

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah sebuah negara yang berbentuk republik, sebagai mana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat 1 "Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan, yang berbentuk Republik". Tujuan negara republik Indonesia sebagai mana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 ialah: "Untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, keadilan sosial dengan berdasarkan kepada: Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmah kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan, serta mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Pancasila).

Dalam segi kehidupan manusia, administrasi sangat berhubungan erat yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan kita sehari-hari. Hal ini dalam menjalankan aktivitas kehidupan manusia memerlukan sebuah pelayanan administratif dari sebuah organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu hal ini memerlukan manajemen agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai sebagai mana mestinya yaitu efektif dan efisien.

Siagian (2003:6) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja sama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Untuk mencapai tujuan negara keberadaan pemerintah tidak dapat dipisahkan karna fungsi pemerintah adalah menjalankan roda pemerintah didalam negara tersebut. Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” yaitu,ada dua pihak yang terkandung didalamnya, kedua pihak tersebut saling memiliki mhubungan pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan piuhak yang diperintah memiliki ketaatan. (Syafie,2005;20)

Apabila dalam suatu negara, kekuasaan pemerintahan dibagi atau dipisahkan maka terdapat perbedaan antara pemerintahan dalam arti luas dengan pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintah (disebut eksekutif), sedangkan emerintah dalam arti luas selain eksekutif termauk juga lembaga yang membuat perturan perundang-undangan (disebut Legislatif) dan melaksanakan peradilan (disebut Yudikattif). (Safie,2009;20).

Sejak diberlakukan Otonomi Daerah Dengan Dasar Hukum Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Mengamanatkan Pemberian Otonomi Luas Kepada Daerah Terwujudnya Kesejahteraan

Masyarakat Melalui Peningkatan Pelayanan, Pemberdayaan Dan Peran Serta Masyarakat.

Salah satu alat pelengkapan pemerintahan adalah organisasi pemerintah yang berada di kecamatan maupun di desa. Didalam organisasi pemerintah unsur paling utama dalam penyelenggaraan suatu organisasi adalah pegawai. Pegawai negeri sipil atau ASN (Aparatur Sipil Negara) merupakan perang yang penting, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam lingkungan pemerintahan harus senantiasa ditinjau agar pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrat pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dilakukan oleh pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan menyangkut tiga hal yaitu cara melayani, memberi pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan, memberi pelayanan sehubungan dengan jual beli jasa.

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersama dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Dan pelayanan publik berfungsi sebagai sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Untuk mengevaluasi kinerja pegawai camat kepada masyarakat sekaligus sebagai respon atas aspirasi yang berkembang ditengah masyarakat, maka pihak pemerintah khususnya kecamatan perlu upaya mengoptimalisasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, ditambah semakin kompleks permasalahan yang terjadi ditengah masyarakat dan ditambah lagi semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kebutuhan mereka di dalam masyarakat. Maka dalam hal ini semakin dituntutnya kesediaan aparatur kecamatan dan kelurahan yang memiliki kapasitas. Peningkatan kapasitas, pengetahuan dan wawasan aparatur, agar aparatur memiliki standar kompetensi pemerintahan.

Kabupaten Bengkalis terdiri dari 8 kecamatan antara nya ialah :

1. Kecamatan Bantan
2. Kecamatan Bengkalis
3. Kecamatan Bukit Batu
4. Kecamatan Mandau
5. Kecamatan Pinggir
6. Kecamatan Rupert
7. Kecamatan Rupert Utara
8. Kecamatan Siak Kecil

Salah satu kecamatan yang ada dalam wilayah kabupaten bengkalis yang telah melaksanakan fungsi dan kedudukan camat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah adalah kecamatan

rupat utara Kabupaten Bengkalis, sementara jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintahan Kecamatan Rupert Utara yaitu:

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Administrasi Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintahan Di Kantor Camat Rupert Utara

NO.	Jenis Pelayanan	2014	2015
1.	Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)	22	15
2.	Pelayanan Legalisir KTP, KK dan Sejenisnya	50	30
3.	Pelayanan Surat Pindah/Datang	20	15
4.	Pelayanan Pertanahan (Blangko SKT/SKGR)	150	130
5.	Pelayanan Surat Tanah	198	180
6.	Pelayanan Surat Ganti Rugi	100	130
7.	Pelayanan Rekomendasi Paud/TK	10	10
8.	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	65	74
9.	Pelayanan Pengurusan Pemohonan Bantuan atau Proposal Masyarakat	85	90

Sumber : Kantor Camat Rupert Utara

Dari 9 jenis pelayanan administrasi di Kantor Camat Rupert Utara, Maka peneliti membatasi pelayanan pada Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tanah. Adapun SPM sebagai berikut.

