

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

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT TANAH DI KANTOR
LURAH LANGGAM KECAMATAN LANGGAM
KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

DISUSUN OLEH :

**Hari Putra Utama Belpa
NPM : 157310497**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU TAHUN

2020

PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua, Mama dan Papa yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan pengorbanannya selama ini. Membimbing, menuntun dan mengajari akan perjuangan hidup. Karya Ilmiah ini hanyalah sebagian kecil dari tanda cinta dan baktiku untukmu Mama-Papa tercinta.

Adikku Harpileta Putri Dwi Balri dan Harpan Muhammad Putra Trio Palki yang menjadi tempat berbagi suka dan duka, selalulah berbakti kepada Mama-Papa dan belajarlah yang rajin, buat Mama-Papa bangga sama kita.

Untuk seluruh keluarga besar tercinta, terimakasih atas kasih sayang, dukungan dan nasehat-nasehat yang diberikan selama ini yang menjadi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Melita Gusti Herlina, yang menjadi cita-cita, alasan dan motivasi dalam segala hal. Terimakasih atas waktu, cinta dan kasih sayangnya selama ini dan selalulah begitu selamanya.

Tak lupa pula buat bang Mulya Hendra, Sahabat, tim Terminator, tim Ucok yang menjadi tempat berbagi suka dan duka. Semoga Allah SWT yang membalas semua kebaikan kalian dengan pahala yang setimpal.

Terakhir untuk seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2015, terimakasih atas kebersamaannya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah bersyukur kepada Allah SWT serta bershawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW “Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad Wa Ala Alihi Sayyidina Muhammad” dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.” ini penulis tulis dan ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab per bab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salutation dan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua, seluruh keluarga besar dan Melita Gusti Herlina terimakasih atas curahan kasih sayang, doa, pengorbanan, nasehat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
4. Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yusa, S.IP., M.A. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapai kelengkapan prosedur melakukan penelitian.

8. Bapak Lurah Langgam Bapak Maitizan, S.Pd serta pegawai Kantor Lurah Langgam yang telah memberi izin melakukan penelitian serta membantu kelancaran penelitian ini.
9. Seluruh responden masyarakat Kelurahan Langgam yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
10. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis bermohon semoga Allah SWT membalas kebaikan, dukungan dan ilmu yang diberikan kepada penulis. Aamiin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 24 November 2020
Penulis,

Hari Putra Utama Belpa

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Studi Kepustakaan	14
1. Konsep Pemerintahan.....	14
2. Pemerintah Daerah.....	20
3. Kelurahan	21
4. Konsep Koordinasi.....	24
5. Konsep Kebijakan dan Prosedur Kerja	26
6. Konsep Pelayanan.....	33
B. Kerangka Pikiran	40
C. Konsep Operasional	41
D. Operasional Variabel.....	42
E. Teknik Pengukuran.....	43
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Penarikan Sampel.....	47
E. Jenis dan Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	50

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	51
B. Kedaan Letak Geografis Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	52
C. Keadaan Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	54
D. Kelembagaan Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	58
E. Kedudukan dan Tugas Lurah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	59
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	62
B. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	64
1. Transparansi.....	66
2. Akuntabilitas	71
3. Kondisional.....	75
4. Partisipatif.....	79
5. Kesamaan Hak	83
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	87
C. Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	95
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	99
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	100
LAMPIRAN.....	103

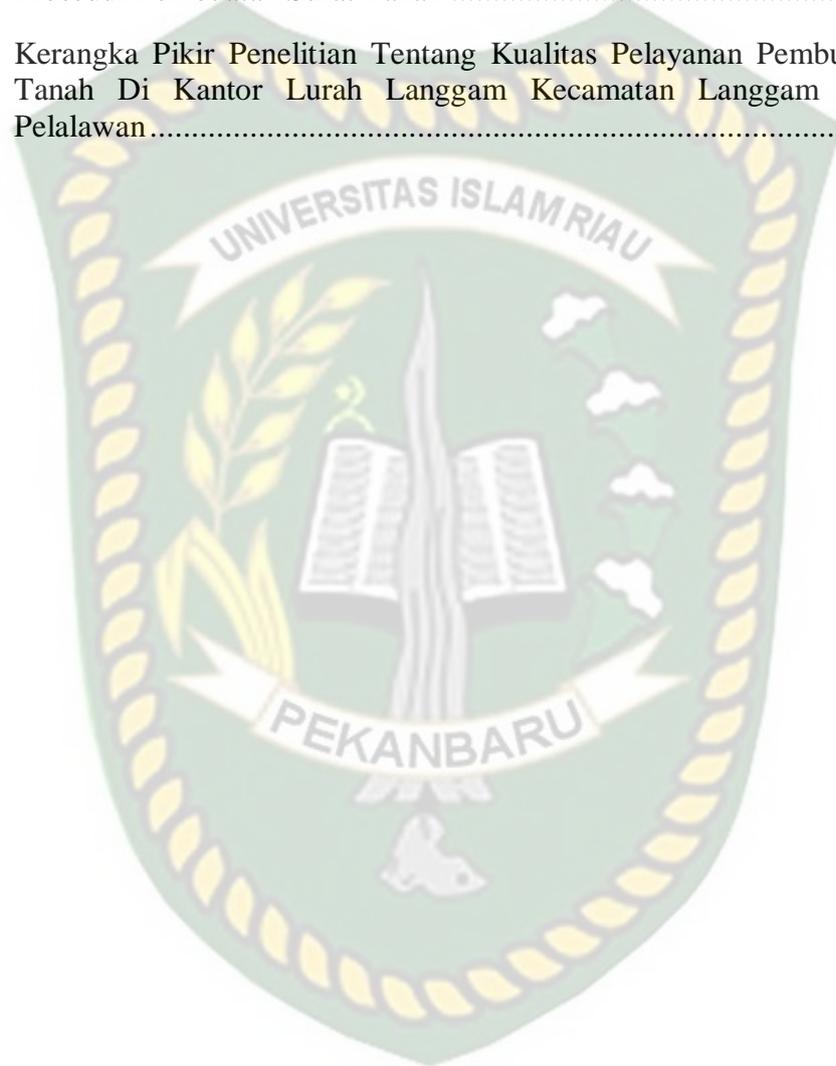
DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Keadaan tanah atau lahan Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.	6
I.1 Jumlah Pemohon Surat Tanah di Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Tahun 2017 s/d 2019.	10
II.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.	42
III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	47
III.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	50
IV.1 Tata Guna Lahan/Tanah Wilayah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	54
IV.2 Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Jenis Kelamin.	55
IV.3 Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Usia.....	55
IV.4 Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Agama.....	56
IV.5 Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
IV.6 Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Mata Pencaharian	57
V.1 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
V.2 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Usia	63
V.3 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
V.4 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Transparansi Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	67

V.5	Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Akuntabilitas Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	72
V.6	Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kondisional Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	76
V.7	Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Partisipatif Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	80
V.8	Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	84
V.9	Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	88
V.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
I.1 Prosedur Pembuatan Surat Tanah	9
II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Daftar Kuesioner Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	104
2. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	110
3. Hasil Rekapitulasi Telly Responden Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	115
4. Dokumentasi Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	117
5. Surat Rekomendasi Riset Fakultas Imus Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau	124
6. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	125
7. Surat Telah Melakukan Penelitian Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.....	126
8. Contoh Surat Keterangan Riwayat Kepemilikan Tanah (SKRKT)	127
9. Contoh Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR).....	131

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konferehensif Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Hari Putra Utama Belpa
NPM : 157310497
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.

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

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

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

Pekanbaru, 26 Januari 2021

Hari Putra Utama Belpa

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT TANAH DI KANTOR LURAH LANGGAM KECAMATAN LANGGAM KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

Hari Putra Utama Belpa

Pelayanan pembuatan surat tanah merupakan suatu kegiatan pemberian layanan alat pembuktian yang kuat dimata hukum terhadap pemegang hak kepemilikan tanah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat tanah serta mengetahui faktor hambatan pelayanan pembuatan surat tanah pada Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan. Indikator penilaian pelayanan yang dipergunakan meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dan metode penelitian campuran yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Terdapat tiga kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Lurah, Pegawai Kantor Lurah dan Masyarakat yang mengurus surat tanah. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui enam indikator dalam kategori “cukup baik” dimana ditemukan pelayanan yang diberikan sudah memberikan penyelesaian Pembuatan Surat Tanah meskipun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan persyaratan dalam pembuatan surat tanah sehingga masih adanya keterlambatan didalam penyelesaian penerbitan surat tanah hal ini dikarenakan belum adanya upaya Kantor Lurah Langgam menyediakan informasi SOP atau persyaratan pembuatan surat tanah dalam bentuk pamflet atau media pelayanan kantor lurah dan masih terbatasnya pegawai didalam memberikan pelayanan pembuatan surat tanah. Namun penulis menyarankan Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan hendaknya kantor Lurah Langgam mensosialisasikan atau menyediakan informasi SOP atau persyaratan dalam bentuk pamflet atau media pelayanan dan meningkatkan jumlah dan profesionalitas dalam pelayanan pembuatan surat tanah.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Pembuatan Surat Tanah.

**QUALITY OF LAND LAND MAKING SERVICES IN THE LURAH
LANGGAM OFFICE, KECAMATAN LANGGAM, PELALAWAN DISTRICT**

ABSTRACT

Hari Putra Utama Belpa

The service of making land certificates is an activity to provide a tool of proof that is strong in the eyes of the law to holders of land ownership rights. This study aims to determine the quality of service for making land certificates as well as to determine the obstacle factors in the service of making land certificates at the Langgam Lurah Office, Langgam District, Pelalawan Regency. Service assessment indicators used include transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights and balance of rights and obligations. This type of research is a descriptive survey, namely the type of research that describes the variables studied and mixed methods research, namely a research step by combining two forms of research approaches, namely qualitative and quantitative. There are three population groups and samples in this study, namely the head of the sub-district, staff of the lurah office and the community who take care of land certificates. The results of the research on the Quality of Land Certificate Making Services at the Langgam Lurah Office, Langgam Subdistrict, Pelalawan Regency through six indicators in the "good enough" category where it was found that the services provided had provided completion of Land Certificate Making although there were still many people who did not know the requirements for making land certificates There is a delay in completing the issuance of land certificates due to the absence of any efforts by the Langgam Urban Village Office to provide SOP information or requirements for making land certificates in the form of pamphlets or urban village office service media and there are still limited employees in providing services for making land certificates. However, the authors suggest that the Langgam Lurah Office, Langgam District, Pelalawan Regency should the Langgam Urban Village office socialize or provide SOP information or requirements in the form of pamphlets or service media and increase the number and professionalism in the service of making land certificates.

Keywords: Quality, Service, Land Certificate Making.

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 bisa 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.

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.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimana dikatakan pada pasal 11 Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana di maksud dalam Pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan, dikatakan pada Pasal 12 Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. tenaga kerja;
- b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. pangan;
- d. pertanahan;
- e. lingkungan hidup;
- f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. perhubungan;
- j. komunikasi dan informatika;
- k. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. penanaman modal;
- m. kepemudaan dan olah raga;
- n. statistik;
- o. persandian;
- p. kebudayaan;
- q. perpustakaan; dan
- r. kearsipan

Berdasarkan penjelasan diatas urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dimana pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan pertanahan. Tentunya upaya pencapaian pelayanan diberikan dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dimana pada pasal 229 ayat (2) dikatakan kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Selanjutnya dalam pasal 229 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ayat (3) lurah diangkat oleh bupati/wali kota atas usul sekda dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang Undangan. Dan dalam pasal 229 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ayat (4) lurah mempunyai tugas membantu camat dalam antara lain melaksanakan pelayanan masyarakat.

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 Undang-Undang 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 publik, 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.

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.

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 kepemilikan tanah.

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan 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 yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kelurahan merupakan wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Kelurahan Langgam merupakan wilayah yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dan merupakan ibukota dari Kecamatan Langgam. Keadaan wilayah Kelurahan Langgam sebagian merupakan daerah rawan banjir karena dilalui sungai Kampar dan juga berbukit. Luas dari Kelurahan Langgam yaitu 11.700 Ha.

Adapun penggunaan tanah atau lahan pada wilayah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.

