnya tanah tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara ekstrim dapat dikatakan bahwa tanpa tanah tidak ada kehidupan, dengan kata lain tanah memiliki arti dan fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sementara bangsa Indonesia yang pada saat ini sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan sangat banyak membutuhkan tanah atau lahan tempat untuk membangun, dimana tanah mempunyai peranan yang



sangat penting dalam kehidupan manusia, dan peranan itu akan dirasakan semakin penting sejalan dengan tuntutan laju pembangunan diberbagai bidang dan tingkat kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

Menyadari begitu pentingnya tanah bagi hidup dan kehidupan manusia, dan Indonesia sebagai negara agraris, maka dalam penyusunan Undang-Undang Dasar 1945 mencantumkan peranan tanah bagi bangsa Indonesia, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 33 ayat (3) undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi bahwa “ bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” Berdasarkan pada ketentuan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, maka pada tanggal 24 September 1960 telah dikeluarkan ketentuan hukum yang mengatur tentang pertanahan, yaitu Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), yang sampai saat ini masih digunakan sebagai hukum dasar pertanahan di Indonesia.

Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) pasal 19 ayat (2) huruf (c) mengesahkan bahwa setelah bidang tanah itu didaftar, Pemerintah kemudian menerbitkan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat atas pemilikan tanah.

Kecamatan merupakan wilayah administratif dari Kabupaten atau Kota, yang terdiri atas beberapa Desa dan atau Kelurahan, yang merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh seorang

camat dan bertanggung jawab kepada pemerintah Kabupaten atau kota melalui sekretariat daerah.

Salah satu daerah otonom yang mempunyai pemerintah kecamatan adalah Kabupaten Kampar. Kabupaten Kampar memiliki jumlah kecamatan sebanyak 21 kecamatan, salah satunya yaitu Kecamatan Kampar Kiri, yang memiliki jumlah desa sebanyak 20 Desa. Untuk mengetahui jumlah nama desa, jumlah penduduk, luas wilayah dapat dilihat pada tabel berikut :

**Table I.2 : Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Nama Kepala Desa Berdasarkan Desa di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Tahun 2017 :**

No	Desa / kelurahan	Jumlah penduduk	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Kepala Desa
1	Kelurahan Lipatkain	4031	5.183	Mukhtaridi
2	Kuntu	4.660	9.320	Nazaruddin
3	Domo	1.286	8.645	Zulyadaini
4	Padang Sawah	1.133	5.465	Rakhbusmi
5	IV Koto Setingkai	1.116	5.300	Sulaiman
6	Teluk Paman	1.128	12.000	Reno Candra
7	Sungai Geringging	1.058	1.529	Yupen Hadi
8	Sungai Paku	1.405	1.099	M. Syukur
9	Muara Selaya	720	16.450	Marwi
10	Sungai Rambai	570	3.764	Madi
11	Tanjung Harapan	511	5.270	Nursamsi
12	Sungai Raja	653	2.413	Jamaris
13	Sungai Sarik	1.098	5.270	Nasrul
14	Lipatkain Utara	1.890	7.700	Jamhul
15	Lipatkain Selatan	4.059	4.300	Al-anhar
16	Kuntu Darussalam	1.724	10.934	Maldanis
17	Teluk Paman Timur	840	2.500	Amiruddin
18	Sungai Liti	1.962	4.176	Edaran
19	Tanjung Mas	429	2.635	Salman Jamaluddin
20	Sungai Harapan	779	1.022	Andi Sukma
	<b>Jumlah :</b>	<b>31.052</b>	<b>114.979</b>	

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah keseluruhan penduduk yang berada di kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar sebanyak 31.052 jiwa dan jumlah keseluruhan wilayah sebesar 114.979 Km<sup>2</sup>.