Tabel I.2 SPM Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Rupa Utara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Dearah provinsi riau NO 4 Tahun 2013 tentang pelayanan, penempatan dan perlindungan ketenagajerjaan provinsi riau. 2. Peraturan daerah kabupaten bengkali NO 03 Tahun 2002 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan kabupaten bengkalis
2	Persyaratan pelayanan	<p>SKT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belangko SKT yang sudah ditanda tangani kepala desa / lurah 2. Poto Copy KTP pemilik Tanah <p>SKGR :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Blangko SKGR yang sudag ditanda tangani kepala desa / lurah 2. Asli SKT/SKGR atas nama sipejual 3. Poto Copy KTP pemilik / penjual 4. Poto Copy Sipembeli
3	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang kemeja pelayanan dengan membawa persyaratan lengkap. 2. Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi dan selanjutnya diproses.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 x 24 Jam
5	Biaya/Tarif	Rp. 150.000
6	Produk Pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Tanah
7	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/laptop 2. Alat komunikasi 3. Buku kerja 4. Nota Dinas atau lembardisposisi 5. Tempat pakir 6. Ruangan tunggu 7. TV 8. Toilet
8	Kompetensi pelaksana	Pendidikan Minimal D3 - Registrator : 1 orang - Operator : 1 orang
9	Jumlak pelaksana	Tiga (3) orang

1	2	3
10	Jaminan Pelayanan	KAMI SIAP : - Memberi pelayanan terbaik bagi anda dengan sepenuh hati - Menanggapi segala keluhan serta ketidakpuasa anda atas pelayanan kami - Menganti kerugian anda jika pelayanan kami tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
11	Evaluasi kinerja Pelaksana	Camat melaksanakan evaluasi kinerja sekali dalam 2 (dua) minggu.

Sumber : kantor Camat Rupert Utara

Adapun Mekanisme Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah :



Sumber : Modifikasi Penulis 2015

Mekanisme pembuatan surat keterangan tanah dimulai dari kecamatan yang telah menyerahkan surat rekomendasi kepada desa untuk mengukur dilapangan, jadi masyarakat ini langsung membuat surat keterangan tanah ini dikantor desa. Setelah desa mengukur dilapangan dan surat keterangan tanah telah ditanda tangani oleh kepala desa kemudian kembali deseraahkan kepada Camat untuk ditanda tangani. Kewenangan camat dalam pembuatan surat keterangan tanah hanya sebanyak 3 Ha untuk satu surat keterangan tanah.

Tabel I.3 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Rupert Utara Kabupaten Bengkalis Tahun 2014.

NO	Jenis Surat	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jlh
1	SKT	10	15	8	17	20	18	10	20	23	30	20	27	198
2	SKGR	9	12	8	7	11	10	5	5	13	10	5	5	100
Jumlah		19	27	16	24	31	28	15	25	36	40	25	32	298

Sumber : Kantor Camat Rupert Utara

Dari tabel diatas, jumlah yang membuat Surat Keterangan Tanah (SKT) pada tahun 2014 turun dibandingkan dengan tahun 2013. pada tahun 2014 masyarakat yang mengurus SKT sebanyak 198 orang. Sedangkan jumlah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) juga menurun dibandingkan dengan tahun 2013, jumlah hanya 100 orang. Dan pelayanan yang paling banyak terjadi pada bulan Oktober dan paling sedikit pada bulan Maret. Jadi, jumlah jumlah masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah dikantor camat rupert utara pada tahun 2014 menurub dibandingkan dengan tahun 2013.

Tabel I.4 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Rupert Utara Kabupaten Bengkalis Tahun 2015.

NO	Jenis Surat	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jlh
1	SKT	10	15	14	8	15	18	10	13	25	20	20	12	180
2	SKGR	11	14	10	8	15	9	11	9	12	8	10	13	130
Jumlah		21	29	24	16	30	27	21	22	22	33	30	25	310

Sumber : Kantor Camat Rupert Utara.

Dari tabel diatas, jumlah masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tanah (SKT) sebanyak 180 orang. Sedangkan jumlah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) yaitu sebanyak 130 orang. Dan pelayanan yang paling banyak terjadi pada bulan September dan paling sedikit pada bulan April dan Oktober. Jika dibandingkan pada tahun sebelumnya jumlah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah menurun.

Jadi, berdasarkan data dua tahun terakhir diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah masyarakat yang membuat surat keterangan tanah di kantor camat rupa utara setiap tahun menurun.

Dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah waktu yang dibutuhkan proses kerjanya paling cepat masa kerja 3 hari dan proses kerja paling lambat ialah 6 hari sudah selesai sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Adapun fenomena yang terjadi dalam pembuatan surat keterangan tanah di kantor camat rupa utara yaitu :

1. Pelayanan yang ada di kantor camat rupa utara masih dikatakan belum efektif.
2. Kinerja belum bisa melayani masyarakat dengan baik, sesuai dengan ketentuan standar yang ada.

Dari pengamatan dan latar belakang yang diuraikan serta gejala-gejala yang penulis temui dilapangan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rupa Utara Kabupaten Begkalis”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penulis yang telah disajikan pada latar belakang, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti : *“Bagaimanakah Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Rupal Utara Kabupaten Bengkalis.?”*

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik Kecamatan Rupal Utara kabupaten Bengkalis.?
- b. Untuk mengetahui hambatan yang mempengaruhi pelayanan publik kecamatan Rupal Utara.?

2. Kegunaan Penelitian

- a. Diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi instansi terkait, terutama pegawai-pegawai kantor camat rupal utara.
- b. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat terutama penulis mengenai pelayanan publik.
- c. Sebagai informasi bagi pihak yang membutuhkan, yang akan meneliti permasalahan yang sama.