Tabel I.1 : Tata Guna Lahan/Tanah wilayah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Penggunaan Lahan / Ha	Tahun 2017	Tahun 2018
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Pemukiman	600 Ha	600 Ha
2.	Persawahan	0 Ha	0 Ha
3.	Perkebunan	8.000 Ha	8.000 Ha
4.	Tempat Ibadah	6 Ha	6 Ha

5.	Lapangan Olahraga	20 Ha	20 Ha
6.	Tempat Pemakaman Umum	5 Ha	5 Ha
7.	Prasana Umum Lainnya	600 Ha	600 Ha
8.	Hutan Lindung Rimbo Tanah Baguo	6 Ha	6 Ha
9.	Hutan Lindung Rimbo Salak	40 Ha	40 Ha
10.	Hutan Lindung Rimbo Tanah Belerang	10 Ha	10 Ha
11.	Rawah	2.363 Ha	2.363 Ha
12.	Hutan Lindung Muara Sako	50 Ha	50 Ha
Jumlah		11.700 Ha	11.700 Ha

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan sebanyak 1.324 KK dan 3.963 jiwa. Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan langgam Kabupaten Pelalawan sebagian besar merupakan suku Melayu dan sebagian kecil suku lain seperti suku Jawa, Batak dan Minangkabau yang hidup bersama dengan penduduk setempat. Bahasa dan adat istiadat Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam kabupaten Pelalawan adalah Melayu.

Salah satu bentuk pelayanan yang ada di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan 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. Adapun berikut Jenis Pelayanan Pada Kantor Lurah Kelurahan Langgam sebagai berikut:

1. Pembuatan/Penggantian KK
2. Pembuatan/Penggantian KTP
3. Pembuatan Akta Kelahiran
4. Pembuatan Akta Pernikahan
5. Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran
6. Pembuatan Surat Keterangan Kematian
7. Pembuatan Surat Keterangan/Pengantar
8. Pembuatan Surat Izin Usaha
9. Pembuatan NA dan Rekomendasi Numpang Nikah
10. Pembuatan Surat Kehilangan KK
11. Pembuatan Izin Hajatan/Hiburan
12. Legalisir dan Persetujuan Lurah
13. Pembuatan Surat Tanah

Sesuai dengan salah satu pelayanan kantor lurah yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat Kelurahan, maka salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan dibidang pembuatan surat tanah. Adapun Jenis surat tanah yang dapat diurus di Kantor Lurah Langgam ada dua jenis yaitu :

1. SKRKT (Surat Keterangan Riwayat Kepemilikan Tanah) dan
2. SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah)

Adapun SOP dalam pengurusan surat tanah di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yaitu :

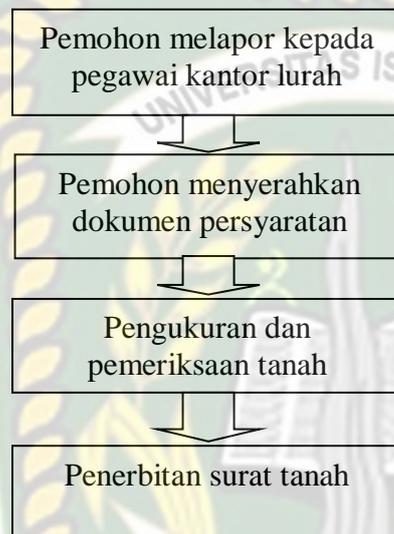
- a. Persyaratan Pembuatan Surat Tanah
 1. Foto Copy KTP orang yang bersangkutan
 2. Data sempadan tanah
 3. Keterangan asal usul tanah
 4. Ukuran tanah

5. Surat pengantar RT/RW

b. Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Tanah

Waktu penyelesaian pembuatan Surat Tanah yaitu 5 hari sejak persyaratan yang masuk dan lengkap.

c. Prosedur Pembuatan Surat Tanah



Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Pelayanan Kantor Lurah 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 Lurah Kelurahan Langgam karena sudah beberapa hari surat tanah masuk di kelurahan, 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 kelurahan. Hal ini seperti yang terjadi di Kantor Lurah Langgam, untuk

mengetahui jumlah pengurus surat tanah di Kantor Lurah Kelurahan Langgam dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.2 : Jumlah Pemohon Surat Tanah di Kelurahan Langgam Tahun 2017 s/d 2019

No	Tahun	Pemohon	Pemohon Selesai				Jumlah Pemohon Belum Selesai
			Sesuai Jangka Waktu	Persentase	Melewati Jangka Waktu	Persentase	
1	2017	127	29	23%	98	77%	0
2	2018	161	24	15%	137	85%	0
3	2019	197	75	38%	122	62%	0

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah yang mengurus surat tanah pada tahun 2017 sebanyak 127, dan yang selesai sesuai jangka waktu sebanyak 29 atau sekitar 23% sementara yang melewati jangka waktu sebanyak 98 atau sekitar 77%. Pada tahun 2018 sebanyak 161, dan yang selesai sesuai jangka waktu sebanyak 24 atau sekitar 15% sementara yang melewati jangka waktu sebanyak 137 atau sekitar 85%. Dan pada tahun 2019 sebanyak 197, dan yang selesai sesuai jangka waktu sebanyak 75 atau sekitar 38% sementara yang melewati jangka waktu sebanyak 122 atau sekitar 62%. Waktu penyelesaian pembuatan surat tanah yang di tentukan oleh Kantor Lurah Langgam yaitu sekitar 5 hari sejak persyaratan yang masuk dan lengkap.

Kondisi semacam ini berdampak negatif karena adanya anggapan dari masyarakat tentang sulitnya mengurus surat tanah ditambah dengan 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 Lurah Kelurahan Langgam. 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 Lurah Kelurahan Langgam. Fenomena yang penulis temui antara lain :

1. Keterbukaan pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah melalui sosialisasi informasi atau iklan pelayanan tentang pembuatan surat tanah yang dilakukan Kantor Lurah Langgam belum terlaksana sehingga belum semua masyarakat mengetahui akan kepengurusan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pembuatan surat tanah.
2. Pelayanan yang diberikan pegawai kantor Lurah belum dirasakan masyarakat didalam kepengurusannya surat tanah dimana diketahui pegawai belum memberikan arahan akan persyaratan dan prosedur didalam pengurusan pembuatan surat tanah hingga masyarakat mengalami kesulitan didalam pengurusan pembuatan surat tanah.
3. Dalam penyelesaian pembuatan surat tanah masih terlihat mengedepankan penyelesaian kepengurusan berdasarkan kedekatan dengan pegawai yang seharusnya pelayanan yang diberikan mengedepankan kesamaan hak tanpa adanya diskriminasi.

Dari latar belakang tersebut dan fenomena yang peneliti dapatkan selama observasi, maka penulis tertarik memfokuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan “**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah penulis uraikan maka dapat disimpulkan masalah pokok penelitian ini yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan surat tanah pada Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan surat tanah di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.

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 Lurah Kelurahan Langgam.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintah merupakan sekelompok orang yang dianggap mampu untuk menjalankan pemerintahan secara sah berdasarkan undang-undang. Syafiie (2005:20) mengemukakan bahwa pemerintahan berasal dari kata pemerintah, dan pemerintah berasal dari kata perintah yang memiliki empat unsur yaitu : ada dua pihak terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan yang di perintah memiliki kekuatan.

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ndraha (2005: 141) mendefinisikan pemerintahan, yaitu proses cara perbuatan, pemerintah. Selanjutnya Ndraha juga mengatakan (2007: 2004) Pemerintahan (*Government*) adalah pelaku Sub Kultur Kekuasaan (SKK) dan hanya salah satu di antara ketiga sub kultur masyarakat, tanpa ada sub kultur lainnya tidak terjadi pemerintahan, tanpa SKE dan SKP yang terjadi adalah unjuk kekuatan, pemaksaan, aksi kekerasan, kesewenang-wenangan, dan penindasan SKK terhadap dua sub kultur lainnya.

Menurut Iver dalam Syafiie (2005: 22) Pemerintah adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia

itu bisa diperintah. Apabila ditinjau dari defenisi pemerintahan, Syafiie (2005: 20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsure, yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Kemudian Budiarto (2008: 21) menjelaskan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut. Selanjutnya konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah negara (*state*), kekuasaan (*Power*), pengambilan keputusan (*Decisionmaking*), kebijaksanaan (*policy, beleid*) dan pembagian (*distribution*) atau alokasi (*allocation*).

Menurut Rasyid (1997:78) secara umum tugas pokok pemerintahan mencakup tujuh (7) bidang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- 2) Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontok diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.

- 3) Menjamin diterapkannya peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- 4) Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
- 5) Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- 6) Menetapkan kebijaksanaan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- 7) Menerapkan kebijaksanaan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Situmorang (1993;7) dapat diartikan sebagai badan atau lembaga para penguasa sebagai jabatan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan pemerintah, pelaksanaan kegiatan pemerintah tersebut diharapkan menaati ketentuan hukum dalam batas wilayah Negara, baik oleh setiap warga Negara maupun secara kolektif oleh setiap komponen pemerintahan dan masyarakat.

Ndraha (2005;36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Pemerintah adalah gejala sosial artinya terjadi pada hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun kelompok dengan individu. (Ndraha, 1997;6).

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997;13) antara lain:

1. Menjamin keamanan dari segala ancaman baik dari luar negeri maupun dalam negeri.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upayah untuk kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Untuk mengatur pengelolaan Pemerintahan di daerah, maka Pemerintahan telah menetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 1 ayat (2) ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggara urusan Pemerintahan oleh Pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan menurut asas otonomi dan tuga pembantu.

Kemudian Braz (dalam Syafiie, 2005;35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tata cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Syafhendri (2008;35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembagunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam arti sempit adalah Eksekutif yang menjalankan pemerintahan dengan pedoman atas peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah eksekutif, legislatif, yudikatif secara bersama-sama menjalankan pemerintah dengan saling berkoordinasi

Menurut Ndraha (2003: 6) Pemerintah adalah organ yang berwenag memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperitah.

Menurut Sedarmayanti (2004: 9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedudukan rakyat, mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan melindungi seluruh tumpah darah Indonesia.

2. Memajukan kesejahteraan umum.
3. Mencerdaskan kesejahteraan bangsa.
4. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah orang yang menjalankan pemerintahan. Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie, 2005;32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
- c. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya `hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Menurut Munaf (2015;47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Munaf 2015;47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris

(*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).

2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarchy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Munaf, 2015;48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.

2. Pemerintah Daerah

Pemerintah menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa yang selalu aktif dan berinisiatif untuk mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting bagi masyarakat. Masyarakat diperlakukan sebagai pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang dilakukan pemerintah.

Menurut Siagian (2004;7) pemerintahan adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa pemerintahan Daerah organisasi yang berupaya dalam membangun daerah yang berazaskan otonomi daerah sengan rangkaian kegiatan pemerintahan dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Kelurahan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pengertian tentang pemerintahan daerah yakni; Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Pengertian pemerintah daerah terdiri dari; Kepala Daerah dan Perangkat Daerah. Unsur Perangkat Daerah Provinsi terdiri dari;

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat Daerah
4. Dinas Daerah
5. Perangkat Daerah

Sedangkan unsur Perangkat Daerah untuk pemerintah daerah Kabupaten/Kota terdiri dari;

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat Daerah
4. Dinas Daerah
5. Badan Daerah
6. Kecamatan (Kelurahan sebelumnya sebagai perangkat daerah pada saat ini dari perangkat daerah menjadi perangkat kecamatan).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka menurut Rahyunir Rauf (2016;145), bahwa;

Terkait dengan unsur perangkat daerah dapat dinyatakan hal-hal sebagai berikut :

1. Perangkat Daerah terdiri dari dua bentuk, yakni perangkat daerah provinsi dan perangkat daerah kabupaten/kota, baik yang diatur UU Nomor 23 Tahun 2014 maupun yang diatur pada UU Nomor 32 Tahun 2004.
2. Pada UU Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa unsur perangkat daerah provinsi terdiri dari 5 (lima) unsur yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, dan Badan Daerah. Sedangkan pada UU Nomor 32 Tahun 2004 perangkat daerah provinsi hanya terdiri dari 4 (empat) unsur, yakni; Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah. Sedangkan unsur perangkat daerah kabupaten/kota pada UU Nomor 23 Tahun 2014 terdiri dari 6 (enam) unsur, yakni sekretariat daerah, sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan.
3. Pada UU Nomor 23 Tahun 2014, Kelurahan tidak termasuk sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, akan tetapi Kelurahan berubah menjadi perangkat kecamatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa secara intitusi kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah, dan kelurahan merupakan bagian dari perangkat kecamatan, Kecamatan menurut Sadu Wasistiono, dkk. (2009;1), yakni;

Salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Sebagai sub system pemerintahan di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan strategis dan memainkan peranan fungsional dalam pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan, serta kemasyarakatan.