Kemudian yang menjadi salah satu aspek penting yang harus diperlukan dalam menghadapi perkembangan zaman ini adalah aspek pendidikan, karena pendidikan turut mempengaruhi arah dan kemampuan suatu organisasi dan menunjang perkembangan-perkembangan organisasi. Pendidikan juga merupakan suatu usaha guna mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku setiap orang, berdasarkan hasil survey yang penulis dapatkan dilapangan tingkat pendidikan para aparat pada kantor camat Kecamatan Kampar Kiri dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.3. Tingkat Pendidikan Aparat Pada Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang
1	SD	-
2	SLTP	-
3	SLTA	7
4	S1	3
5	S2	3
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>

*Sumber : Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri 2017*

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa aparat yang bekerja pada Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri sesuai dengan tingkat pendidikan

SLTA sebanyak 7, tingkat pendidikan S1 sebanyak 3 orang, dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 3 orang. Jadi dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa tingkat pendidikan Aparat tamatan SLTA lebih dominan dari pada tingkat pendidikan S1 dan S2.

Sesuai dengan salah satu tugas Kecamatan yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat Kecamatan, maka salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan dibidang administrasi pertanahan, disisi lain fungsi kecamatan yang berkordinasi kepada unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kelurahan) dibidang pertanahan yakni Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Adapun SOP dalam pengurusan penerbitan surat tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri yaitu :

**a. Persyaratan Pembuatan Surat Tanah**

1. Foto Copy KTP orang yang bersangkutan
2. Data sempadan tanah
3. Keterangan asal usul tanah (Hibah, Jual beli bawah tangan)
4. Ukuran tanah
5. Surat pengantar RT/RW

**b. Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Tanah**

Waktu penyelesaian pembuatan Surat Tanah yaitu 14 hari kerja atau sekitar 3 minggu sejak persyaratan yang masuk dan lengkap.

### c. Biaya Pembuatan Surat Tanah

Biaya pembuatan surat tanah dikantor Camat Kampar Kiri sebagai berikut :

- Ukuran tanah 0-1000 m<sup>2</sup> biaya Rp 500.000
- 1 Surat Tanah maksimal berukuran 1 kapling (Luas 2000 m<sup>2</sup>) biaya Rp 1.000.000
- Jika lokasi tanah jauh dari Desa maka ditambah biaya pembuatan Rp 100.000
- Biaya pengukuran Rp 350.000

### d. Prosedur Pembuatan Surat Tanah



Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri

Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati. Untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang harus ditetapkan oleh

peraturan Bupati, Camat juga pemindahan hak berperan sebagai pejabat pembuat akta tanah sementara (PPATS) seperti diatur dalam pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang PPAT, megatakan bahwa camat adalah sebagai pejabat pembuat akta tanah sementara atau pejabat pembuat akta tanah khusus.

Bahwa dalam melakukan pembuatan akta mengenai tanah atau untuk melayani golongan masyarakat tertentu dapat ditunjuk PPAT sementara atau PPAT khusus, dalam hal ini salah satunya adalah camat yang berperan sebagai kewenangan delegatif/derivative dan mempunyai tugas Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara (PPATS).

Camat Kampar Kiri berperan sebagai kewenangan delegatif, kewenangan delegatif merupakan kewenangan yang diberikan oleh pejabat yang lebih tinggi tingkatnya kepada pejabat tertentu dibawahnya, untuk mengeluarkan suatu pengaturan lebih lanjut atas sesuatu peraturan perundang-undang yang dibuat oleh pemegang kewenangan atributif.

Pelayanan Kantor Camat tidak luput dari perhatian berbagai pihak, karena dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan, masih banyak terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, diantaranya prosedur yang rumit, berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu penyelesaian, dan sebagainya.