Menurut Rahyunir Rauf (2016;5) bahwa; Camat merupakan bagian dari perangkat daerah diberikan kewenangan untuk mengkoordinir penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari

Bupati/Walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan juga dalam rangka penyelenggaraan tugas umum pemerintahan.

Sedangkan Kecamatan berdasarkan pasal 1 point (24) UU Nomor 23 Tahun 2014, adalah sebagai berikut, “Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh seorang Camat”

Berdasarkan amanah dari UU Nomor 23 Tahun 2014 tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa Kelurahan yang dahulunya merupakan perangkat daerah, sedangkan pada saat ini menjadi perangkat kecamatan. Kelurahan menurut Pasal 229 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah; “kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada Camat.”

Kelurahan merupakan bagian dari perangkat kecamatan, oleh karena itu kelurahan dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas asal usul sekretaris daerah dari perangkat daerah pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan tugas Lurah berdasarkan pasal 229 ayat (4) UU Nomor 23 Tahun 2014, adalah sebagai berikut;

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum;
5. Memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat; dan
7. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pasal diatas, maka secara umum dapat dinyatakan bahwa tugas Lurah adalah; Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, melakukan kegiatan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, ikut memelihara ketentraman dan ketertiban umum, ikut serta dalam memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu, dengan terjadinya perubahan Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah, dari UU Nomor 32 tahun 2004 menjadi UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka juga terjadi perubahan kedudukan Kelurahan dari perangkat daerah menjadi perangkat perangkat kecamatan.

4. Konsep Koordinasi

Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Tanpa koordinasi, individu-individu dan departemen-departemen akan kehilangan pegangan atas peranan mereka dalam organisasi. Mereka akan mulai mengejar kepentingan sendiri, yang sering merugikan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. (Handoko, 1997:195)

Menurut Hasibuan (2003:85) koordinasi adalah kegiatan mengarahkan , mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal, maka pihak pemerintah perlu melakukan koordinasi terhadap kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang diselenggarakannya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1993:67-68), koordinasi dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan terdiri dari :

- a. Koordinasi hirarkis (vertikal), yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin dalam suatu instansi pemerintah terhadap pejabat/pegawai atau instansi bawahannya.
- b. Koordinasi fungsional, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat atau sesuatu instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang tugasnya saling berkaitan berdasarkan azas fungsionalisasi.
- c. Koordinasi instansional, yaitu koordinasi yang dilakukan terhadap beberapa instansi yang mengenai satu urusan tertentu yang bersangkutan.

Menurut Hasibuan (2007:86), koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan koordinasi fungsional dibagi atas tiga macam, yaitu :

1. Koordinasi Fungsional Horizontal, yaitu koordinasi antar pejabat pemimpin atau instansi yang setingkat, baik dalam satu instansi maupun dengan instansi lain.
2. Koordinasi Fungsional Diagonal, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin atau instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang lebih rendah tingkatnya, tetapi bukan bawahannya.
3. Koordinasi Fungsional Teritorial, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin atau suatu instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang berada dalam suatu wilayah (teritorial) tertentu, dimana semua urusan yang ada dalam wilayah tersebut menjadi wewenang atau tanggung jawabnya selaku penanggung jawab tunggal (LAN, 1993:68).

Sementara itu menurut Hasibuan (2005:85) koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Koordinasi dalam pembangunan pada hakekatnya merupakan upaya untuk menyetarakan, menyatukan dan menyelaraskan aktifitas-aktifitas pembangunan yang dilakukan oleh berbagai komponen, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat. Dalam koordinasi sebaiknya diterapkan terhadap seluruh proses pembangunan, sejak dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan, sampai dengan evaluasinya. Jadi dalam hal ini koordinasi meliputi keseluruhan proses manajemen pembangunan.

5. Konsep Kebijakan dan Prosedur Kerja

Menurut Lester dan Stewart (dalam Agustino, 2006:185) evaluasi ditunjukkan untuk melihat sebahagian-sebahagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Menurut Dunn (2001:1005) perumusan kebijakan adalah merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi perumusan kebijakan ini adalah :

1. Instansi pengolahan informasi yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
2. Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
3. Penerapan sarana keputusan, menggunakan berbagai potensi yang dimiliki oleh badan atau instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.

Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. (pasal 1 ayat 9 PP RI No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan)

Menurut pendelegasian kewenangan yang bervariasi sesuai dengan kondisi objektif Kecamatan, dapat disusun langkah-langkah strategi lanjutan sebagai berikut :

- Menyusun organisasi Kecamatan ;
- Menyusun perkiraan kebutuhan personil dilihat dari jumlah dan kualitasnya ;
- Memperkirakan kebutuhan anggaran untuk setiap Kecamatan ;
- Memperkirakan kebutuhan sarana dan prasarana pendukung minimal ;
- Apabila diperlukan dapat dilakukan penataan ulang batas wilayah Kecamatan dengan menggunakan pendekatan pelayanan, sebagai pengganti pendekatan wilayah administrative pemerintahan seperti selama ini digunakan (Wisitiono, 2003:860).

Dalam ilmu manajemen pelimpahan kewenangan pada bawahan adalah suatu keharusan, karena tidak semua urusan dapat dilaksanakan sendirian oleh pimpinan. Menurut pasal 126 UU No. 32 tahun 2004 tentang perangkat daerah dikatakan :

1. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan perda berpedoman pada peraturan daerah
2. Kecamatan dipimpin oleh Camat
3. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintah
4. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekda Kabupaten/Kota
5. Camat menjalankan tugas-tugas dibantu perangkat Kecamatan
6. Perangkat Kecamatan bertanggung jawab kepada Camat
7. Pelaksanaan segala ketentuan diatas berpedoman kepada peraturan pemerintah

Peranan Camat dalam penyelenggaraan pemerintah adalah melaksanakan tugas yang fungsi yang sudah disusun secara tegas akan memudahkan birokrasi pemerintah dalam mencapai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, oleh karena itu untuk menghindari terjadinya fungsi birokrasi sebagai akibat struktur yang tidak rasional, tidak diperlengkapi oleh pegawai yang betul-betul profesional. Hubungan koordinasi diperlukan agar dalam organisasi terdapat kesatuan tindakan, kesatuan arah, penyesuaian dan kesenambungan antar bagian agar tujuan organisasi dapat dicapai. (Kaho, 2002:220).

Menurut Osborne & Plasrik (2000:256) untuk mensikapi dinamika tersebut, organisasi pemerintahan atau birokrasi pemerintahan dapat menempuh dengan cara yaitu :

1. Memperjelas tujuan organisasi.
2. Menciptakan konsekuensi kinerja.
3. Menciptakan pertanggung jawaban organisasi terhadap pelanggan.
4. Menggeser tempat dan bentuk kontrol.

Pentingnya kejelasan mekanisme dan prosedur bekerja berkaitan erat dengan pengelolaan suatu organisasi. Menurut Siagian (2000:177-178) ditegaskan terdapat 3 (tiga) alasan pokok sebagai berikut :

1. Mekanisme dan prosedur kerja merupakan aturan main yang harus ditaati dalam penyelesaian tugas lintas sektoral dan muti dimensional.
2. Dalam menjalankan roda organisasi harus terjawab pertanyaan-pertanyaan : Sipa yang melakukan kegiatan apa, Siapa yang bertanggung jawab kepada siapa, Siapa berinteraksi dengan sipa, Jaringan informasi apa yang terdapat dalam organisasi, Saluran komunikasi apa yang tersedia bagi siapa dan untuk kepentingan apa.
3. Kejelasan mekanisme dan prosedur kerja berkaitan erat dengan transparansi, dan keterbukaan pemerintahan dalam penyelenggaraan fungsi dan kegiatannya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu organisasi atau instansi didasarkan kepada unsur-unsur sebagai berikut :

1. Mekanisme dan prosedur kerja sebagai “aturan main” adalah interaksi dan ketergantungan antar anggota dalam suatu unit kerja serta adanya hubungan koordinasi antar instansi maupun dalam lingkungan satu satuan kerja.
2. Pola pertanggung jawaban dan kejelasan sanksi adalah bentuk tanggung jawab kerja dalam organisasi serta adanya sanksi atas pelanggaran terhadap aturan main organisasi.
3. Kejelasan mekanisme dan prosedur kerja adalah proses kerja yang tidak berbelit belit, dapat diketahui masyarakat dan siapa saja.

Keberadaan pemerintah dalam menjalankan tugas administrasi pemerintah sebagai bentuk langkah dalam menterjemahkan keputusan kedalam tataran operasional biasanya melibatkan orang-orang atau pegawai yang harus bertindak sesuai dengan:

1. Struktur yang ada yaitu, struktur organisasi pemerintah baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.
2. Prosedur yang telah ditetapkan yaitu, dimana administrator mengikuti prosedur tersebut dalam melakukan tindakan-tindakan terutama pengambilan keputusan.
3. Cara-cara yang telah ditetapkan bagi para administrator dalam melakukan pengawasan terhadap bawahanya. Pamudji (1986:44)

Adapun tugas-tugas Camat selaku kepala wilayah Kecamatan menurut Suryaningrat (2002:54) adalah :

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan wilayahnya.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah.
3. Memegang kebijakan politik.

4. Melaksanakan tugas dibidang pemerintahan sipil.
5. Melaksanakan kerjasama dengan angkatan bersenjata dan polisi.
6. Bertanggung jawab atas pemungutan pajak.

Menurut Thoha (2005:13) adapun tugas-tugas pegawai dalam menjalankan pemerintahan antara lain :

1. Pengkajian dan penyusunan kebijaksanaan nasional bidang kepegawaian
2. Menyelenggarakan koordinasi, identifikasi kebutuhan pendidikan dan pelatihan SDM
3. Penyelenggaraan administrasi kepegawaian
4. Penyelenggaraan administrasi dan sistem informasi kepegawaian dan mutasi kepegawaian
5. Penyelenggaraan koordinasi penyusunan norma, standar dan prosedur mengenai mutasi, gaji, tunjangan, kesejahteraan, hak dan kewajiban kedudukan PNS
6. Melaksanakan peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian pada instansi pemerintah
7. Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas
8. Melaksanakan kegiatan instansi pemerintahan
9. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, perlengkapan dan rumah tangga.

Penetapan organisasi perangkat daerah dilakukan untuk memfasilitasasi penyelenggaraan otonomi daerah sebagai upaya pemberdayaan perangkat daerah otonomi sehingga daerah dapat lebih meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat Negara Republik Indonesia.

Menurut Widjaja (2005:237) bahwa Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah, Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kecamatan di pimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan

wewenang sebagai wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah.

Lebih lanjut Widjaja mengutip UU No. 32 Tahun 2004 (2005:238) mengatakan adapun tugas Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa/kelurahan.

Mengkoordinasikan disini adalah untuk mendorong kelancaran sebagai kegiatan di tingkat Kecamatan kearah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Membina antara lain dalam bentuk fasilitas pembuatan peraturan desa untukl terwujudnya administrasi tata pemerintahan desa yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 pasal 126, telah diketahuinya nilai-nilai pokok dalam melaksanakan tugas Camat dalam bidang pemerintahan maka perlu dioperasionalkan apa yang menjadi tugas dan dari suatu organisasi, dalam hal ini yang menjadi tugas Camat dalam bidang pemerintahan adalah :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.

3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa/kelurahan.

Sementara itu didalam pasal 16 peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, disebutkan bahwatugas Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat meliputi :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup Kecamatan dan forum musyawarah perencanaan.
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja Kecamatan.
- c. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.
- d. Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja di Kecamatan kepada bupati/walikota dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat rakat.

Berdasarkan kutipan diatas, maka kemampuan Camat dalam melaksanakan tugas tersebut harus diimbangi dengan kemampuan pendidikan dan keahlian yang dimiliki dimana dengan faktor pendidikan akan dengan mudah menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya apalagi jika faktor pendidikan tersebut sesuai dengan bidang tugas dimana aparatur tersebut ditempatkan.

Berkaitan dengan koordinasi dalam usaha untuk membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan, seorang Camat beserta stafnya harus mampu melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan dimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Sebagaimana pengertian koordinasi yang dikatakan Westra (1985:73) bahwa koordinasi berartikan pekerjaan menghubungkan-hubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan orang-orang dan pekerjaan sehingga semua berlangsung secara tertib dan seirama menuju kearah tercapainya tujuan usaha bersama.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat dilihat suatu gambaran bahwa koordinasi adalah suatu kegiatan untuk menyatupadukan dan menyelaraskan berbagai pihak yang terkait dalam suatu kegiatan, sehingga nantinya terdapat kesamaan sikap, pandangan maupun tindakan yang dilakukan dalam aktifitas pencapaian tujuan.

Kemampuan Camat dalam melaksanakan tugas tersebut harus diimbangi dengan kemampuan pendidikan dan keahlian yang dimiliki dimana dengan faktor pendidikan akan dengan mudah menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya apalagi jika faktor pendidikan tersebut sesuai dengan bidang tugas dimana aparaturnya tersebut ditempatkan.

6. Konsep Pelayanan

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan

(*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk.

Menurut Hardiyansyah (2011; 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servic* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2006:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.

3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moenir (2008 : 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang publik harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu :

- a. Ketelitian
- b. Profesionalitas
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana
- d. Kejelasan kebijakan
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standar
- f. Kopensasi yang sesuai
- g. Mekanisme kerja

Menurut Rusli (2004:102), pelayanan publik (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan

kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “ pelayanan yang mengandung cirri :

- a. Efisiensi
 - b. Efektifitas
 - c. Kopetensi
 - d. ketepatan waktu
 - e. dan Kesamarataan.
- 1) Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
 - 2) Efektifitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.
 - 3) Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif dan berkopeten.
 - 4) Ketepatan Waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
 - 5) Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yang sama.

Pelayanan publik merupakan terjemahan istilah ”*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan publik

kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik menurut Widodo, (2001: 131) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Widodo (dalam Syafhendri, 2008 : 265) mengatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitasi dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun cirri tersebut adalah Efisiensi, Efektifitas, Kopetensi, ketepatan waktu dan Kesamarataan.

Menurut Dwiyanto (dalam Syafhendri, 2008 : 266) mengatakan bahwa efisiensi pelayanan public dapat di lihat dari perspektif pemberian layanan dan perspektif pengguna layanan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan agar layanan murah dan tidak menjadi pemborosan sumberdaya public. Pelayanan public sebaiknya juga melibatkan sedikit pegawai dan di beri waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energy.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Sedangkan menurut, Sinambela, dkk. (2006:7) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang

disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang baik yang tercermin dari :

1. **Transparan**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Ndraha (2005: 69-71) Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan

bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

B. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan Kerangka pikir penelitian sebagaimana terlampir pada gambar dibawa ini :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan



Sumber : Modifikasi Penulis 2020

C. Konsep Operasional

Untuk mempermudah penelitian ini dan supaya tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran terhadap konsep yang digunakan, maka adapun konsep operasional yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan adalah upaya memberdayakan kegiatan pelayanan secara teratur, terarah, dan terbuka.
2. Standar pelayanan adalah ukuran kualitas kinerja yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat tanah di Kantor Lurah Langgam Kabupaten Pelalawan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerimalayanan.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana peraturan perundangundangan.
4. Pelayanan pengurusan surat tanah Pelayanan pengurusan surat tanah adalah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan pengurusan surat tanah.
5. Transparan adalah Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
6. Akuntabilitas adalah Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Kondisional adalah Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
8. Partisipatif adalah Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
9. Kesamaan Hak adalah Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
10. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban adalah Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian	Skala
pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten	Transparansi	a. Keterbukaan Info persyaratan b. Keterbukaan proses pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Akuntabilitas	a. Memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. b. Mengutamakan kualitas kerja..	Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (2006, hal : 7),		Kondisional	a. Waktu penyelesaian. b. Kemampuan pegawai.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Partisipatif	a. Tanggap terhadap keluhan pemohon . b. Pegawai memberikan pembenahan pelayanan pengurusan surat tanah.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Kesamaan Hak	a. Sikap prihatin pegawai dalam melayani. b. Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	a. Keramahan pegawai. b. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indikator berikut :

- Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%
- Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%
- Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

Adapun pengukuran indikator sebagai berikut :

1. Transparan, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

2. Akuntabilitas, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

3. Kondisional, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

4. Partisipatif, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

5. Kesamaan Hak, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban, dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori Baik berada pada rentang skor 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori Cukup Baik berada pada rentang skor 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori Kurang Baik berada pada rentang skor 1%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dan metode penelitian campuran yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, yaitu kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang komprehensif, valid, realibel, dan objektif Sugiyono (2011;8).

Pendekatan metode penelitian campuran diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah terangkum dalam bab I, rumusan masalah tersebut dapat dijawab melalui pendekatan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Hal ini dilakukan untuk menemukan permasalahan di lapangan yang akan memberikan pemahaman tentang permasalahan sebagai opsi untuk menyelesaikan masalah.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan. Adapun memilih lokasi penelitian ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kantor Lurah dalam pembuatan surat tanah dinilai masih lambat penyelesaian surat tanah serta masih berbelit-belit.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. (Sugiyono 2012;80). Sampel merupakan bagian atau jumlah dan karakteristik yang memiliki oleh populasi. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Lurah, Pegawai Kantor Lurah Langgam Kabupaten Pelalawan, Masyarakat Pembuatan Surat Tanah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.I : Populasi dan Sampel penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Lurah	1	1	100%
2	Pegawai Kantor Lurah Langgam Kabupaten Pelalawan	14	1	7%
3	Masyarakat Pembuatan Surat Tanah Tahun 2019	197	45	23%
Jumlah		212	47	22%

Sumber : Olahan penelitian, 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik penarikan sampel yaitu *Sensus* dan *Purposive Sampling*. Yang mana teknik *Sensus* digunakan terhadap Lurah Kelurahan Langgam dan teknik *Purposive Sampling* digunakan terhadap pegawai Kantor Lurah Langgam dengan jumlah populasi 14 dan yang diambil menjadi sampel sebanyak 1 sampel dan masyarakat yang mengurus surat tanah di Kantor Lurah Langgam dengan jumlah populasi 197 dan yang diambil menjadi sampel sebanyak 45 sampel.

E. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah menggali informasi dengan menanyakan tujuan data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelaksanaan pelayanan terhadap pemohon pembuatan surat tanah. Adapun data tersebut adalah pegawai pemberi pelayanan Kantor Lurah Langgam, masyarakat pemohon surat tanah.

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa undang-undang yang berkaitan dengan paten, buku-buku pendukung paten, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber jumlah Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kabupaten Pelalawan yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi (*observation*) adalah pengamatan langsung yang dilakukan penelitian ke lapangan untuk mengetahui secara nyata mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Lurah Kelurahan Langgam dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Tanah dalam bentuk syarat-syarat pengurusan Surat Tanah, prosedur dan waktu penyelesaian Surat Tanah.

2. Wawancara (*interview*), yakni dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, guna memperoleh data primer. Melalui wawancara terhadap Lurah Langgam dan Pegawai Kantor Lurah Langgam.
3. Daftar pertanyaan (*Quesioner*), yakni dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu kepada responden penelitian, untuk mendapatkan data mengenai penyelenggaraan pemerintah Kelurahan.
4. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan teknik penganalisaan secara deskriptif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam dua bentuk. Data yang bersifat kualitatif yang diuraikan secara lengkap dan rinci dalam bentuk kalimat, sedangkan data yang bersifat kuantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menghubungkan pada konsep pengukuran yang telah ditentukan, kemudian diambil kesimpulannya.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan September 2020 sampai dengan bulan Desember 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE															
		Sep 2020				Okt 2020				Nov 2020				Des 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■															
2	Seminar UP		■														
3	Revisi UP			■													
4	Revisi Kuisisioner				■												
5	Rekomendasi Survey					■											
6	Survey Lapangan						■										
7	Analisis Data							■									
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (skripsi)											■					
9	Konsultasi Revisi Skripsi												■				
10	Ujian Konferensif Skripsi													■			
11	Revisi Skripsi														■		
12	Penggandaan Skripsi																■

Sumber : Olah Data Penelitian, 2020

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan Undang-Undang No 53 Tahun 1999 tentang pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Provinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasional Pemerintahan Daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu diantaranya adalah Kabupaten Pelalawan yang memiliki luas wilayah 12.490,42 Km² dan pada awal terbentuknya terdiri dari 4 Kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kuras
3. Kecamatan Bunut
4. Kecamatan Kuala Kampar

Kecamatan Langgam merupakan salah satu Kecamatan dari 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan. Secara administratif, Kecamatan Langgam dengan wilayah seluas 1324, 13 km². Kecamatan Langgam terdiri dari 1 (satu) Kelurahan dan 7 (tujuh) desa yaitu :

1. Kelurahan Langgam
2. Desa Tambak
3. Desa Segati
4. Desa Sotol
5. Desa Langkan
6. Desa Penarikan

7. Desa Padang Luas

Kelurahan Langgam adalah satu-satunya Kelurahan dalam Kecamatan Langgam, sebagai Ibukota Kecamatan, terletak di pinggir sungai Kampar dan dilintasi 2 (dua) jalur jalan poros arah ke Ibukota Kabupaten dan Ibukota Provinsi.

Kelurahan Langgam merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintah Negara Republik Indonesia dan berada dalam wilayah Kabupaten Pelalawan dan Kecamatan Langgam.

Kelurahan Langgam sebelum berstatus Kelurahan adalah merupakan Desa tertua di Kecamatan Langgam yang berdiri pada zaman sebelum Kerajaan Pelalawan yang bernama Negeri Ranah Tanjung Bunga yang dipimpin oleh salah satu dari 3 (tiga) bersaudara yang berkuasa di Kampar yaitu Datuk Unggas Bomban, dan pada zaman Kerajaan Pelalawan nama Ranah Tanjung Bunga berubah menjadi Langgam yang dikenal pada masa itu Distrik Langgam yang dipimpin oleh Wazir Datuk Engku Raja Lela Putra.

Setelah merdeka status Kerajaan tidak ada lagi dan Langgam berstatus Kenegerian, selanjutnya Desa dipimpin oleh Kepala Desa dan pada tahun 1980 Desa Langgam dinaikkan statusnya menjadi Kelurahan Langgam.

B. Keadaan Geografis Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Kelurahan Langgam Langgam adalah satu-satunya Kelurahan dalam Kecamatan Langgam, sebagai Ibukota Kecamatan, terletak di pinggir sungai Kampar dan dilintasi 2 (jalur jalan poros arah ke Ibukota Kabupaten dan Ibukota

Provinsi. Luas dari Kelurahan Langgam yaitu 11.700 Ha yang terdiri dari 2 lingkungan, yaitu Lingkungan Ranah Tanjung Bunga yang membawahi 3 RW dan 10 RT dan Lingkungan Remaja yang membawahi 3 RW dan 17 RT.