Pada umumnya yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan di kantor camat kecamatan Kampar kiri karena sudah beberapa hari surat tanah masuk di kecamatan, baru diproses dan diberitahukan kekurangan dari surat tersebut setelah 1 (satu) bulan lamanya, surat tanah

tersebut tidak diproses dengan cepat sehingga masyarakat yang mengurusnya merasa tidak adanya transparansi dari pihak kecamatan. Hal ini seperti yang terjadi di Kantor Camat Kampar Kiri, untuk mengetahui jumlah pengurus surat tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.4 : Jumlah Pemohon Surat Tanah di Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2015 s/d 2017**

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Pemohon Selesai				Jumlah Pemohon Belum Selesai
			Sesuai Jangka Waktu	Persentase	Melewati Jangka Waktu	Persentase	
1	2015	520	104	20%	416	80%	0
2	2016	474	152	32%	322	68%	0
3	2017	546	164	30%	382	60%	0

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah yang mengurus surat tanah pada tahun 2015 sebanyak 520, dan yang selesai sesuai jangka waktu sebanyak 104 atau sekitar 20% sementara yang melewati jangka waktu sebanyak 416 atau sekitar 80%. Pada tahun 2016 sebanyak 474, dan yang selesai sesuai jangka waktu sebanyak 152 atau sekitar 32% sementara yang melewati jangka waktu sebanyak 322 atau sekitar 68%. Dan pada tahun 2017 sebanyak 546, dan yang selesai sesuai jangka waktu sebanyak 164 atau sekitar 30% sementara yang melewati jangka waktu sebanyak 382 atau sekitar 60%. Waktu penyelesaian pembuatan surat tanah yang di tentukan oleh kantor camat dan aparat desa yaitu sekitar 14 hari sejak persyaratan yang masuk dan lengkap.

Kondisi semacam ini berdampak negatif karena adanya anggapan dari masyarakat tentang sulitnya mengurus surat tanah ditambah dengan biaya yang mahal dan proses pelayanan yang berbelit-belit yang pada akhirnya banyak tanah yang masih belum bersurat. Hal ini terjadi karena masyarakat yang malas untuk mengurus hak atas tanahnya dalam memperoleh kepastian hukum atas bidang tanah yang dimilikinya dan merasa tidak terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri. Padahal surat tanah itu sangat penting, tidak hanya untuk legalitas kepemilikan tanah. Namun jika dilihat dari perspektif ekonomi, Surat tanah dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat untuk mendapatkan modal usaha, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahterannya.

Dalam hasil pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap pelayanan pembuatan surat tanah pada kantor camat Kecamatan Kampar Kiri. Fenomena yang penulis temui antara lain :

1. Informasi atau iklan yang disebarakan kurang efektif sehingga tidak semua masyarakat yang mengetahui masalah persyaratan yang telah ditetapkan dalam pembuatan surat tanah.
2. Masyarakat tidak mendapatkan transparansi biaya yang dikenakan dalam pembuatan surat tanah. Misalnya pembagian biaya yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan tahap penyelesaian.
3. Masih rendahnya pelayanan para aparat pada kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri.



Dari latar belakang tersebut dan fenomena yang peneliti dapatkan selama observasi, maka penulis tertarik memfokuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri “**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari pemaparan pada latar belakang masalah yang penulis kemukakan bahwa Pemerintah Kabupaten Kampar telah berusaha dan berkeinginan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dari aparatur pemerintah terhadap masyarakat, begitu juga halnya dengan Aparatur Camat di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri.

Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, masyarakat masih merasa kurang efisien dan efektifnya kinerja dari Aparatur Kecamatan dalam hal ini dapat dilihat dari proses pembuatan surat tanah yang memakan waktu selama 1-2 Bulan. Sehingga tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Dari uraian latar belakang yang telah penulis uraikan maka dapat disimpulkan masalah pokok penelitian ini yaitu: **Bagaimana Pelayanan Pembuatan Surat Tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri ?**

### C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

#### 1) Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan surat tanah pada Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri.
2. Untuk mengetahui fakto-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan surat tanah di kecamatan Kampar Kiri.

#### 2) Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, khususnya dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang wawasan keilmuan terutama ilmu pemerintahan.
2. Secara praktis, khususnya bagi pemilik tanah penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam pengurusan pembuatan surat tanah di kantor camat kecamatan kampar kiri.