Kelurahan Langgam termasuk wilayah Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang memiliki potensi sumber daya alam maupun lembaga yang ditunjang oleh sarana dan prasana yang ada, cukup mendukung dalam rangka melaksanakan program pembangunan. Kelurahan Langgam merupakan daerah rawan banjir, berbukit, terletak 0,5 km dari Ibukota Kecamatan Langgam dapat ditempuh dalam waktu 5 menit dengan kendaraan umum, 25 km dari Ibukota Kabupaten Pelalawan dapat ditempuh dalam waktu 30 menit dan 85 km dari Ibukota Provinsi dapat ditempuh dalam waktu 1 jam 20 menit. Jenis permukaan tanah di Kelurahan Langgam adalah tanah mineral (tanah liat kuning) dan tanah gambut. Koordinat Garis Lintang (Latitude) 0,2458 LS, Garis Bujur (Longitude) 101,7212 BT, Ketinggian (Altitude) 20 mdpl.

Secara geografis Kelurahan Langgam berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Lubuk Ogung Kecamatan Bandar Seikijang.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Rantau Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Penarikan Kecamatan Langgam.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tambak Kecamatan Langgam.

Luas tanah yang termasuk dalam wilayah Kelurahan Langgam adalah 11.700 Ha yang terdiri dari :

Tabel IV.I : Tata Guna Lahan/Tanah wilayah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Penggunaan Lahan / Ha	Tahun 2017	Tahun 2018
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Pemukiman	600 Ha	600 Ha
2.	Persawahan	0 Ha	0 Ha
3.	Perkebunan	8.000 Ha	8.000 Ha
4.	Tempat Ibadah	6 Ha	6 Ha
5.	Lapangan Olahraga	20 Ha	20 Ha
6.	Tempat Pemakaman Umum	5 Ha	5 Ha
7.	Prasana Umum Lainnya	600 Ha	600 Ha
8.	Hutan Lindung Rimbo Tanah Baguo	6 Ha	6 Ha
9.	Hutan Lindung Rimbo Salak	40 Ha	40 Ha
10.	Hutan Lindung Rimbo Tanah Belerang	10 Ha	10 Ha
11.	Rawah	2.363 Ha	2.363 Ha
12.	Hutan Lindung Muara Sako	50 Ha	50 Ha
Jumlah		11.700 Ha	11.700 Ha

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

C. Keadaan Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan sebanyak 1.324 KK dan 3.963 jiwa. Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan langgam Kabupaten Pelalawan sebagian besar merupakan suku Melayu dan sebagian kecil suku lain seperti suku Jawa, Batak dan Minangkabau

yang hidup bersama dengan penduduk setempat. Bahasa dan adat istiadat Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam kabupaten Pelalawan adalah Melayu.

Untuk mengetahui jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan jenis kelamin, umur, agama, tingkat pendidikan dan mata pencaharian adalah sebagai berikut :

Tabel IV.2 : Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	1.959
2	Perempuan	2.004
Total		3.963

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan didominasi pada jenis kelamin perempuan sebanyak 2.004 orang sedangkan pada jenis kelamin laki-laki sebanyak 1.959 orang. Kemudian untuk jumlah penduduk Kelurahan Langgam berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.3 : Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	0-12 bulan	501
2	1-5 tahun	474
3	5-7 tahun	893
4	7-15 tahun	903
5	15-56 tahun	956
6	>56 tahun	236
Total		3.963

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan bahwa pada rentang usia 0-12 bulan berjumlah 501 jiwa, pada rentang usia 1-5 tahun berjumlah 474 jiwa, pada rentang usia 5-7 tahun berjumlah 893, pada rentang usia 7-15 tahun berjumlah 903 jiwa, pada rentang usia 15-56 tahun berjumlah 956 jiwa. Dan pada rentang usia di atas 56 tahun berjumlah 236 jiwa. Kemudian untuk jumlah penduduk Kelurahan Langgam berdasarkan Agama dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.4 : Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	3.838
2	Kristen Protestan	106
3	Kristen Katholik	19
4	Hindu	0
5	Budha	0
Total		3.963

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan mayoritas muslim atau Agama Islam yang mana yang memeluk agama Islam berjumlah 3.838 jiwa, yang memeluk agama Kristen Protestan berjumlah 106 jiwa, yang memeluk agama Kristen Katholik berjumlah 19 jiwa dan yang memeluk agama Hindu dan Budha tidak ada. Kemudian untuk jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.5 : Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Langgam Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	476
2	SLTP	662
3	SLTA	1.123
4	Diploma	347
5	Sarjana	498
Total		3.106

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan tingkat pendidikan, yang berpendidikan SD berjumlah 476 jiwa, yang berpendidikan SLTP berjumlah 662 jiwa, yang berpendidikan SLTA 1.123 jiwa, yang berpendidikan Diploma berjumlah 347 jiwa dan yang berpendidikan Sarjana 498 jiwa. Kemudian jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan mata pencaharian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.6 : Jumlah Penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Langgam Berdasarkan Mata Pencaharian

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	Petani	87
2	Pedagang	156
3	Pegawai Negeri	95
4	Pegawai Swasta	97
5	TNI/Polri	3
6	Nelayan	450
Total		888

Sumber : Kantor Lurah Langgam, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan jumlah penduduk Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan mata pencaharian, yang bekerja sebagai Petani berjumlah 87 jiwa, yang bekerja sebagai Pedagang berjumlah 156 jiwa, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri berjumlah 95 jiwa, yang bekerja sebagai Pegawai Swasta berjumlah 97 jiwa, yang bekerja sebagai TNI/Polri berjumlah 3 jiwa dan yang bekerja sebagai Nelayan berjumlah 450 jiwa.

D. Kelembagaan Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Kelurahan merupakan suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai suatu kesatuan masyarakat yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah, maka pemerintahan kelurahan mempunyai posisi yang strategis di dalam menyelenggarakan pemerintahan di kelurahan.

Pemerintahan Kelurahan Langgam yang terdiri dari Lurah di jabat oleh Maitizan, S.Pd berdasarkan Surat Perintah Tugas Bupati Pelalawan Nomor : KPTS.821.2/BKD/2017.156 tanggal 10 Maret 2017 dan Lembaga Permusyawaratan Masyarakat (LPM) yang diketuai oleh Nazirman berdasarkan Keputusan Lurah Langgam KPTS.01/140/PEM/2018 tanggal 02 Januari 2018.

Lurah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Perangkat Kelurahan (Sekretaris Lurah, Kepala Urusan dan Kepala Lingkungan)

Sekretariat Kelurahan Langgam terdiri dari :

1. Sekretaris Lurah dijabat oleh : M. Harlis, S.Sos berdasarkan Surat Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : tanggal 10 Maret 2017.

2. Kepala Seksi Pemerintahan dijabat oleh : Oki Radiansyah. F, S.Sos berdasarkan Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : tanggal 10 Maret 2017.
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dijabat oleh : Fakhrawati, S.Sos berdasarkan Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : tanggal 10 Maret 2017.
4. Kepala Urusan Umum dijabat oleh : Kasmawati, S.Sos berdasarkan Keputusan Bupati Pelalawan Nomor :tanggal 10 Maret 2017.

Jumlah Sekretariat Kelurahan Langgam termasuk Lurah 15 orang dengan rincian sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil 5 orang.
2. Pegawai Honorer 10 orang.

E. Kedudukan Dan Tugas Lurah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, adapun Kedudukan dan Tugas Kelurahan sebagai berikut :

Pasal 3

- 1) Kelurahan merupakan perangkat daerah wilayah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan.
- 2) Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.

- 3) Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.
- 4) Syarat-syarat Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi
 - a. Pangkat/golongan minimal penata (III/c).
 - b. Masa kerja minimal 10 tahun.
 - c. Kemampuan teknis di bidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat.

Pasal 4

- 1) Lurah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.
- 3) Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.
- 4) Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personol.
- 5) Pelimpahan dalam peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Pasal 5

- 1) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Lurah mempunyai tugas :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- b. Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan yang mengangkat judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan di paparkan sebagai berikut :

A. Identitas Responden

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner dan wawancara.

Dalam pelaksanaan penyebaran Kuisisioner, wawancara dan kuisisioner yang sudah disajikan kepada responden, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden. Dan yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan deskriminasi oleh pegawai yang disajikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingkat analisis yang akan diberikan dalam menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan, yang dapat dilihat dari pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1 : Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	38	81%
2	Perempuan	9	19%
Jumlah		47	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari table di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian didominasi pada jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 38 orang responden atau 81%. Sedangkan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang responden atau 19%. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian selanjutnya berdasarkan umur yang dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel V.2 : Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	< 20 tahun	-	-
2	20-39 tahun	25	40%
3	40-49 tahun	14	47%
4	> 50 tahun	6	13%
Jumlah		47	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pada rentang umur 20 tahun ke bawah tidak terdapat responden. Pada rentang umur 20-39 tahun terdapat 19 orang dengan responden atau 40%. Pada rentang umur 40-49 tahun terdapat 22 orang responden atau 47%. Pada rentang umur 50 tahun ke atas terdapat 6 orang responden atau 13%. Kemudian penggolongan responden berdasarkan tingkat

pendidikan yang merupakan faktor penilaian pengetahuan responden yang mada dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3 : Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	-	-
2	SLTP	-	-
3	SLTA	16	34%
4	Diploma	11	23%
5	Sarjana	20	43%
Jumlah		47	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai dan pemohon pembuatan surat tanah yang berpendidikan SD dan SLTP tidak ada. Pemohon pembuatan surat tanah yang berpendidikan SLTA sebanyak 16 orang responden atau 34%. Pemohon pembuatan surat tanah yang berpendidikan Diploma sebanyak 11 orang responden atau 23%. Pemohon pembuatan surat tanah yang berpendidikan tingkat Sarjana sebanyak 20 orang atau 43%.

B. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, 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 yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang ada di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan 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.

Pelayanan Kantor Lurah Langgam 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 Lurah Kelurahan Langgam karena sudah beberapa hari surat tanah masuk di kelurahan, baru diproses dan diberitahukan kekurangan dari surat tersebut setelah satu bulan lamanya, surat tanah tersebut tidak diproses dengan cepat sehingga masyarakat yang mengurusnya merasa tidak adanya transparansi

dari pihak kelurahan. Hal ini seperti yang terjadi di Kantor Lurah Langgam, untuk mengetahui jumlah pengurus surat tanah di Kantor Lurah Kelurahan Langgam.

Kondisi semacam ini berdampak negatif karena adanya anggapan dari masyarakat tentang sulitnya mengurus surat tanah ditambah dengan proses pelayanan yang berbelit-belit karena tidak adanya informasi mengenai prosedur dalam pembuatan surat tanah dan tidak ada loket khusus dalam pembuatan surat tanah yang pada akhirnya banyak tanah masyarakat yang belum bersurat. Hal ini terjadi karena 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 Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan. Padahal surat tanah itu sangat penting, tidak hanya untuk legalitas kepemilikan tanah, namun jika dilihat dari perpektif ekonomi, surat tanah dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat untuk mendapatkan modal usaha, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraannya.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, sebagai berikut :

1. Transparansi

Transparansi adalah Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, Sinambela (2010). Dengan pengertian transparansi seperti itu maka dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan tentunya harapan dan

aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan tercapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui responsivitas Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Keterbukaan info persyaratan pelayanan
2. Keterbukaan proses pelayanan

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Transparansi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.4 : Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Transparansi Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Keterbukaan informasi persyaratan pelayanan	10 (22%)	18 (40%)	17 (38%)	45
2	Keterbukaan proses pelayanan	7 (16%)	18 (40%)	20 (44%)	45
Jumlah		17	36	37	90
Rata-rata		8	18	19	45
Persentase		18%	40%	42%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa indikator Transparansi dalam item penilaian keterbukaan informasi persyaratan pelayanan dalam pengurusan pembuatan surat tanah dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang mana

responden yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, pemberian informasi SOP atau persyaratan dalam pelayanan pembuatan surat tanah di Kantor Lurah Langgam jelas dan mudah untuk dimengerti. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 18 responden atau 40% dengan alasan, informasi persyaratan yang diberikan atau disampaikan mudah dimengerti akan tetapi informasi persyaratan dalam pembuatan surat tanah pemohon atau masyarakat harus melapor dulu atau bertanya dulu sama pegawai mengenai persyaratannya sehingga memakan banyak waktu. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 17 responden atau 38% dengan alasan, Karena belum adanya upaya Kantor Lurah Langgam untuk memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan surat tanah melalui informasi media pelayanan sehingga belum semua masyarakat mengetahui akan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pengurusan pembuatan surat tanah.

Kemudian untuk item penilaian keterbukaan proses pelayanan yang mana responden penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang menyatakan baik berjumlah 7 responden atau 16% dengan alasan, pegawai Kantor Lurah Langgam telah menjalankan prosedur di dalam pembuatan surat tanah dengan jelas. Selanjutnya yang menyatakan cukup baik berjumlah 18 responden atau 40% dengan alasan, proses pengurusan pembuatan surat tanah telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan namun proses pengurusan hingga penyelesaian masih rumit dan berbelit-belit sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam pengurusan pembuatan surat tanah. Selanjutnya yang menyatakan

kurang baik berjumlah 20 atau 44% dengan alasan, proses pelayanan pembuatan surat tanah rumit dan berbelit-belit hal ini dikarenakan kurangnya keterbukaan dalam proses pengurusan surat tanah seperti pegawai lambat memberitahu pemohon atau masyarakat apabila berkas persyaratan masih kurang atau bermasalah.

Dari penjelasan di atas ditemukan bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori kurang baik, dengan nilai responden 19 atau 42% dengan alasan, pelayanan pembuatan surat tanah mulai dari pemberian informasi persyaratan hingga proses yang dilalui masih memberikan dampak kesulitan dan keterlambatan bagi masyarakat atau pemohon dalam pengurusan pembuatan surat tanah hal ini dikarenakan belum tersedianya informasi SOP atau persyaratan pembuatan surat tanah dalam bentuk pamflet atau iklan pelayanan Kantor Lurah Langgam dan belum adanya pegawai secara khusus yang memberikan arahan atau petunjuk didalam proses pengurusan pembuatan surat tanah.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Bapak Maitizan, S.Pd pada tanggal 26 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini pelayanan pembuatan surat tanah kami sudah memberikan informasi pelayanan yang diberikan secara langsung di Kantor Lurah Langgam, namun secara tertulis seperti informasi dalam bentuk tertulis atau pamflet SOP pelayanan di Kantor Lurah Langgam. Melainkan pemohon harus melapor atau menanyakan dulu kepada pegawai barulah pegawai akan memberikan arahan. Dan hal ini akan kami rencanakan akan lebih transparan lagi agar masyarakat yang ingin mengurus pembuatan surat tanah sudah mengetahui persyaratannya...”

Dan hasil wawancara dengan Pegawai kantor Lurah Langgam Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Oki Ridiandyah.F, S.Sos pada tanggal 30 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Dalam pelayanan yang kami berikan dalam pembuatan surat tanah kami telah memberi tahu apa saja yang diperlukan dalam pengurusan pembuatan surat tanah kepada masyarakat dan untuk informasi tersebut kami berikan secara langsung, jadi masyarakat harus melapor dulu ke Kantor Lurah Langgam...”

Dari observasi yang penulis lakukan ditemukan bahwa Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui indikator Transparansi bahwa Kantor Lurah Langgam sudah berusaha memberikan keterbukaan dengan jelas akan persyaratan dan prosedur dalam pembuatan surat tanah akan tetapi masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui akan persyaratan dalam pembuatan surat tanah dan mengalami kesulitan dalam pengurusan pembuatan surat tanah.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Transparansi ditemukan dalam pelayanan pembuatan surat tanah masih banyak terdapat pemohon atau masyarakat mengalami kesulitan dan masih banyak masyarakat yang belum tahu akan SOP atau persyaratan dalam pengurusan pembuatan surat tanah, hal ini dikarenakan belum tersedianya informasi persyaratan pembuatan surat tanah dalam bentuk pamflet atau media pelayanan kantor lurah sehingga masyarakat harus datang ke kantor lurah terlebih dahulu untuk melapor atau menanyakan sama pegawai sehingga banyak memakan waktu dan berdampak proses yang berbelit-belit pengurusan pembuatan surat

tanah. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Transparansi dalam kategori kurang baik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Sinambela (2010). Dengan pengertian Akuntabilitas seperti itu maka Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Memberi kepuasan terhadap penerima layanan
2. Mengutamakan kualitas kerja

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Akuntabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.5 : Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Akuntabilitas Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberi kepuasan terhadap penerima layanan.	7 (16%)	18 (40%)	20 (44%)	45
2	Mengutamakan kualitas kerja.	7 (16%)	15 (33%)	23 (51%)	45
Jumlah		14	33	43	90
Rata-rata		7	17	21	45
Persentase		16%	38%	46%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator Akuntabilitas dalam item penilaian memberi kepuasan terhadap penerima layanan yang mana responden penelitian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang menyatakan baik sebanyak 7 responden atau 16% dengan alasan, pegawai sudah memberikan kepuasan terhadap penerima layanan mulai dari prosedur dan persyaratan yang tidak berbelit-belit hingga penyelesaian surat tanah. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 18 responden atau 40% dengan alasan, pegawai sudah berusaha memberikan kepuasan terhadap pemohon atau masyarakat dalam proses pengurusan pembuatan surat tanah, akan tetapi masih belum secara menyeluruh dalam memberikan kepuasan terhadap pemohon atau masyarakat. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 20 responden atau 44% dengan alasan, kepuasan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Langgam dalam pengurusan pembuatan surat tanah belum

dirasakan oleh pemohon atau masyarakat dikarenakan proses yang berbelit-belit dan lamanya waktu penyelesaian surat tanah.

Kemudian untuk item penilaian mengutamakan kualitas kerja yang mana responden yang menyatakan baik sebanyak 7 responden atau 16% dengan alasan, pegawai Kantor Lurah Langgam menerapkan kualitas kerja dengan melakukan pencapaian kerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 responden atau 33% dengan alasan, kualitas pelayanan pegawai Kantor Lurah Langgam belum secara menyeluruh didalam pencapaian pelayanan pembuatan surat tanah. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 23 responden atau 51% dengan alasan, kualitas pelayanan dalam pembuatan surat tanah belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan dari penyerahan berkas persyaratan sampai dengan penyelesaian surat tanah.

Dari penjelasan di atas ditemukan bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai indikator Akuntabilitas dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori kurang baik, dengan nilai responden 21 atau 46% dengan alasan, Kantor Lurah Langgam sudah memberikan kepuasan dan kualitas kerja yang baik terhadap masyarakat dalam pengurusan pembuatan surat tanah akan tetapi masih terdapat pemohon atau masyarakat yang belum merasa puas akan kualitas kerja yang diberikan dalam pelayanan pembuatan surat tanah. Hal ini didapatkan dari tanggapan responden yang menyatakan responden yang menanyakan kepuasan terhadap penerima layanan, mengutamakan kualitas kerja.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, Bapak Maitizan, S.Pd pada tanggal 26 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini kami sudah menerapkan pemberian kepuasan terhadap masyarakat pengurusan surat tanah dengan melakukan penerapan prosedur dan persyaratan yang tidak berbelit-belit sampai dengan terbitnya surat tanah. Memang saya akui banyaknya masalah dilapangan didalam pengurusan surat tanah dikarenakan terkadang data masyarakat tidak sinkron dan mengalami perbedaan dengan data lapangan sehingga mempersulit kami dalam menerbitkan surat tanah...”

Dan hasil wawancara dengan Pegawai kantor Lurah Langgam Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Oki Radiansyah.F, S.Sos pada tanggal 30 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Kantor Lurah Langgam mengedepankan pemberian kepuasan kepada masyarakat yang datang dalam semua pelayanan yang tersedia di Kantor Lurah Langgam bukan hanya dalam pelayan pembuatan surat tanah saja, mungkin memang ada yang masyarakat yang belum mendapatkan kepuasan dalam pelayan yang kami berikan kepada masyarakat mungkin itu karena faktor dari masyarakat itu sendiri yang belum melengkapi berkas persyaratan sehingga kami belum bisa memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat...”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat ditemukan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui indikator Akuntabilitas bahwa Kantor Lurah Langgam sudah berusaha memberikan kepuasan dan kualitas kerja yang baik terhadap pemohon atau masyarakat dalam pengurusan surat tanah akan tetapi masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan kualitas kerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor lurah.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

berdasarkan indikator Akuntabilitas ditemukan pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah berusaha memberikan kepuasan terhadap pemohon atau masyarakat dalam pengurusan pembuatan surat tanah akan tetapi masih terdapat masyarakat yang belum merasa puas akan kualitas kerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam hal ini dikarenakan masih ada keterlambatan akan penyelesaian surat tanah. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Akuntabilitas dalam kategori kurang baik.

3. Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, Sinambela (2010). Dengan pengertian Kondisional maka dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Waktu penyelesaian
2. Kemampuan pegawai

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam

Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Kondisional dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.6 : Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kondisional Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu penyelesaian.	10 (22%)	15 (33%)	20 (45%)	45
2	Kemampuan pegawai.	11 (24%)	28 (62%)	6 (14%)	45
Jumlah		21	43	26	90
Rata-rata		11	21	13	45
Persentase		24%	47%	29%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator Kondisional dalam item penilaian waktu penyelesaian yang mana responden penelitian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, waktu penyelesaian surat tanah sudah ditetapkan 5 hari kerja. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 responden atau 33% dengan alasan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pengurusan surat tanah hingga penyelesaian masih ada keterlambatan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 20 responden atau 45% dengan alasan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan surat tanah ditetapkan selama 5 hari kerja namun penyelesaian mencapai berminggu-minggu bahkan satu bulan sehingga pemohon harus menunggu lama.

Kemudian untuk item penilaian kemampuan pegawai yang mana responden yang menyatakan baik sebanyak 11 responden atau 24% dengan alasan, kemampuan pegawai sudah melakukan pelayanan dengan baik terhadap pemohon atau masyarakat dengan maksimal. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 28 reponden atau 62% dengan alasan, kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan dalam pengurusan pembuatan surat tanah sudah terlaksana tetapi pegawai belum secara menyeluruh dapat melayani pemohon sehingga pemberian layanan cenderung lama dan harus menunggu. Selanjutnya untuk reponden yang menyatakan kurang baik sebanyak 6 responden atau 14% dengan alasan, diketahui kemampuan pegawai dalam pelayanan pembuatan surat tanah belum maksimal dimana pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat hal ini diakibatkan kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih lamban.

Dari penjelasan di atas ditemukan bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai indikator Kondisional dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik, dengan nilai responden 21 atau 47% dengan alasan, diketahui Kantor Lurah Langgam berusaha memberikan pelayanan pembuatan surat tanah dengan tepat waktu dalam penyelesaiannya yang telah ditetapkan selama 5 hari kerja akan tetapi masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan masih terdapat berkas atau data persyaratan yang diberikan oleh masyarakat belum lengkap atau tanahnya masih bermasalah, dan Kantor Lurah Langgam sudah memberikan kemampuan pegawai

dengan maksimal didalam memberikan pelayanan terhadap pemohon atau masyarakat dalam pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Waktu penyelesaian dan Kemampuan pegawai.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, Bapak Maitizan, S.Pd pada tanggal 26 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini pelayanan pembuatan surat tanah sudah dilaksanakan berdasarkan SOP (standar operasional prosedur) yang mana penyelesaian pembuatan surat tanah kami berikan selama 5 hari kerja, memang benar terkadang kepengurusannya masih lama hal ini dikarenakan berkas yang terkadang belum lengkap dari pemohon sehingga membuat keterlambatan penyelesaian dan kalau masalah pegawai kami memang benar belum bekerja dengan maksimal dikarenakan jumlah pegawai yang masih kurang dalam pengurusan surat tanah dikarenakan pegawai harus melayani pengurusan yang lainnya sehingga masih ada keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan surat tanah...”

Dan hasil wawancara dengan Pegawai kantor Lurah Langgam Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Oki Ridiansyah.F, S.Sos pada tanggal 30 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Dalam penyelesaian pembuatan surat tanah kami sudah melaksanakan berdasarkan SOP yang telah kami tetapkan, hanya saja kami sering terkandala karena berkas persyaratan masyarakat belum lengkap dan terkadang tanah masyarakat masih bersangketa sehingga dengan kondisi ini kami harus turun ke lapangan untuk menyelesaikan itu dulu...”

Dari observasi yang penulis lakukan ditemukan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui indikator Kondisional cukup baik dimana Kantor Lurah Langgam sudah memberikan ketepatan waktu dan kemampuan pegawai dengan maksimal kepada pemohon atau masyarakat yang mengurus surat tanah

akan tetapi masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian surat tanah hal ini dikarenakan berkas atau data persyaratan yang diberikan oleh pemohon atau masyarakat belum lengkap dan tanah masih bermasalah.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Kondisional ditemukan bahwa pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah memberikan pelayanan pembuatan surat berdasarkan SOP yang telah ditetapkan selama 5 hari kerja, akan tetapi kepengurusannya masih lama hal ini dikarenakan berkas persyaratan yang terkadang belum lengkap dari pemohon atau masyarakat sehingga pegawai Kantor Lurah Langgam belum bekerja dengan maksimal dikarenakan pegawai harus melayani pengurusan yang lainnya sehingga masih ada keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan surat tanah. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Kondisional dalam kategori cukup baik.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Sinambela (2010). Dengan pengertian Partisipatif maka dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat

Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Tanggap terhadap keluhan masyarakat
2. Pegawai memberikan pembenahan pelayanan pengurusan surat tanah.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Partisipatif dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.7 : Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Partisipatif Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tanggap terhadap keluhan masyarakat.	7 (16%)	29 (64%)	9 (20%)	45
2	Pegawai memberikan pembenahan pelayanan pengurusan surat tanah.	8 (18%)	28 (62%)	9 (20%)	45
Jumlah		15	57	18	90
Rata-rata		8	28	9	45
Persentase		18%	62%	20%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator Kondisional dalam item penilaian Tanggap terhadap keluhan masyarakat yang mana responden penelitian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang menyatakan baik sebanyak 7 responden atau 16% dengan alasan, tanggap terhadap keluhan masyarakat sudah dilakukan pegawai terhadap pemohon surat tanah. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 29 responden atau 64%

dengan alasan, pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat tetapi belum semua pemohon ditanggapi apa yang menjadi keluhannya yang seharusnya pegawai dapat mengarahkan pemohon sampai dengan selesai. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, pegawai belum tanggap terhadap pemohon secara menyeluruh terkait keluhan didalam pengurusan pembuatan surat tanah sehingga pemohon masih banyak yang kebingungan.

Kemudian untuk item penilaian pegawai memberikan pembenahan pelayanan pengurusan surat tanah yang mana responden yang menyatakan baik sebanyak 8 responden atau 18% dengan alasan, pegawai sudah memberikan pembenahan dalam pengurusan pembuatan surat tanah. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 28 responden atau 62% dengan alasan, pegawai sudah memberikan pembenahan pelayanan pengurusan surat tanah melalui menerima masukan dan usulan masyarakat dalam pembenahan pelayanan akan tetapi belum secara menyeluruh. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, diketahui belum adanya pembenahan pelayanan yang diberikan pegawai dalam pengurusan surat tanah terhadap pemohon atau masyarakat.

Dari penjelasan di atas ditemukan bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai indikator Partisipatif dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik, dengan nilai responden 28 atau 62% dengan alasan, diketahui bahwa pegawai sudah berusaha menanggapi secara

menyeluruh apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam kepengurusan surat tanah dan pegawai belum membenahi bentuk pencapaian pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, tanggap terhadap keluhan masyarakat dan pegawai mem\berikan pembenahan pelayanan pengurusan surat tanah.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, Bapak Maitizan, S.Pd pada tanggal 26 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Pelayanan surat tanah yang kami berikan terhadap masyarakat atau pemohon sudah yang terbaik apabila ada pemohon yang bingung kami mengarahkan terutama didalam prosedur pembuatan surat tanah dan memang agak susah dikarenakan banyak berkas yang harus dilengkapi, memang belum semua kami dapat menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dikarenakan kami harus melaksnakan pelayanan lainnya, namun kami tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan pelayanan terhadap apa yang menjadi keluhan masyarakat...”

Dan hasil wawancara dengan Pegawai kantor Lurah Langgam Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Oki Ridiansyah.F, S.Sos pada tanggal 30 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan tentunya kami akan cepat tanggap apabila ada keluhan masyarakat dalam pengurusan pembuatan surat tanah dan langsung memberikan pembenahan apabila ada dalam pelayanan yang kami berikan belum sesuai harapan masyarakat...”

Dari observasi yang penulis lakukan ditemukan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui indikator Kondisional cukup baik dimana diketahui pegawai sudah tanggap akan keluhan masyarakat namun belum dapat dilayani secara menyeluruh dikarenakan harus melayani pelayanan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Partisipatif ditemukan pegawai Kantor Lurah Langgam sudah berusaha menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam pengurusan surat tanah akan tetapi belum secara menyeluruh dikarenakan pegawai harus melayani pelayanan lainnya. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Partisipatif dalam kategori cukup baik.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain, Sinambela (2010). Dengan pengertian Kesamaan Hak maka dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Sikap perhatian pegawai dalam melayani.
2. Bertindak adil dalam memberi pelayanan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten

Pelalawan berdasarkan indikator Kesamaan Hak dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.8 : Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sikap perhatian pegawai dalam melayani.	10 (22%)	15 (33%)	20 (44%)	45
2	Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.	7 (16%)	18 (40%)	20 (44%)	45
Jumlah		17	33	40	90
Rata-rata		8	17	20	45
Persentase		18%	38%	44%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator Kesamaan Hak dalam item penilaian sikap perhatian pegawai dalam melayani yang mana responden penelitian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, sikap perhatian pegawai dalam melayani sudah diterapkan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 responden atau 33% dengan alasan, sikap perhatian pegawai dalam melayani sudah diterapkan akan tetapi belum semua pegawai menerapkan sikap perhatian dalam melayani melainkan hanya apabila pemohon sudah mengalami kesulitan barulah pegawai memberikan perhatian akan upaya yang harus dilakukan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 20 responden atau 44% dengan alasan, diketahui sikap perhatian

pegawai dalam melayani surat tanah terlihat pegawai belum semua menerapkan sikap perhatian sehingga pemohon belum merasakan pelayanan dengan baik.

Kemudian untuk item penilaian bertindak adil dalam memberikan pelayanan yang mana responden yang menyatakan baik sebanyak 7 responden atau 16% dengan alasan, pegawai bertindak adil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 18 reponden atau 40% dengan alasan, pegawai sudah bertindak adil dalam memberikan pelayanan akan tetapi kenyataannya masih adanya sikap pegawai yang memberikan pelayanan terhadap orang yang dikenal atau orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan tanpa adanya perbedaan. Selanjutnya untuk reponden yang menyatakan kurang baik sebanyak 20 responden atau 44% dengan alasan, diketahui pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan karena masih adanya memberikan pelayanan terlebih dahulu terhadap oprang terdekatnya.

Dari penjelasan di atas ditemukan bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai indikator Kesamaan Hak dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori kurang baik, dengan nilai responden 20 atau 44% dengan alasan, ditemukan pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah di Kantor Lurah Langgam belum memberikan perhatian terhadap pemohon secara merata karena masih ada sikap pegawai yang memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada orang atau pemohon yang dikenal atau terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan tanpa adanya

perbedaan. Hal ini didapatkan dari hasil responden yang menanyakan sikap prihatin pegawai dalam melayani dan bertindak adil dalam memberikan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, Bapak Maitizan, S.Pd pada tanggal 26 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini Kantor Lurah Langgam sudah menerapkan pelayanan yang memberikan perhatian terhadap pemohon kepengurusan surat tanah dengan maksimal atau secara merata, memang masih ada pegawai yang terkesan cuek didalam pelayanan yang diberikan akan tetapi saya sebagai atasan akan menegur setiap pegawai yang tidak memberikan pelayanan dengan baik, dan pegawai yang mengutamakan pelayanan terhadap orang terdekat saya memberikan sanksi tegas, dan sejauh ini kami selalu berusaha memberikan pelayanan kenyamanan bagi masyarakat secara menyeluruh...”

Dan hasil wawancara dengan Pegawai kantor Lurah Langgam Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Oki Ridiandyah.F, S.Sos pada tanggal 20 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Tentunya kami memberikan pelayanan kepada semua masyarakat secara adil dan merata tanpa memandang siapa mereka atau status sosial masyarakat yang ingin mengurus surat tanah, memang masih ada masyarakat yang ingin mengurus surat tanah atau pelayanan lainnya hanya melalui via telpon tapi kami akan menyuruh mereka untuk datang melapor ke kantor dulu...”

Dari observasi yang penulis lakukan ditemukan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui indikator Kesamaan Hak cukup baik dimana diketahui pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah sudah diterapkannya sikap prihatin dalam melayani dan bertindak adil akan tetapi kenyataannya pegawai masih belum semua pegawai memberikan perhatian terhadap pemohon secara merata

karena masih ada sikap pegawai yang memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada orang atau pemohon yang dikenal atau terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan tanpa adanya perbedaan.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Kesamaan Hak ditemukan pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah di Kantor Lurah Langgam belum memberikan perhatian terhadap pemohon secara merata karena masih ada sikap pegawai yang memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada orang atau pemohon yang dikenal atau terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan tanpa adanya perbedaan. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antar pemberi dan penerima pelayanan publik, Sinambela (2010). Dengan pengertian Keseimbangan Hal dan Kewajiban maka dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan tentunya harapan pencapaian arahan pelayanan dapat terlaksana ke sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Keramahan pegawai.
2. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Kelurahan Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.9 : Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Keramahan pegawai.	10 (22%)	26 (58%)	9 (20%)	45
2	Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.	11 (24%)	25 (56%)	9 (20%)	45
Jumlah		21	51	18	90
Rata-rata		11	25	9	45
Persentase		24%	56%	20%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam item penilaian keramahan pegawai yang mana responden penelitian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, keramahan pegawai sudah dilakukan dengan tujuan agar pemohon pembuatan surat tanah merasa puas dari pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 26 responden atau 58% dengan alasan, keramahan pegawai

didalam pembuatan surat tanah sudah terlaksana akan tetapi pegawai belum secara menyeluruh ramah dalam memberikan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, diketahui keramahan pegawai terhadap pemohon pembuatan surat tanah belum dirasakan masyarakat pemohon secara menyeluruh.

Kemudian untuk item penilaian sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan yang mana responden yang menyatakan baik sebanyak 11 responden atau 24% dengan alasan, sopan santun pegawai sudah dilakukan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan pemohon merasakan kenyamanan saat mengurus surat tanah. Selanjutnya untuk responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 25 reponden atau 56% dengan alasan, sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terlaksnana akan tetapi masih ada yang pemohon atau yang tidak merasakan sikap sopan santun yang diberikan oleh pegawai. Selanjutnya untuk reponden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, diketahui belum semua pegawai yang memberikan pelayanan dengan sopan santun sehingga pemohon belum merasakan kenyamanan di dalam pengurusan pembuatan surat tanah.

Dari penjelasan di atas ditemukan bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik, dengan nilai responden 25 atau 56% dengan alasan, diketahui Kantor Lurah Langgam sudah memberikan pelayanan dengan sopan santun dan ramah terhadap pemohon

atau masyarakat akan tetapi belum semua pegawai yang dapat memberikan pelayanan dengan sopan santun hal ini dikarenakan faktor kondisi pegawai misalnya pegawai ada masalah pribadi atau lagi kurang sehat sehingga tidak dapat memberikan pelayanan dengan profesional. Hal ini didapatkan dari hasil responden yang menanyakan keramahan pegawai dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, Bapak Maitizan, S.Pd pada tanggal 26 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini Kantor Lurah Langgam sudah menerapkan pelayanan pembuatan surat tanah dengan ramah dan sopan terhadap masyarakat dengan tujuan agar dapat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat, memang benar ada pemohon yang merasakan tidak nyaman dalam pelayanan yang kami berikan, akan tetapi hal ini dikarenakan faktor keadaan pegawai, banyaknya tugas pegawai harus melayani kepengurusan lainnya sehingga memberikan kesan cuek terhadap pemohon, namun tidak semuanya kok, dan kami sejauh ini selalu berusaha agar masyarakat merasakan nyaman dalam pengurusan pembuatan surat tanah yang kami berikan...”

Dan hasil wawancara dengan Pegawai kantor Lurah Langgam Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Oki Ridiensyah.F, S.Sos pada tanggal 30 september 2020 menjelaskan bahwa :

“...Pelayanan yang kami berikan sudah melayani dengan ramah dan sopan kepada masyarakat, karena kami sebagai pelayan publik tentunya kami akan berusaha agar dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat akan tetapi memang benar adanya masih terdapat masyarakat yang merasa tidak nyaman dalam pelayanan yang kami berikan...”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat ditemukan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan melalui indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban cukup

baik dimana diketahui pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah sudah menerapkan pelayanan pembuatan surat tanah dengan ramah dan sopan terhadap masyarakat dengan tujuan agar dapat memberikan kenyamanan terhadap pemohon atau masyarakat akan tetapi belum semua pegawai yang dapat memberikan dikarenakan beberapa faktor sehingga belum semua masyarakat yang merasakan kenyamanan dalam pengurusan pembuatan surat tanah di Kantor Lurah Langgam.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan berdasarkan indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban ditemukan pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah sudah menerapkan pelayanan pembuatan surat tanah dengan ramah dan sopan terhadap masyarakat dengan tujuan agar dapat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat akan tetapi belum semua pegawai yang dapat memberikan dikarenakan beberapa faktor. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik.

Untuk mengetahui semua jawaban dari responden penelitian yang mana bertujuan untuk mengetahui jawaban dan tanggapan dari responden penelitian maka dibuatlah rekapitulasi jawaban responden kuesioner penelitian yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel V.10 : Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Transparansi	8 (18%)	18 (40%)	19 (42%)	45
2	Akuntabilitas	7 (16%)	17 (38%)	21 (46%)	45
3	Kondisional	11 (24%)	21 (47%)	13 (29%)	45
4	Partisipatif	8 (18%)	28 (62%)	9 (20%)	45
5	Kesamaan Hak	8 (18%)	17 (38%)	20 (44%)	45
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	11 (24%)	25 (56%)	9 (20%)	45
Jumlah		53	126	91	270
Rata-rata		9	21	15	45
Persentase		20%	47%	33%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat dijelaskan bahwa responden Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam indikator pertama yaitu Transparansi ditemukan yang menjawab baik sebanyak 18 responden atau 18%, selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 18 responden atau 40%, selanjutnya yang menjawab kurang baik sebanyak 19 responden 42%.

Untuk indikator kedua yaitu Akuntabilitas ditemukan yang menjawab baik sebanyak 7 responden atau 16%, selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 17 responden atau 38%, selanjutnya yang menjawab kurang baik sebanyak 21 responden 46%.

Untuk indikator ketiga yaitu Kondisional diketahui yang menjawab baik sebanyak 11 responden atau 24%, selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 21 responden atau 47%, selanjutnya yang menjawab kurang baik sebanyak 13 responden 29%.

Untuk indikator keempat yaitu Partisipatif diketahui yang menjawab baik sebanyak 8 responden atau 18%, selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 28 responden atau 62%, selanjutnya yang menjawab kurang baik sebanyak 9 responden 20%.

Untuk indikator kelima yaitu Kesamaan Hak diketahui yang menjawab baik sebanyak 8 responden atau 18%, selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 17 responden atau 38%, selanjutnya yang menjawab kurang baik sebanyak 20 responden 44%.

Untuk indikator keenam yaitu Keseimbangan Hak dan Kewajiban diketahui yang menjawab baik sebanyak 11 responden atau 24%, selanjutnya yang menjawab cukup baik sebanyak 26 responden atau 57%, selanjutnya yang menjawab kurang baik sebanyak 9 responden 20%

Secara keseluruhan dari tabel diatas terlihat bahwa untuk responden yang menjawab baik dengan rata-rata 9 responden atau persentase 20%, selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 21 responden atau persentase 47%, selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik dengan rata-rata 15 responde atau persentase 33%.

Dengan melihat pengukur yang telah penulis tentukan sebelumnya yaitu dalam rentang 34%-66% maka Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di

Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik.

Cukup baik memiliki arti bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan telah memberikan dampak terhadap pelayanan pembuatan surat tanah bagi masyarakat atau pemohon yang mengurus pembuatan surat tanah, namun masih ditemukan permasalahan terkait pencapaian pelayanan pembuatan surat tanah yaitu tidak adanya informasi mengenai SOP atau persyaratan dalam bentuk tertulis atau pamflet media Kantor Lurah Langgam sehingga masyarakat yang ingin mengurus surat tanah harus menanyakan dulu kepada pegawai Kantor Lurah Langgam sehingga berdampak pengurusan yang berbelit-belit, jumlah pegawai yang masih kurang sehingga pegawai terlihat lamban didalam penyelesaian pelayanan pembuatan surat tanah mulai dari pengecekan berkas persyaratan hingga lokasi tanah yang mana waktu penyelesaian dalam SOP yang ditetapkan selama 5 hari kerja namun kenyataannya penyelesaiannya sampai berminggu-minggu bahkan sampai 1 bulan sehingga pemohon harus menunggu lama, sarana dan prasaran yang masih kurang terutama pada loket penerima layanan dimana masih memberikan pelayanan yang lainnya dalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pelayanan yang seharusnya lebih baik menyediakan satu loket khusus terkait pelayanan pembuatan surat tanah, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian dan tanggap akan keluhan yang dirasakan masyarakat atau pemohon didalam pelayanan pembuatan surat tanah sehingga masih ada sebagian masyarakat atau pemohon yang kebingungan dalam

mengurus pembuatan surat tanah yang mana seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pelayanan didalam memberikan arahan dengan tujuan tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman dapat dirasakan oleh masyarakat.

C. Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

Adapun hambatan yang dapat penulis temukan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan, yaitu :

1. Ditemukan tidak tersedianya informasi mengenai SOP (standar operasional prosedur) atau persyaratan pengurusan pembuatan surat dalam bentuk tertulis atau pamflet media SOP (standar operasional prosedur) pelayanan Kantor Lurah Langgam.
2. Belum adanya loket khusus untuk pelayanan pembuatan surat tanah melainkan bersamaan dengan pelayanan yang lainnya.
3. Ditemukan kurangnya profesional pegawai didalam memberikan pelayanan pembuatan surat tanah karena masih adanya penyelesaian pembuatan surat tanah berdasarkan orang terdekat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pembuatan Surat tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan ditemukan bahwa :

Pertama, Transparansi ditemukan pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah memberikan keterbukaan informasi persyaratan dan proses pelayanan dalam pembuatan surat tanah akan tetapi masyarakat harus melapor atau menanyakan dulu sehingga masih banyak masyarakat yang ingin membuat surat tanah belum mengetahui persyaratan dalam pengurusan pembuatan surat tanah. *Kedua*, Akuntabilitas ditemukan pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat akan tetapi masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. *Ketiga*, Kondisional ditemukan Pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah memberikan pelayanan pembuatan surat berdasarkan SOP yang telah ditetapkan selama 5 hari kerja, akan tetapi kepengurusannya masih lama hal ini dikarenakan berkas persyaratan yang terkadang belum lengkap dari pemohon atau masyarakat sehingga pegawai Kantor Lurah Langgam belum bekerja dengan maksimal dikarenakan pegawai harus melayani pengurusan yang lainnya sehingga masih ada keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan surat tanah. *Keempat*, Partisipatif ditemukan pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah

berusaha menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam pengurusan surat tanah akan tetapi belum secara menyeluruh dikarenakan pegawai harus melayani pelayanan lainnya. *Kelima*, Kesamaan Hak ditemukan pelayanan Kantor Lurah Langgam sudah menerapkan pelayanan dengan sikap perhatian terhadap pemohon dan sudah bersikap adil akan tetapi kenyataannya masih ada pegawai yang belum perhatian terhadap pemohon saat melengkapi berkas persyaratan dan prosedur yang akan diselesaikan dan masih ditemukan pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal atau orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan. *Keenam*, Keseimbangan Hak dan Kewajiban ditemukan pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah sudah menerapkan pelayanan pembuatan surat tanah dengan ramah dan sopan terhadap pemohon atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat akan tetapi belum secara menyeluruh.

2. Faktor penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Tanah Di Kantor Lurah Langgam Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan Diketahui belum tersedianya informasi mengenai SOP atau persyaratan pengurusan pembuatan surat tanah dalam bentuk tertulis atau media Kantor Lurah Langgam, Belum adanya loket khusus untuk pelayanan pembuatan surat tanah melainkan bersamaan dengan pelayanan yang lainnya, Kurangnya profesional pegawai dalam memberikan Kesamaan Hak kepada

masyarakat karena masih adanya penyelesaian pembuatan surat tanah berdasarkan orang dikenal atau orang terdekat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Saran

1. Hendaknya Kantor Lurah Langgam menyediakan informasi mengenai SOP atau persyaratan dalam bentuk pamflet atau media pelayanan kantor lurah mengenai pembuatan surat tanah agar masyarakat lebih mudah untuk menyiapkan persyaratan dalam pengurusan pembuatan surat tanah.
2. Hendaknya Kantor Lurah Langgam menyediakan loket khusus dalam pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah.
3. Perlunya pegawai meningkatkan profesionalitas dalam memberikan pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah dan melakukan evaluasi terkait hasil pencapaian pelayanan pengurusan pembuatan surat tanah sehingga memberikan kontribusi perubahan kedepannya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Agustino, 2006. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Hanin Dita.
- Budiarjo, Mirian. 2003, *Dasar-dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dunn, William N, 2001. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Hanin Dita.
- Handoko, T , Hani, 2009. *Manajemen edisi kedua*. Yogyakarta BPFE-Yogyakarta.
- Handoko, T . Hani, 1997, *Manajemen*, Edisi 2, Yogyakarta, BPFE.
- Hasibuan, Malayu, SP, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Gunung Agung.
- _____, 2003. *Manajemen :Dasar,Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Handayaniingrat. Soewarno, 1991, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Gunung Agung.
- Kaho, 2002. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kalo, J. 2003, *Kepala Daerah : Pola Kegiatan, Kekuasaan, dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi daerah*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara RI, 1993. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Haji Masagung, Jakarta.
- Manullang, M. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Monalisa. 2010. *Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru, Uir Press.

- Musanef. 1982. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: CV. Haji.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- _____. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nugroho D, Rian. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Jakarta. Gramedia.
- Osborne, Dapids dan Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi ; Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta, Lembaga manajemen PPM.
- Pamudji, 1986, *Ekologi Administrasi Negara*, Jakarta , Bina Aksara.
- _____. 2000, *Administrasi Pembangunan ; Konsep , Demensi dan Strateginya*, Jakarta , Bina Rupa Aksara.
- Purdaminto, 2003, *kepemimpinan pemerintahan di indonrsia*. Jakarta .Bumi Aksara.
- Rauf, Rahyunir. 2016. *Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan*.
- Rasyid Ryass, 1997. *Dinamika Pemerintahan (Tinjauan dari segi etika dan Kepemimpinan)*, Penerbit Yarsif Waterphone, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*, Bandung Bandar maju.
- Situmorang, Victor. M.1993, *Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah*, Jakarta.
- Siagian, S.P. 2004. *Pokok-pokok Pembangunan Masyarakat Desa*. Yogyakarta: Citra Bakti Aditia Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*. Bandung, Mandar maju
- Suryaningrat, Bayu, 1987, *Pemerintah, Administrasi Desa dan Kelurahan*. Penerbit Aksara Baru, Jakarta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.

- Syafhendri. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.
- _____, 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Thoha, Mifta, 2005, *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia* , Jakarta, Prenada Media Grup.
- Wasistiono, Sadu, 2003, *Prospek Pengembangan Desa*, Bandung, Fokus Media.
- Wasta, Pariata, 1985, *Pokok-pokok Pengertian Manajemen*, Jakarta, Gunung Agung.
- Widjaja, HAW, 2005, *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*, Jakarta, Raja Grofindo Persada.
- Zulkifli. 2005, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, UIR PRESS. Pekanbaru

a. Dokumen

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuatan Akta Tanah (PPAT).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan