

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

**EVALUASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN TANAH PASCA
PEMEKARAN KELURAHAN MADANI DI KECAMATAN RETEH
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

SKRIPSI

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

Yogiri Calvinando
NPM :177310665

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur kehadirat Allah SWT, diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan bentuk Skripsi dengan judul “**Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir**” sebagai salah satu syarat guna meraih gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, baik berupa waktu, tenaga, kritik dan saran serta diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah bersedia menerima penulis menjadi salah satu mahasiswa Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S. IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau;
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A sebagai pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini;
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Riau;
6. Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi;

7. Teristimewa orang tua penulis Alm. Ayah tercinta Encik Jamani A.Ma.Pd yang semasa hidupnya selalu memberikan kasih sayang dan kebanggaan tiada henti terhadap penulis agar penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik dan untuk Ibu tercinta Dra. Basriani yang selalu memberikan doa yang tulus demi kelancaran studi penulis serta dukungan baik moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Kedua Almarhumah Nenekku tersayang Ny Supiah dan Ny Syamsiah yang memberikan kasih sayan penuh sejak kecil;
9. Terimakasih kepada Tanteku Ibu Salmiah S.Sos dan Ibu Mastuti S.Pd yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk Abang-abangku Reza Ade Permana, SH dan Dito Sandrianto, SE dan Delpra Musza Kurniawan, S.Ikom yang selalu memberikan masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Beserta adik semata wayangku Tamara Marsa Jastrianindia yang selalu menemani penulis dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Ucapan terimakasih yang spesial untuk Jumiyanti Syafitri S.IP yang selalu meluangkan waktu untuk memberi support yang taak tehingga dan memberikan perhatian dan kasih sayang lebih kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Kelas IP C Angkatan 2017 dalam menuntut ilmu yang dari awal perkuliahan sampai akhir masih setia menemani penulis.

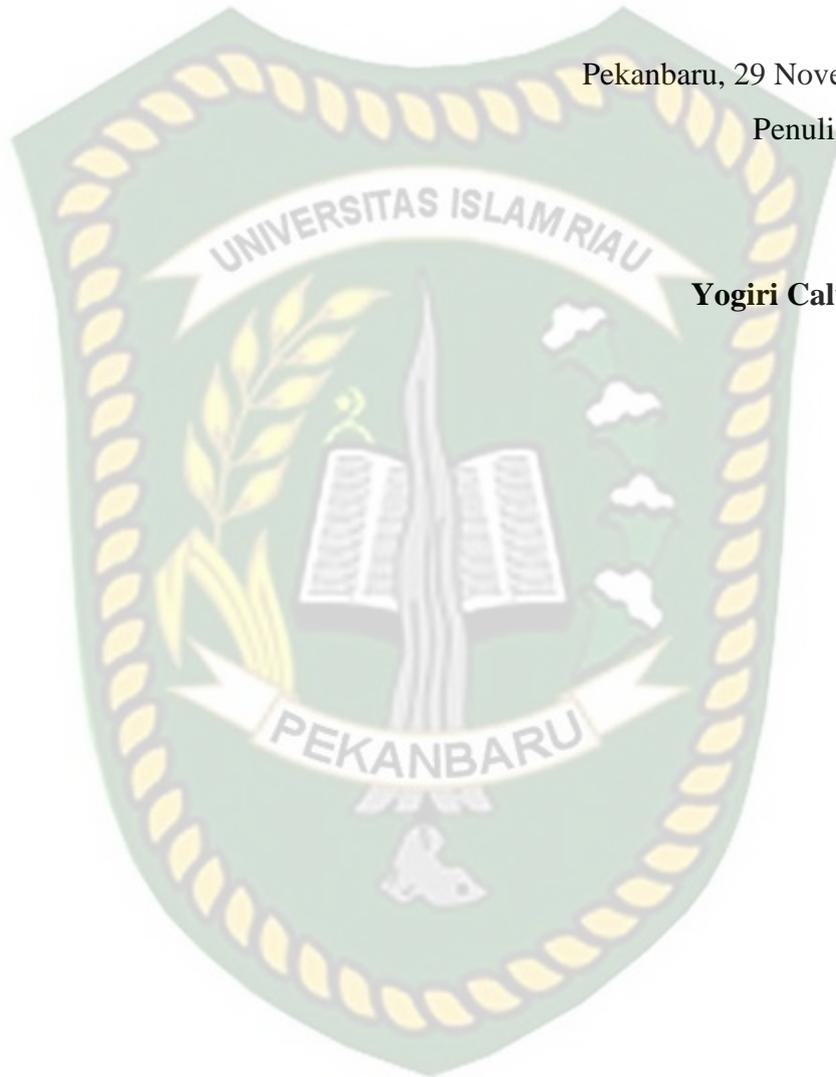
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan usulan penelitian ini.

Atas bantuan yang telah diberikan para pihak dalam membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatNya kepada kita semua, Aamiin

Pekanbaru, 29 November 2021

Penulis

Yogiri Calvinando



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
SURAT PERNYATAAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
A. Studi Kepustakaan	16
1. Konsep Pemerintahan	16
2. Konsep Evaluasi	18
3. Konsep Pelayanan	22
4. Konsep Pertanahan dan Administrasi Pertanahan	25
5. Konsep Pemekaran Daerah	31
6. Konsep Pemekaran Kelurahan	33
7. Konsep Kelurahan	34
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Pikiran	38
D. Konsep Operasional	39
E. Operasional Variabel	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Tipe Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Informan Penelitian	42
D. Teknik Pengambilan Informan	42
E. Jenis dan Sumber Data	43
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data	44
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	48
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Kecamatan Reteh	49
1. Keadaan Demografis Kecamatan Reteh	49

2.	Keadaan Sosial Kelurahan Kecamatan Reteh.....	50
B.	Gambaran Umum Kelurahan Madani	53
1.	Sejarah Singkat Kelurahan Madani	53
2.	Keadaan Demografis Kelurahan Madani.....	54
3.	Keadaan Sosial Kelurahan Madani	56
3.	Keadaan Ekonomi Kelurahan Madani	57
C.	Struktur Organisasi Kelurahan Madani	58
F.	Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Kelurahan.....	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
A.	Identitas Informan	64
B.	Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir	65
1.	Efektivitas	68
2.	Efisiensi	74
3.	Responsivitas	80
4.	Ketepatan	86
C.	Faktor Penghambat dalam Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir	90
BAB VI PENUTUP		94
A.	Kesimpulan.....	94
B.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Jumlah Pembuatan Keterangan Tanah Kelurahan Madani Tahun 2015 - 2020.....	12
II.1 : Penelitian Terdahulu.....	37
II.2 : Operasional Variabel Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.....	40
III.1 : Jadwal Dan Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir	48
IV.1 : Batas Wilayah Kecamatan Reteh.....	49
IV.2 : Jumlah Penduduk Kecamatan Reteh Berdasarkan Desa/Kelurahan.....	50
IV.3 : Jumlah Rumah Tangga Kecamatan Reteh Berdasarkan Desa/Kelurahan	51
IV.4 : Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Reteh Berdasarkan Desa/Kelurahan.....	51
IV.5 : Jumlah Penduduk Kecamatan Reteh Berdasarkan Agama...	52
IV.6 : Jumlah Rumah Ibadah Kecamatan Reteh.....	53
IV.7 : Batas Wilayah Kelurahan Madani.....	54
IV.8 : Luas Wilayah Kelurahan Madani.....	55
IV.9 : Jumlah Penduduk Kelurahan Madani.....	55
IV.10 : Jumlah Penduduk Kelurahan Madani Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	56
IV.11 : Sarana Pendidikan Formal di Kelurahan Madani.....	56
IV.12 : Perkebunan/Pertanian Komoditas Kelurahan Madani.....	57
V.1 : Identitas Informan Penelitian Mengenai Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.....	64
V.2 : Jumlah Penerbitan Surat Keterangan Tanah Kelurahan Madani Tahun 2015-2020.....	73
V.3 : Daftar Perangkat Kelurahan Madani.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.1	: Bagan Alur Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah.....	9
II.2	: Kerangka Pemikiran Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.....	38
III.1	: Komponen-Komponen Analisa Data : Model Interaktif.....	45
IV.1	: Struktur Organisasi Kelurahan Madani	58



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Yogiri Calvinando
NPM : 177310665
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya 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 dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya telah 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 komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 29 November 2021
Pelaku Pernyataan

Yogiri Calvinando

EVALUASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN TANAH PASCA PEMEKARAN KELURAHAN MADANI DI KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

ABSTRAK

Yogiri Calvinando

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Surat Keterangan Tanah

Penelitian ini mengkaji tentang Evaluasi Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Tipe penelitian yang berlokasi di Kelurahan Madani Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif yakni penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel dan indikator. Hasil penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir dianalisis melalui empat indikator. *Pertama* Efektivitas diketahui bahwa baik dalam ketepatan proses pelayanan ataupun ketepatan waktu Pemerintah Kelurahan Madani melakukannya dengan baik meskipun ada beberapa hal yang masih menjadi kendala dalam proses pelayanan. *Kedua* Efisiensi bahwa kesesuaian sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan surat keterangan tanah sesuai dengan porsinya dengan tanpa menerapkan standar biaya apapun dalam pelayanan tersebut. *Ketiga* Responsivitas bahwa pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan sistem pelayanan yang mudah meskipun belum tersedia alur atau bagan pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat. *Keempat* Ketepatan bahwa ketepatan tujuan dari pelaksanaan pelayanan surat keterangan tanah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan masyarakat merasakan hasil dari pelayanan tersebut salah satunya adalah memperoleh kepastian hukum untuk tanah yang mereka miliki.

EVALUATION OF LAND CERTIFICATE SERVICES AFTER THE EXPANSION OF MADANI URBAN VILLAGE IN RETEH DISTRICT OF INDRAGIRI HILIR REGENCY

ABSTRACT

Yogiri Calvinando

Keywords: Evaluation, Service, Land Certificate

This study examines the Evaluation of Service Evaluation of Land Certificates after the Expansion of Madani Urban Village in Reteh District of Indragiri Hilir Regency. This study aims to determine the Evaluation of Land Certificate Services after the Expansion of Madani Urban Village in Reteh District of Indragiri Hilir Regency. This type of research, which is located in the Madani Urban Village, Reteh Subdistrict of Indragiri Hilir Regency is descriptive with qualitative methods, namely research that seeks to describe the object or subject under study as it is, and explains the variables and indicators. The results of the research regarding the Evaluation of Land Certificate Services after the Expansion of Madani Urban Village in Reteh Subdistrict of Indragiri Hilir Regency were analyzed through four indicators. First, it is known that the effectiveness of both the accuracy of the service process and the punctuality of the Madani Urban Village Government is doing well even though there are some things that are still obstacles in the service process. Second, efficiency is that the suitability of human resources in providing land certificate services is in accordance with the portion without applying any cost standards in the service. Third, Responsiveness that the land certificate service is carried out in accordance with the needs of the community with an easy service system even though there is no service flow or chart that can be known by the community. Fourth, the accuracy of the purpose of the implementation of the land certificate service is in accordance with what is needed by the community and the community feels the results of the service, one of which is obtaining legal certainty for the land they own.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia didirikan atas dasar Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan tujuan melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka lahirlah pemerintah sebagai pelaksana untuk menjalankannya. Pemerintah sebagai organisasi didalam sebuah Negara memperlihatkan dan menjalankan kekuasaan memiliki aturan dalam penyelenggaraannya. Sebagai sebuah Negara yang berbentuk Kesatuan, Indonesia menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Asas desentralisasi merupakan penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sesuai dengan karakteristik daerah tersebut.

Asas ini memberikan kesempatan dan keluasan kepada setiap daerah untuk dapat menyelenggarakan otonomi daerahnya sendiri. Sesuai dengan penjelasan umum yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan prinsip otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab.

Prinsip otonomi luas yaitu kepala daerah diberikan tugas, wewenang, hak dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat. Sedangkan prinsip otonomi nyata dimaksudkan sebagai suatu tugas, wewenang dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi dan karakteristik daerah masing-masing. Untuk otonomi yang bertanggung jawab merupakan otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan pemberian otonomi yaitu untuk memberdayakan daerah, termasuk untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perwujudan untuk kemampuan berotonomi yang bertanggung jawab dapat dilakukan salah satunya dalam bentuk pemekaran wilayah ataupun penggabungan daerah. Banyak daerah yang memekarkan atau menggabungkan wilayah mereka dengan harapan otonomi yang diberikan dapat secara utuh menyentuh seluruh komponen masyarakat. Pemekaran atau penggabungan wilayah tersebut dilakukan sebagai suatu kebutuhan untuk mewujudkan upaya peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan serta untuk lebih mempercepat terwujudnya pemerataan kesejahteraan masyarakat. Dasar pemikiran inilah yang dijadikan latar belakang bagi setiap daerah untuk melakukan pemekaran atau penggabungan wilayah.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (1) yang mengatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota. Daerah kabupaten sebagai satuan

organisasi pemerintahan yang mempunyai sejumlah urusan wajib yang sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk Kabupaten/Kota tersebut meliputi:

- (1) Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.
- (2) Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.
- (3) Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota.
- (4) Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- (5) Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan pemerintahan absolut terkait dengan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintahan Pusat, diantaranya yaitu :

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiskal nasional
- f. Agama

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 12

Ayat 1 Urusan Pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.

Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan Non Pelayanan

Dasar 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. Komunikasi, usaha kecil dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan dan
- r. Kearsipan.

Selanjutnya urusan pemerintahan pilihan meliputi :

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian dan
- h. Transmigrasi.

Pembagian urusan pemerintahan ini untuk lebih mendekatkan pemerintah kepada masyarakat dan untuk lebih mempercepat tercapainya tujuan Negara terutama dalam hal pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif dibidang administrasi kependudukan.

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis salah satunya adalah pelayanan di bidang administrasi. Pelayanan administrasi juga terdiri dari berbagai sub bidang yang sangat banyak, dalam hal ini termasuk pelayanan administrasi di bidang pertanahan. Tanah merupakan bagian penting dari kehidupan yang memiliki berbagai nilai yang sering kali menjadi sumber pertikaian dan permasalahan dalam kehidupan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960 Pasal 4 pengertian tanah yaitu "Atas dasar hak menguasai dari Negara ..., ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi yang disebut tanah yang dapat diberikan dan dipunyai oleh orang-orang."

Tanah memiliki nilai yang sangat tinggi, tidak hanya dari segi ekonomi namun juga memiliki nilai filosofis, sosial, politik, dan kultural yang memicu berbagai persoalan dan konflik. Sudah seharusnya masyarakat mengelola dengan baik dan membuat pembuktian sertifikat atau surat hak atas tanah untuk menghindari berbagai macam persoalan. Bukti kepemilikan tanah ini akan tertuang didalam sertifikat yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Tanah yang bersertifikat akan memiliki status kepastian hukum dengan nilai jual yang tinggi dibandingkan dengan tanah yang tidak jelas administrasinya.

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria No.5 Tahun 1960 Pasal 19 disebutkan bahwa pendaftaran tanah dilakukan untuk:

- (1) Untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.
- (2) Pendaftaran tersebut dalam ayat (1) pasal ini meliputi:
 - a. pengukuran perpetaan dan pembukuan tanah;
 - b. pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut;
 - c. pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.
- (3) Pendaftaran tanah diselenggarakan dengan mengingat keadaan Negara dan masyarakat, keperluan lalu-lintas sosial ekonomi serta kemungkinan penyelenggaraannya, menurut pertimbangan Menteri Agraria.

Surat Keterangan Tanah merupakan alas hak yang banyak dipergunakan di berbagai daerah. Surat penguasaan ini dimiliki oleh seseorang yang diterbitkan oleh Kepala Desa/Lurah untuk membuktikan bahwa mereka dapat mengakui tanah tersebut maka dikeluarkan Surat keterangan tanah/Surat Keterangan Penguasaan Tanah.

Proses dalam mendapatkan hak milik atas tanah seperti surat keterangan tanah merupakan proses awal atau alas hak untuk mendapatkan sertipikat hak atas tanah. Namun dengan mengantongi surat keterangan tanah tersebut masyarakat merasa haknya sudah aman dan terlindungi, meskipun dalam praktek penerbitan Surat Keterangan Tanah banyak hal negatif yang dijumpai. Surat Keterangan Penguasaan Tanah ini diakui juga oleh pemerintah sebagai salah satu bukti dalam

pengajuan sertifikat bagi hak milik untuk mendapatkan suatu hak berdasarkan UUPA.

Kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan khususnya pemerintah daerah. Kelurahan secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu kelurahan dituntut bekerja secara prima. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan mampu menyejahterakan masyarakat dengan potensi daerah yang dimilikinya. Namun ada beberapa hal yang bisa menyebabkan pelayanan publik terganggu walaupun kelurahan sudah memberikan pelayanan secara maksimal, seperti wilayah yang terlalu luas dan penduduk yang terlalu padat.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kelurahan, Lurah dibantu perangkat Kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi-seksi serta jabatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, Lurah mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- b. Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana;
- e. Fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Sesuai dengan salah satu tugas kelurahan yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat kelurahan, maka salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan dibidang administrasi pertanahan. Kelurahan nantinya akan berkoordinasi dengan kecamatan dan kemudian dalam pengurusan sertifikat

tanah, kecamatan yang mengetahui dan menjadi penghubung kepada Badan Pertanahan Nasional (BPN). Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, Kewenangan lurah/kepala desa juga diatur di dalam ketentuan Pasal 39 ayat (1) huruf b angka 1) dan angka 2), disebutkan bahwa Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) akan menolak pembuatan akta mengenai bidang tanah yang belum terdaftar jika kepadanya tidak disampaikan:

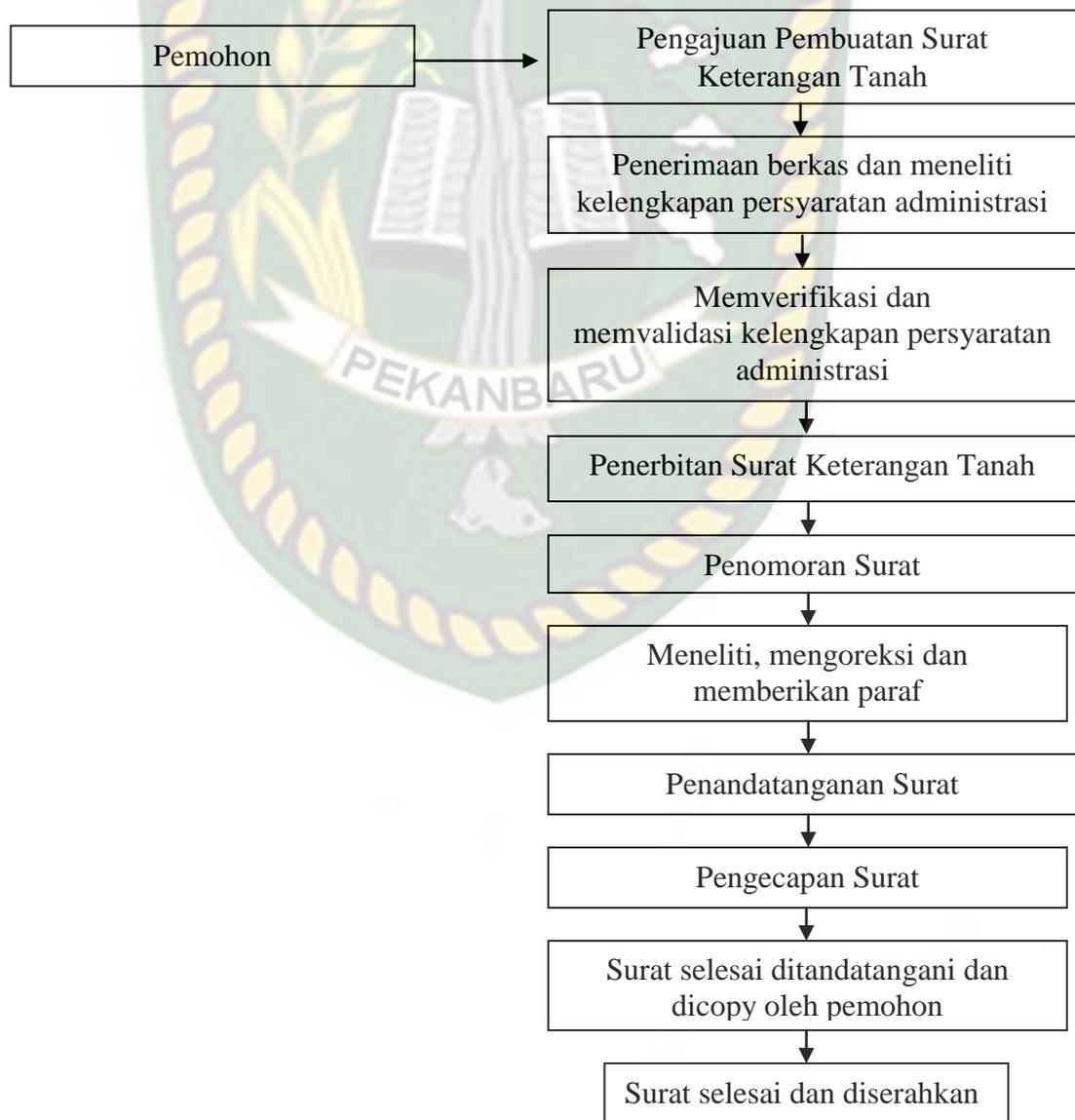
- 1) Surat bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) atau surat keterangan Kepala Desa/Kelurahan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan menguasai bidang tanah tersebut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2); dan
- 2) Surat keterangan yang menyatakan bahwa bidang tanah yang bersangkutan belum besertipikat dari Kantor Pertanahan, atau untuk tanah yang terletak di daerah yang jauh dari kedudukan Kantor Pertanahan, dari pemegang hak yang bersangkutan dengan dikuatkan oleh Kepala Desa/Kelurahan;

Berdasarkan bunyi Pasal 39 ayat (1) huruf b angka (1) dan angka (2) dapat dipahami bahwa Kepala Desa/Lurah berwenang untuk membuat surat keterangan yang menguatkan sebagai bukti hak dengan yang bersangkutan yang menguasai bidang tanah tersebut. Untuk daerah-daerah Kecamatan di luar kota tempat kedudukan Kantor Pertanahan, surat Keterangan Kepala Kantor Pendaftaran tanah dapat dikuatkan dengan surat pernyataan Kepala Desa/Lurah.

Berdasarkan bukti kepemilikan tanah yang dimiliki oleh masyarakat yang berupa surat keterangan tanah/surat keterangan penguasaan tanah yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa yang disahkan oleh Kecamatan setempat berdasarkan Pasal 7 ayat (2), dan Pasal 39 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, dapat dikategorikan sebagai alas hak yang diajukan sebagai kelengkapan persyaratan permohonan hak atas tanah, oleh karena itu

apabila terjadi kesalahan atau adanya cacat hukum dalam penerbitan alas hak tersebut akan berakibat batal atau tidak sahnya sertipikat yang diterbitkan karena kesalahan prosedur penerbitan sertipikat. Oleh karena itu surat keterangan tanah merupakan dokumen yang sangat penting dalam proses penerbitan sertipikat hak atas tanah. Sehingga kekuatan hukum sertifikat tanah lebih tinggi dibandingkan surat keterangan tanah.

Gambar I.1 Bagan Alur Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah



Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa tahapan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah dimulai dari pengajuan pembuatan surat pengajuan dengan dilengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Kemudian akan persyaratan tersebut akan diverifikasi untuk penerbitan Surat Keterangan Tanah. Surat Keterangan Tanah tersebut ditanda tangani oleh Lurah dan difotocopy terlebih dahulu oleh pemohon sebagai arsip bagi kelurahan, surat yang asli diberikan kepada pemohon.

Kekuatan hukum surat keterangan tanah dalam transaksi jual beli tanah ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, berkekuatan hukum yang sah apabila diketahui oleh camat selaku pejabat pembuat akta tanah, dengan dasar hukum berdasarkan Penjelasan Pasal 7 ayat (2) dan Pasal 39 ayat huruf b angka (1) dan angka (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dapat dikategorikan sebagai alas hak yang diajukan sebagai kelengkapan persyaratan permohonan hak atas tanah.

Kelurahan Madani merupakan salah satu Kelurahan yang terdapat di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir yang menjalankan tugas pelayanan administrasi Pertanahan dalam pembuatan surat kepemilikan tanah, namun dalam pelaksanaan tugasnya masih banyak terdapat permasalahan terutama masalah ketidakpuasan dari masyarakat.

Kelurahan Madani merupakan kelurahan yang baru mekar dari kelurahan induk yaitu Kelurahan Pulau Kijang. Berdirinya Kelurahan Madani yang pada

mulanya merupakan bagian dari Kelurahan Pulau Kijang, kemudian pada tahun 2002 masyarakat mengusulkan untuk menjadi desa pemekaran. Namun usulan mereka belum dapat diterima karena masih ada beberapa syarat yang belum terpenuhi, selain itu tidak boleh mekar menjadi desa tetapi harus kelurahan. Pada tahun 2008 mereka mengusulkan kembali untuk mengajukan permohonan desa mereka menjadi kelurahan. Permohonan mereka pun kemudian dapat diterima dan dipenuhi oleh kecamatan Reteh. Dengan usul pendapat melalui berbagai kajian para tokoh masyarakat pada saat itu mengusulkan pemekaran yang diberi nama Desa Madani, dan sekarang menjadi statusnya menjadi Kelurahan Madani yang diresmikan oleh Bupati Indragiri Hilir pada tahun 2012.

Sebelum diadakannya pemekaran kelurahan, masyarakat kelurahan madani menempuh akses ke kelurahan terbilang cukup jauh dengan kondisi jalan yang kurang memadai sehingga menyebabkan masyarakat sulit dalam melakukan pelayanan terlebih lagi dalam pelayanan surat keterangan tanah yang notabeneanya pemerintah kelurahan perlu melakukan observasi langsung. Setelah dilakukannya pemekaran kelurahan masyarakat merasa lebih dekat untuk melakukan pelayanan sehingga meningkatkan antusiasme masyarakat dalam pengurusan surat keterangan tanah. Ini dapat dilihat dari jumlah penerbitan SKT di Kelurahan Madani pada tabel berikut:

Tabel I.1 Jumlah Pembuatan Surat Keterangan Tanah Kelurahan Madani Tahun 2015-2020

No	Tahun	Jumlah Surat Keterangan Tanah
1	2015	5
2	2016	11
3	2017	19
4	2018	3
5	2019	10
6	2020	16
Total		64

Sumber : Kantor Kelurahan Madani, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pembuatan surat keterangan tanah yang dominan terjadi pada tahun 2017 dengan total 19 surat, kemudian dilanjutkan pada tahun 2020 16 surat, tahun 2019 10 surat, tahun 2016 11 surat, untuk tahun 2015 hanya 5 surat, dan paling sedikit pembuatan surat keterangan tanah terjadi pada tahun 2018 yaitu hanya 3 surat.

Adapun persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Madani yaitu fotocopy Kartu Tanda Penduduk pemilik tanah, pengisian formulir yang telah disediakan oleh pihak kelurahan, bukti Pajak Bumi dan Bangunan jika ada, dan materai. Persyaratan ini merupakan syarat umum dalam penerbitan surat keterangan tanah yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Tujuan diadakannya pemekaran Kelurahan Madani ini agar pemerintah dapat melaksanakan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat secara maksimal. Namun setelah dilakukannya pemekaran masih saja terdapat fungsi-fungsi pemerintahan yang belum berjalan dengan optimal salah satunya dalam fungsi pelayanan dibidang administrasi pertanahanbdalam hal pelayanan pembuatan surat keterangan tanah ini. Dapat dilihat dari pelaksanaan tugasnya

dibidang administrasi pertanahan, Kelurahan Madani masih banyak mendapat ketidakpuasan dari masyarakat. Seperti dalam hal pengurusan surat keterangan tanah seharusnya sudah sewajarnya masyarakat mengetahui secara pasti alur pendaftaran ataupun syarat-syarat apa yang dibutuhkan dalam pengurusan surat keterangan tanah yang setidaknya-tidaknya persyaratan tersebut dapat dilihat dikantor kelurahan. Tetapi kenyataannya, di Kelurahan Madani tidak terdapat bagan/alur pelayanan beserta persyaratan dalam pengurusan surat keterangan tanah tersebut. Sehingga apabila ada masyarakat yang hendak mengurus surat keterangan tanah jika ingin memperoleh informasi harus berbicara kepada staf yang berkompeten dalam mengurus surat keterangan tanah.

Selain itu dalam pengurusan surat keterangan tanah ini, masyarakat tidak diberikan waktu yang tidak jelas dalam proses penyelesaiannya, kemudian lambatnya proses administrasi serta biaya administrasi yang kurang jelas dalam pembuatan surat kepemilikan tanah, ini juga menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Padahal surat kepemilikan tanah merupakan surat penting yang wajib diurus dan dimiliki oleh pemegang hak atas tanah untuk menghindari permasalahan dan sengketa dari pihak lain yang ingin menggelapkan hak alas tanah.

Oleh karena itu, dari masalah yang dipaparkan diatas peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan yaitu:

1. Tidak adanya kejelasan biaya dalam proses pembuatan surat keterangan tanah untuk per persil tanah. Seperti tidak adanya standarisasi biaya untuk per-meternya atau per satuan luasnya;

2. Tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dalam mengurus surat keterangan tanah;
3. Tidak jelasnya bagan atau alur pelayanan beserta persyaratan dalam pengurusan surat keterangan tanah yang dapat diperoleh masyarakat dengan mudah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang penulis kemukakan diatas maka selanjutnya penulis merumuskan permasalahan yang di akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apa faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengetahui apa faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis menambah pengetahuan bagi masyarakat umumnya dan bagi peneliti pada khususnya terhadap Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Secara praktis sebagai bahan masukan bagi Kelurahan untuk meningkatkan dampak positif terutama dalam fungsi pelayanan dibidang administrasi pertanahan pasca pemekaran di sektor Pemerintah Kelurahan agar lebih baik dan terstruktur.
3. Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti dalamnya terdapat terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah yang memiliki wewenang dan diperintah yang memiliki kepatuhan akan keharusan. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari dari badan yang memerintah tersebut (dalam Syafiie, 2013:4).

Menurut epistemologi, kata pemerintahan berasal dari kata pemerintah. Pemerintah menurut Sumaryadi (2010:18) bahwa secara umum pemerintah dapat didefinisikan sebagai suatu organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Sebagai sebuah organisasi, pemerintah memiliki:

- a. Otoritas yang memerintah dari suatu unit politik
- b. Kekuasaan yang dapat memerintah suatu masyarakat politik (political will)
- c. Aparatur merupakan badan pemerintahan yang berfungsi dan menjalankan kekuasaan
- d. Kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan guna menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dengan monopoli atas kekuasaan yang sah.

Sedangkan Finner (dalam Sumaryadi, 2010:17) mengklasifikasikan pemerintah ke dalam empat pengertian, yakni :

- a. Pemerintah mengacu pada proses pemerintah yang berupa pelaksanaan kekuasaan oleh yang berwenang
- b. Istilah pemerintah digunakan untuk menyebut keberadaan proses pelaksanaan kekuasaan itu sendiri
- c. Pemerintah juga diartikan sebagai orang-orang yang mengisi kedudukan otoritas dalam suatu kelompok masyarakat
- d. Pemerintah mengacu pada bentuk metode, sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan dinas pemerintah serta hubungan antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Kemudian menurut Wirjono Prodjodikoro (dalam Munaf, 2016:77) menyatakan bahwa Pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh fungsi kegiatan kenegaraan yaitu lembaga-lembaga kenegaraan yang diatur secara langsung oleh UUD 1945 yaitu lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif. Sedangkan Pemerintah dalam arti sempit adalah fungsi kegiatan kenegaraan yang dilakukan oleh Presiden/eksekutif.

Pengertian Pemerintahan menurut pandangan Ndraha (2003: 6) adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah atau public. Oleh karena itu, Pemerintahan adalah sebuah sistem multi program yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan, serta tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil.

Menurut Munaf (2016: 47) Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material yaitu Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan,

namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya yaitu masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara.

Sedangkan pengertian pemerintahan menurut Ryaas Rasyd (dalam Giroth, 2004:65) adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah, selanjutnya pemerintahan dimaknai sebagai proses yang adil berdasarkan hukum kepada setiap pribadi warga negara, memberi pelayanan begai kemajuan bangsa bersama. Selanjutnya tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yakni:

- a. Pelayanan (service)
- b. Pemberdayaan (empowerment)
- c. Pembangunan (development)

Oleh karena itu, Pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah. Ketiga fungsi tersebut harus dilakukan secara bersamaan oleh pemerintah karena ketiganya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya.

2. Konsep Evaluasi

Secara bahasa evaluasi berasal dari kata *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran. Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Dengan adanya evaluasi maka akan mudah menilai bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Menurut istilah, Thoha (2003: 1) mengatakan bahwa evaluasi merupakan kegiatan yang direncanakan untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan.

Evaluasi merupakan salah satu dari rantai proses kebijakan publik, evaluasi ini bertujuan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan publik atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik tersebut telah dijalankan dan mampu meraih dampak yang diinginkan (James P. Lester & Josep Stewart, dalam Budi Winarno 2008: 23).

Kemudian menurut Wirawan (2012: 16-18) dalam evaluasi program terdapat sebuah program yang merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk menjalankan kebijakan dan dilaksanakan untuk waktu yang tidak terbatas. Sedangkan untuk evaluasi program yaitu metode sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar. Evaluasi program dapat dikelompokkan menjadi evaluasi proses (process evaluation), evaluasi manfaat (outcome evaluation) dan evaluasi akibat (impact evaluation).

Evaluasi program adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program. Melakukan evaluasi program adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keberhasilan dari kegiatan yang direncanakan (Arikunto, 1993: 297).

Selanjutnya menurut Cronbach dan Stufflebeam dalam Arikunto dan Jabar (2009: 5), evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. Evaluasi program merupakan suatu proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektivitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut William N. Dunn (2003: 608), istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pembagian angka (rating), dan penilaian (assesment). Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Evaluasi dapat memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa valid kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah mampu diraih melalui tindakan dari kebijakan publik; memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan target; memberikan sumbangan pada aplikasi metode analisis kebijakan lainnya, termasuk juga perumusan masalah dan rekomendasi. Meskipun berkenaan dengan keseluruhan proses kebijakan, evaluasi lebih berkenaan dengan kinerja dari kebijakan, khususnya pada implementasi kebijakan.

Selanjutnya Sudjana (2006: 20) mengemukakan bahwa evaluasi program dapat didefinisikan sebagai kegiatan sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data sebagai masukan untuk pengambilan keputusan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui empat hal utama yaitu:

1. Efektivitas, yaitu melihat sejauh mana tujuan telah dicapai atau mempertimbangkan antara tujuan yang direncanakan dengan tujuan yang telah dicapai.
2. Efisiensi, yaitu melihat perbandingan antara input dan output dari segi waktu dan biaya/uang.

3. Mutu, yaitu melihat sejauh mana yang dilakukan menghasilkan mutu yang sesuai dengan/lebih baik dari pada standard.
4. Kegunaan, yaitu melihat apakah program yang dilaksanakan berguna bagi sasaran yang dituju.

Selain itu William N. Dunn (2003: 609) mengemukakan terdapat beberapa kriteria rekomendasi kebijakan yang sama dengan kriteria evaluasi kebijakan, kriteria rekomendasi kebijakan terdiri atas:

1. Efektivitas yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. Efisiensi yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
3. Kecukupan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.
4. Perataan yaitu erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan.

5. Responsivitas yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.
6. Ketepatan yaitu berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa evaluasi program merupakan proses pengumpulan data atau informasi yang ilmiah yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif kebijakan.

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah

penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Menurut Gronross (dalam Maulidiah, 2014:38) yakni pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsure konsumen yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Menurut Soetopo dan Napitupulu (dalam Maulidiah, 2014:39) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain.

Menurut Ivance (dalam Maulidiah,2014:40) mengatakan pelayanan umum adalah merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dalam kehidupan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani

adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Demi terselenggaranya pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa maka pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan. Mencakup dalam hal :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian Waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persolaan dalam pelaksanaan pelayanan.
- g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kelengkapan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan Akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan yaitu memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan baik.
- j) Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebuah organisasi melalui individu yang diberikan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

4. Konsep Pertanahan dan Administrasi Pertanahan

Sebutan "tanah" dapat dipahami dalam berbagai arti, maka penggunaannya diberi batasan resmi oleh Undang-Undang Pokok Agraria istilah "tanah" dipakai dalam arti yuridis mencakup permukaan bumi.

Menurut Parlindungan (1990: 90) tanah hanya merupakan salah satu bagian dari bumi. Pengertian tanah dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 51 PRP Tahun 1960 tentang Larangan Pemakaian Tanah Tanpa Izin yang Berhak atas Kuasanya, dirumuskan (Harsono, 2002: 624) :

1. Tanah yang langsung dikuasai oleh negara;
2. Tanah yang tidak dikuasai oleh negara yang dipunyai dengan sesuatu hak oleh perorangan atau badan hukum.

Tanah dalam pengertian geologis agronomis, diartikan lapisan permukaan bumi yang paling atas yang dimanfaatkan untuk menanam tumbuh-tumbuhan yang disebut tanah garapan, tanah pekarangan, tanah pertanian, tanah perkebunan, dan tanah bangunan yang digunakan untuk mendirikan bangunan (Sunindhia dan Widiyanti, 1988: 8).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan pengertian tanah ialah bagian permukaan bumi termasuk tubuh bumi di bawahnya serta yang berada di bawah air yang langsung dikuasai oleh negara atau dipunyai dengan sesuatu hak oleh perorangan atau badan hukum.

Hukum pertanahan menurut Oxley Oxland dan Stein (dalam Soesangobeng, 2012: 5) mengajarkan pertalian sinergi antara pelbagai cabang

ilmu hukum yang menyangkut hubungan pertanahan. Hal itu didasarkan pada kenyataan bahwa setiap tindakan dan perbuatan hukum orang (*Corpus*) atas tanah selalu akan terkait dan melibatkan unsur-unsur hukum yang diatur dalam cabang-cabang ilmu hukum lainnya seperti tata negara, tata pemerintahan, pidana, dagang, pajak, perbankan, militer, bahkan hukum internasional.

Secara umum, Soesangobeng (2012:7) merumuskan hukum pertanahan sebagai kumpulan dari suatu peraturan yang mengatur hubungan sinergi dari pelbagai cabang hukum dan kedudukan hukum hak keperdataan orang atas tanah sebagai benda tetap, yang dikuasai untuk dimiliki maupun dimanfaatkan serta dinikmati hasilnya oleh manusia, baik secara pribadi maupun dalam bentuk persekutuan hidup bersama.

Sedangkan mengenai Administrasi Pertanahan (*land administration*) menurut Hermit (2008:7) termasuk kedalam pemberian hak, perpanjangan hak, pembaruan hak, peralihan hak, peningkatan hak, penggabungan hak, pemisahan hak, pemecahan hak, pembebanan hak, izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, serta izin penunjukan dan penggunaan tanah.

Dalam tahun 1988 Badan Pertanahan Nasional dengan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988, yang sebagai Lembaga Pemerintahan Non Departemen bertugas membantu Presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan. Pemakaian sebutan pertanahan sebagai nama badan tersebut tidak mengubah ataupun mengurangi lingkup tugas dan kewenangan yang sebelumnya ada pada departemen dan direktorat jenderal agraria. Sebaliknya justru

memberikan kejelasan dan penegasan mengenai lingkup pengertian agraria yang dipakai dilingkungan administrasi pemerintahan. Adapun administrasi pertanahan meliputi baik tanah-tanah di daratan maupun yang berada di bawah air, baik air daratan maupun air laut.

Salah satu proses dari berjalannya administrasi pertanahan adalah pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya (Pasal 1 angka (1) 9PP. No. 24/1997).

Pelayanan Administrasi Pertanahan Dalam bidang pertanahan yang dimaksud dengan tanah adalah lahan, sehingga muncul kosakata pendaftaran tanah, bukan pendaftaran lahan. Pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas. Terdapat tiga aspek di dalam pertanahan, yaitu:

1. Aspek Hukum, yaitu kelembagaan yang mengurus masalah keperdataan tentang tanah. Dan lembaga yang mengurus hukum perdata pertanahan ini yaitu BPN (Badan Pertanahan Nasional).

2. Aspek Tata Ruang, yaitu kelembagaan yang menangani masalah penataan ruang bagi pembangunan dan tata kota ataupun desa. Masalah tata ruang ini diatur pada Keputusan Presiden No.10 tahun 2003, ada 9 kewenangan di dalamnya, dan pihak yang menangani tata ruang ini yaitu Pemerintah Daerah.
3. Aspek Pajak, yaitu kelembagaan yang berperan dalam mengurus pajak bagi pertanahan, diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan. Aspek ini merupakan aspek yang memberikan pemasukan bagi Negara. Pada aspek ini lembaga yang berperan yaitu Departemen Keuangan Masalah keperdataan tentang pertanahan setelah diurus oleh Badan Pertanahan Nasional, selanjutnya akan diajukan di Pengadilan Tata Usaha Negara untuk penyelesaiannya. Segala keputusan di PTUN tidak dapat lagi dirubah dan diganggu gugat.

Pentingnya untuk mendapatkan kekuatan hukum tentang pertanahan ini agar terhindar dari masalah konflik pertanahan. Oleh karena itu demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana. Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

Tujuan dari administrasi pertanahan ini adalah sebagai berikut:

1. Komponen yuridis yang memegang kendali utama dalam administrasi pertanahan untuk mendapatkan kepastian hak atas tanah.

2. Komponen Regulator yang penting untuk dihubungkan dengan pembangunan dan penggunaan lahan. Hal ini termasuk pembangunan lahan dan ketatnya penggunaan pajak melalui mekanisme yang berlaku.
3. Komponen fiskal lebih mengutamakan pada pemberian pajak lahan yang menunjang perekonomian. Proses ini digunakan untuk mendukung naiknya nilai pengumpulan dan produksi,serta sebagai insentif untuk mendistribusikan lahan terhadap tujuan-tujuan khusus lainnya.
4. Manajemen informasi,untuk memberi berbagai kelengkapan data yang memuat tiga aspek diatas yaitu fiskal kadaster dalam nilai dan pajak,dan pembagian wilayah dari sistem informasi yang lain dalam perencanaan dan pematuhan peraturan yang berkaitan.

Adapun manfaat administrasi pertanahan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan jaminan atas kepastian hak, maksud semakin jelas penentuan hak milik seseorang akan mempermudah untuk orang tersebut mempertahankan haknya atas klaim dari orang lain.
2. Stabilitas sosial, catatan publik yang tepat akan melindungi dari pengunjangan mengenai kepemilikan yang sah (bila nantinya ada yang menggugat),dan membantu menyelesaikan masalah-masalah lain dengan cepat sejak batasan dan kepemilikan tanah dibuat .
3. Kredit, catatan publik akan mengurangi ketidakpastian informasi melalui pemberian kewenangan pada kreditor untuk menentukan apakah peminjam

potensial telah memiliki hak untuk pemindahan hak yang diminta menurut apa yang diminta sebagai jaminan peminjam.

4. Proses perbaikan lahan, pembaharuan jaminan atas kepastian hak pemilik akan menaikkan kecenderungan seseorang untuk mencari keuntungan ketika akan berinvestasi pada bangunan, peralatan atau perbaikan infrastruktur termasuk pengukuran perlindungan lahan. Cara kredit yang sudah diperbaiki menyediakan sumber daya keuangan yang bisa mempengaruhi nilai lahan.
5. Produktivitas, faktor-faktor seperti nilai guna, perpindahan lahan, kepemilikan, pembangunan, hak atas tanah dan lain-lain dikombinasikan untuk meyakinkan bahwa lahan itu sedang berkembang menuju nilai dan manfaat yang terbaik, misalnya, pertanian komersil dilakukan oleh petani yang cerdas untuk mendapatkan keuntungan dan lahan lebih. Beda dengan petani biasa yang tidak bisa mengembangkan lahannya.
6. Likuiditas, ketika hak kepemilikan sudah dapat legalitas formal aset-aset tersebut bisa ditukar dengan cepat dalam skala besar dan pada harga yang rendah.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tanah merupakan bagian dari permukaan bumi yang paling atas. Tanah perlu dilakukan pendaftaran untuk mendapatkan kekuatan hukum tentang pertanahan agar tidak terjadi masalah ataupun perebutan hak atas tanah. Pendaftaran tanah ini dilakukan demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan yang dilakukan oleh pemerintah.

5. Konsep Pemekaran Daerah

Istilah pemekaran daerah berasal dari kata mekar yang berarti berkembang menjadi terbuka, menjadi tambah luas dan menjadi besar. Kata pemekaran daerah digunakan sebagai upaya memperluas bahasa yang menyatakan proses perpisahan atau pemecahan suatu wilayah untuk membentuk satu unit administrasi yang baru (Makaganza, 2008: 203). Artinya dengan pemekaran daerah akan membentuk daerah otonom yang baru.

Kemudian hal ini diperjelas oleh J Kaloh (2007: 57) yang mengatakan bahwa dalam konteks pemekaran daerah atau wilayah atau yang lebih dikenal dengan pembentukan daerah otonom baru bahwa, daerah otonom yang dibentuk diharapkan mampu memanfaatkan peluang yang lebih besar dalam mengurus rumah tangganya sendiri, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan sumber-sumber pendapatan asli daerah ataupun sumber daya alam yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerahnya.

Pemekaran daerah menurut Effendy (2008: 2) yaitu suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mempercepat proses pembangunan. Melalui pemekaran wilayah juga diharapkan agar terciptanya kemandirian daerah sebagai salah satu kunci dari keberhasilan otonomi daerah.

Pemekaran dilakukan dalam rangka mencapai tujuan dari desentralisasi yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan meningkatkan dan mempercepat pelayanan, demokrasi, perekonomian daerah, pengelolaan potensi daerah, keamanan dan ketertiban, serta hubungan yang serasi antara pusat dan

daerah. Pemekaran wilayah juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan.

Menurut Yana (2016:1) terdapat beberapa alasan pemekaran wilayah sekarang menjadi salah satu pendekatan yang cukup diminati dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas/terukur. Pendekatan pelayanan melalui pemerintahan daerah yang baru diasumsikan akan lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas. Melalui proses perencanaan pembangunan daerah pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik sesuai kebutuhan lokal akan lebih tersedia.
- b. Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berbasis potensi lokal. Dengan dikembangkannya daerah baru yang otonom, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah baru yang selama ini tidak tergali.
- c. Penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan bagibagi kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan. Kenyataan politik seperti ini juga mendapat dukungan yang besar dari masyarakat sipil dan dunia usaha,

karena berbagai peluang ekonomi baru baik secara formal maupun informal menjadi lebih tersedia sebagai dampak ikutan pemekaran wilayah.

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemekaran daerah adalah perpisahan suatu daerah dari daerah induk untuk membentuk daerah otonom baru dalam rangka mencapai tujuan desentralisasi seperti peningkatan kualitas pelayanan publik karena mudah dijangkau oleh masyarakat yang intinya dengan pemekaran daerah ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.

6. Konsep Pemekaran Kelurahan

Pemekaran kelurahan adalah suatu upaya pembentukan kelurahan yang baru dengan memekarkan satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih. Pembentukan kelurahan ini juga dapat berupa penggabungan dari beberapa kelurahan.

Syarat-syarat pembentukan kelurahan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 Tentang pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Kelurahan, pembentukan kelurahan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan yaitu :

1. Jumlah penduduk;
2. Luas wilayah;
3. Bagian wilayah kerja;
4. Sarana dan prasarana pemerintahan.

Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah paling sedikit 5 tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

Tujuan pembentukan kelurahan adalah untuk meningkatkan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan pembangunan.

7. Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Masyarakat kelurahan (perkotaan) hanya merasa satu ikatan dengan anggota perkumpulannya (profesi, olah raga, hobi, dan lainnya). Masyarakat seperti ini disebut juga dengan masyarakat patembayan (gesellchaft) (Soekanto, 2009:116).

Kelurahan berbeda dengan Desa, Desa merupakan tatanan pemerintahan yang otonom berdasarkan norma dan aturan hukum masyarakatnya. Kelurahan merupakan wilayah pelayanan administrasi yang merupakan perpanjangan tangan dari kabupaten/kota. Sehingga kewenangan kelurahan bersifat administratif yang dimiliki tanpa adanya kewenangan otonomi, maka dapat dikatakan bahwa, kelurahan tidak mencerminkan penerapan nilai-nilai kedaulatan rakyat pada penerapan sistem pemerintahannya.

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, mengartikan kelurahan sebagai wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dapat dikatakan bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja yang dipimpin oleh lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di wilayah kerja kecamatan yang merupakan wilayah

pelayanan administrasi dari kabupaten/kota. Kelurahan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota berkedudukan di wilayah kecamatan.

Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebagai PNS, lurah tunduk pada aturan yang sama yang mengatur mengenai Aparatur Sipil Negara. Syarat-syarat seseorang dapat diangkat menjadi lurah yaitu pangkat/golongan minimal penata (iii/c), masa kerja dengan minimal 10 tahun, serta mempunyai kemampuan teknis di bidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat.

Kelurahan dibentuk di wilayah Kecamatan. Pembentukan Kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat :

- a. Jumlah Penduduk;
- b. Luas Wilayah ;
- c. Bagian Wilayah Kerja;
- d. Sarana dan Prasarana Pemerintahan;

Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung. Pemekaran dari satu Kelurahan menjadi dua Kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) Tahun penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan Kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain tugas itu, Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota. Urusan Pemerintahan disesuaikan

dengan kebutuhan Kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Pelimpahan urusan pemerintahan, disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil. Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam peraturan Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Dalam melaksanakan tugas, Lurah mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- b. Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana;
- e. Fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan, Lurah dibantu perangkat Kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi Seksi serta jabatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat Kelurahan bertanggung jawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan, diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas usul Camat. Ketentuan lebih lanjut mengenai struktur organisasi dan tata kerja Kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Keuangan Kelurahan bersumber dari APBD Kabupaten/Kota yang dialokasikan sebagaimana perangkat daerah lainnya, Bantuan Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan bantuan pihak ketiga.

Berdasarkan defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kelurahan merupakan wilayah pelayanan administrasi sebagai perangkat daerah kabupaten/kota yang berada dalam wilayah kerja kecamatan yang artinya berada dibawah camat dan tidak memiliki kewenangan otonomi seperti desa.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Ridwan Firmansyarh, 2017	Analisis Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Pertahanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Riwayat Penguasaan/Pengelolaan Tanah Di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur).	Jurnal tahun 2017 ini memiliki konsep yang berbeda dengan penelitian penulis dimana dalam skripsi ini menggunakan konsep analisis pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan publik sedangkan penelitian penulis menggunakan konsep evaluasi yang tentunya menggunakan indikator evaluasi dalam menganalisis data.
2.	Dono Doto Wasono/ Vol.1 No.1	Kekuatan Hukum Surat Keterangan Penguasaan Tanah (Skpt) sebagai Bukti Hukum Penguasaan Atas Sebidang Tanah (Studi di Kota Pontianak).	Jurnal ini memiliki fokus pembahasan yang berbeda dengan penelitian penulis dimana lebih fokus kepada kekuatan hukum surat keterangan penguasaan tanah itu sendiri sedangkan penulis mengevaluasi pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan.
3.	Agus Manshuri, 2014	Analisis Pelayanan Publik tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binja Selatan.	Skripsi tahun 2014 ini memiliki konsep dengan indikator yang berbeda dari penelitian penulis yaitu menganalisis pelayanan publik sedangkan penulis menggunakan konsep mengevaluasi pelayanan yaitu pelayanan surat keterangan tanah.
4.	Robert Hoffman/ Vol.6 No.1 Tahun 2018	Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pemberian Surat Keterangan Tanah Di Desa Sungai Risap Mensiku Bersatu Kecamatan Binjai Hulu Kabupaten Sintang.	Jurnal ini memiliki lokasi yang berbeda yaitu pelayanan yang berada didesa dengan fokus penelitian pada pelayanan pemerintah desa sedangkan penulis melakukan dilingkup pemerintah kelurahan dengan mengevaluasi setiap pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan.

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

C. Kerangka Pikiran

Kerangka pikiran bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci terkait variabel penelitian beserta indikator-indikator yang ada di dalam variabel penelitian. Kerangka pikiran pada variabel ini dapat dilihat pada bagan dibawah ini, yaitu sebagai berikut :

Gambar II.2 Kerangka Pemikiran Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir



Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

D. Konsep Operasional

Agar tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda-beda dari istilah-istilah yang digunakan dalam analisa dan untuk memudahkan dalam melaksanakan kegiatan penelitian, maka penulis mengoperasionalkan konsep-konsep sebagai berikut :

1. Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.
2. Pemerintahan adalah suatu tuntunan yang dianut di dalam suatu bangsa dan negara yang berhubungan dengan banyak bidang-bidang.
3. Evaluasi merupakan proses pengumpulan data atau informasi yang ilmiah yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif kebijakan.
4. Administrasi Pertanahan termasuk kedalam pemberian hak, perpanjangan hak, pembaruan hak, peralihan hak, peningkatan hak, penggabungan hak, pemisahan hak, pemecahan hak, pembebanan hak, izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, serta izin penunjukan dan penggunaan tanah.
5. Pemekaran daerah adalah suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mempercepat proses pembangunan.
6. Pemekaran kelurahan adalah suatu upaya pembentukan kelurahan yang baru dengan memekarkan satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih.

7. Kelurahan adalah perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 Operasional Variabel Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Sub Indikator 4
Evaluasi menurut William N Dunn (2003:608) adalah istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pembagian angka, dan penilaian. Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan.	Pelayanan	1. Efektifitas 2. Efisiensi 3. Responsivitas 4. Ketepatan	a. Ketepatan dari proses pelayanan b. Ketepatan waktu a. Kesesuaian sumber daya manusia b. Pelaksanaan standar biaya a. Kesesuaian program terhadap pemenuhan Surat Keterangan Tanah b. Sistem Pelayanan a. Ketepatan tujuan b. Manfaat dari hasil pelayanan

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti. Dalam hal ini penulis akan menggunakan kondisi obyektif yang ditemui dilapangan berdasarkan data-data yang berkaitan dengan masalah Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir .

Creswell (1994:1) mendefenisikan penelitian kualitatif adalah sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini dipilih antara lain karena :

1. Jenis pendekatan tersebut dianggap lebih cocok untuk mengungkap secara tajam dan mendalam terkait pertanyaan bagaimana pelayanan Surat Keterangan Tanah dan bagaimana hasilnya. Pendekatan ini berusaha mengungkap pandangan, sikap dan pengalaman informan dan narasumber yang langsung terlibat dalam proses tersebut.

2. Metode ini dianggap lebih mampu memberikan hasil penelitian yang bersifat aktual dan kontekstual sehingga dapat dijadikan landasan empirik untuk menyusun suatu konsep baru yang lebih akurat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah pada Kantor Kelurahan Madani Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir untuk mengetahui Bagaimana Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan alasan penulis melihat bahwa adanya permasalahan yang terjadi pada fungsi pelayanan surat keterangan tanah pasca pemekaran Kelurahan Madani.

C. Informan Penelitian

Informan adalah orang dalam pada latar penelitian menurut Basrowi dan Suwandi (2008:86) . Fungsinya sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun Informan dalam penelitian ini akan diambil dari Pemerintah Kelurahan Madani dan Pemerintah Kecamatan Reteh. Beberapa diantaranya adalah :

1. Camat Reteh
2. Lurah Madani
3. Sekretaris Lurah Madani
4. Masyarakat

D. Teknik Pengambilan Informan

Untuk menentukan pengambilan informan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive*, yaitu pemilihan informan berdasarkan

karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan secara *purposive* ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberi informasi secara akurat terhadap permasalahan dalam penelitian ini dan sesuai dengan tujuan permasalahan.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data yang diperlukan penulis, penulis menggunakan metode- metode sebagai berikut :

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil observasi dari wawancara kepada responden.

Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah data yang berhubungan dengan Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumentasi pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan. Data pendukung yang diperoleh secara langsung berupa dokumen, arsip dan buku-buku, sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini dan dapat juga berupa keadaan geografis, keadaan penduduk, ekonomi dan social budaya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara termasuk salah satu alat utama yang digunakan dalam pengumpulan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada seseorang atau kelompok dan mencatat jawabannya. Wawancara adalah pertemuan antara periset dan responden, dimana jawaban responden akan menjadi data mentah. Wawancara yang dilakukan dalam proses penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan.

2. Observasi

Yakni peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada dilapangan.

3. Dokumentasi

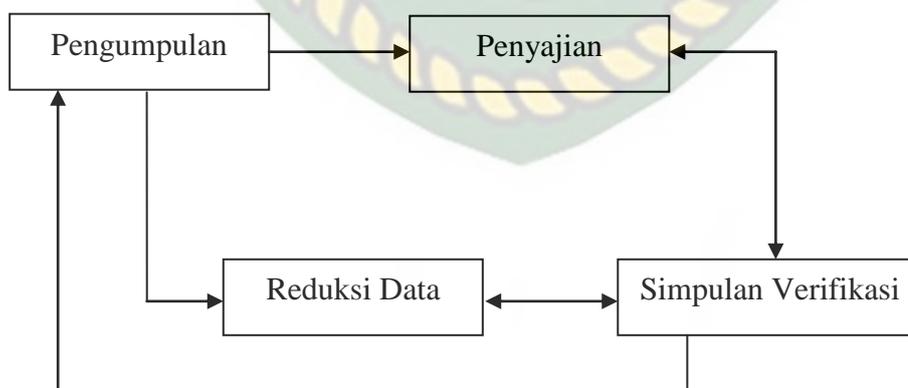
Peneliti mengumpulkan data dengan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian tetapi mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku, jurnal, dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Sebagaimana yang dinyatakan Garna (1999:32) pendekatan kualitatif yang dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tidak selalu memerlukan kuantifikasi, atau karena gejala keakuratan data berasal dari berbagai sumber. Moeleong (2005:248) menjelaskan bahwa analisis data adalah suatu proses pengorganisasikan dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kinerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik analisis yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, oleh karenanya data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang diperoleh dari hasil studi kasus. Data yang diolah menggunakan analisis secara deskriptif yaitu dengan menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan dilapangan tentang bagaimana Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

Gambar III.1. Komponen-Komponen Analisa Data : Model Interaktif



(Miles and Huberman,1992:20)

Teknik ini dipilih dengan pertimbangan untuk mensinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan alur ini data akan disederhanakan untuk melihat keterkaitan kategori dan sifat data sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan tepat. Adapun penjelasan mengenai komponen tersebut menurut Miles dan Huberman (1992:16-19) yaitu :

Pertama, Tahap pengumpulan data : peneliti akan melakukan proses aktivitas pengumpulan data yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi disesuaikan dengan persoalan penelitian yang sedang dibahas.

Kedua, Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data bukanlah suatu hal terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

Ketiga, Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pelaksanaannya penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara

yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang dibahas meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seseorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai suatu yang mungkin keakuratan data yang berasal dari berbagai sumber.

Keempat, Menarik kesimpulan verifikasi adalah sebagian dari suatu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif” atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

H. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel III.1 Jadwal dan waktu kegiatan penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021									
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Okt	Nov	Des	Jan
1	Persiapan dan penyusunan UP										
2	Seminar Up										
3	Riset										
4	Penelitian lapangan										
5	Penglolaan dan analisa data										
6	Konsultasi dan bimbingan skripsi										
7	Ujian skripsi										
8	Revisi dan pengesahan skripsi										
9	Penyerahan skripsi										

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Reteh

1. Keadaan Demografis

Kecamatan Reteh merupakan salah satu dari 20 kecamatan yang berada di daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan Ibu kota Kecamatan yaitu Pulau Kijang. Luas wilayah Kecamatan Reteh yaitu 724,75 Km² atau 72.475 Ha. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Reteh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.1 Batas Wilayah Kecamatan Reteh

No	Batas	Kabupaten/Keamatan
1	Sebelah Utara	Kecamatan Sungai Batang
2	Sebelah Selatan	Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi
3	Sebelah Timur	Selat Berhala
4	Sebelah Barat	Kecamatan Keritang

Sumber : Kantor Camat Reteh, 2021

Kemudian Orbitrasi (jarak dari pusat pemerintahan) yaitu jarak Ibu Kota Kecamatan Reteh Kelurahan Pulau Kijang ke Kabupaten adalah 90 Km dan jarak ke Ibu Kota Provinsi yaitu sekitar 360 Km. Untuk menempuh jarak tersebut, masyarakat menggunakan transportasi umum yaitu dengan speed boat atau lebih dikenal dengan sebutan pompon. Jalur darat juga bisa ditempuh dengan kendaraan roda dua, akan tetapi dihadapkan dengan kondisi jalan yang belum merata akibat dari pembangunan yang belum maksimal terlebih lagi jika musim hujan. Terdapat beberapa desa di Kecamatan Reteh yang hanya bisa ditempuh melalui transportasi laut yaitu Desa Sungai Terab, Sungai Asam, Desa Pulau Ruku, Desa Sungai Mahang, dan Desa Tanjung Labuh.

2. Keadaan Sosial Kecamatan Reteh

Penduduk yang tinggal di Kecamatan Reteh terdiri dari beraneka ragam suku yaitu didominasi oleh suku melayu, yang kemudian di ikuti dengan suku-suku lainnya seperti suku Bugis, Jawa, Banjar, Minang, Cina dan Batak. Adapun jumlah penduduk Kecamatan Reteh pada tahun 2020 berjumlah 46.992 jiwa dengan jumlah rumah tangga adalah 10.676 yang masing-masing terdiri dari 4 jiwa.

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Reteh Berdasarkan Desa/Kelurahan

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kelurahan Pulau Kijang	7.172	7.865	15.307
2	Kelurahan Metro	1.016	1.003	2.019
3	Kelurahan Madani	941	823	1.764
4	Desa Sanglar	3.079	2.955	6.034
5	Desa Pulau Kecil	2.528	2.471	4.999
6	Desa Sungai Undan	1.216	1.208	2.424
7	Desa Sungai Terab	520	495	1.015
8	Desa Seberang Sanglar	1.906	1.786	3.692
9	Desa Mekar Sari	503	489	992
10	Desa Seberang Pulau Kijang	601	544	1.145
11	Desa Sungai Asam	787	784	1.571
12	Desa Pulau Ruku	920	983	1.902
13	Desa Tanjung Labu	610	566	1.176
14	Desa Sungai Mahang	740	598	1.338
Jumlah		22.539	22.570	10.676

Sumber : Kantor Kecamatan Reteh, 2021

Dari tabel IV.2 diatas menunjukkan bahwa komposisi penduduk Kecamatan Reteh lebih banyak jumlah perempuan yaitu sekitar 22.570 jiwa dibandingkan dengan jumlah laki-laki dengan total 22.539 jiwa. Desa/Kelurahan yang memiliki jumlah penduduk paling dominan yaitu Kelurahan Pulau Kijang dengan total 15.037 jiwa dan yang paling sedikit ditempati oleh penduduk Desa Mekar Sari yaitu 992 jiwa.

Sedangkan untuk jumlah rumah tangga yang terdapat di Kecamatan Reteh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.3 Jumlah Rumah Tangga Kecamatan Reteh Berdasarkan Desa/Kelurahan

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Rumah Tangga	
		2016	2017
1	Kelurahan Pulau Kijang	3.262	3.750
2	Kelurahan Metro	507	539
3	Kelurahan Madani	462	489
4	Desa Sanglar	1.517	1.558
5	Desa Pulau Kecil	1.269	1.253
6	Desa Sungai Undan	338	521
7	Desa Sungai Terab	278	150
8	Desa Seberang Sanglar	1.030	1.058
9	Desa Mekar Sari	263	264
10	Desa Seberang Pulau Kijang	296	304
11	Desa Sungai Asam	414	424
12	Desa Pulau Ruku	462	398
13	Desa Tanjung Labu	339	267
14	Desa Sungai Mahang	238	212
Jumlah		10.676	11.187

Sumber : Kantor Camat Reteh, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah rumah tangga paling banyak tetap ditempati oleh Kelurahan Pulau Kijang sebagai Ibu Kota Kecamatan Reteh yaitu dengan total 3.262 pada tahun 2016 dan meningkat menjadi 3.750 pada tahun 2017. Kemudian, terdapat beberapa Desa yang mengalami penurunan jumlah rumah tangga dari tahun 2016 ke tahun 2017 yaitu Desa Sungai Terab, Desa Pulau Ruku, Desa Tanjung Labu dan Desa Sungai Mahang.

Kemudian untuk melihat indeks pendidikan yang terdapat dikecamatan Reteh secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.4 Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Reteh Berdasarkan Desa/Kelurahan

No	Desa/Kelurahan	TK/RA/ PAUD	SD	SMP	SMA	Jumlah
	Kelurahan					
1	Pulau Kijang	-	-	-	-	-
2	Metro	-	-	1	1	2

3	Madani	-	-	-	-	-
	Desa	TK/RA/ PAUD	SD	SMP	SMA	Jumlah
4	Sanglar	-	5	2	-	7
5	Sungai Undan	-	5	1	-	6
6	Pulau Kecil	-	1	-	-	1
7	Sungai Terab	-	3	-	-	3
8	Seberang Sanglar	-	4	1	-	5
9	Mekar Sari	-	1	1	-	2
10	Seberang Pulau Kijang	-	2	1	-	3
10	Sungai Asam	-	2	-	-	2
11	Pulau Ruku	-	1	1	-	2
12	Tanjung Labu	-	-	-	-	-
13	Sungai Mahang	-	-	-	-	-
	Total	1	34	11	3	53

Sumber: Kantor Camat Reteh, 2021

Sarana pendidikan yang dibangun bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir, dengan total 1 TK/RA/PAUD, kemudian didominasi oleh tingkat pendidikan SD berjumlah 34, tingkat pendidikan SMP berjumlah 11, untuk tingkat pendidikan SMA hanya berjumlah 3 dengan total keseluruhan sarana pendidikan yang ada di Kecamatan Reteh yaitu 53.

Sementara dalam lingkup agama, mayoritas penduduk di Kecamatan Reteh menganut agama islam. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Reteh Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Islam	20.037	23.708	43.752
2	Protestan	-	-	-
3	Katholik	-	-	-
4	Hindu	3	4	7
5	Budha/Khonucu	-	-	-
	Jumlah	20.040	23.712	43.759

Sumber: Kantor Camat Reteh, 2021

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 43.759 jiwa penduduk Kecamatan Reteh, terlihat yang menganut Agama Islam lebih dominan dari pada agama lainnya. Dengan jumlah masing-masing Agama Islam sebanyak 43.572 jiwa dan Hindu sebanyak 7 Jiwa.

Dengan adanya beberapa agama yang dianut oleh masyarakat Kecamatan Reteh secara otomatis akan berdampak pada adanya beberapa rumah ibadah, adapun rumah ibdadah yang tersedia bagi masyarakat Kecamatan Reteh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.6 Jumlah Rumah Ibadah di Kecamatan Reteh

No	Rumah Ibadah	Jumlah
1	Masjid	5
2	Mushola	28
3	Gereja	-
4	Vihara/Kelenteng	-
Jumlah		33

Sumber: Kantor Camat Reteh, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa di Kecamatan Reteh terdapat beberapa rumah ibadah diantaranya 5 masjid, 28 musholla untuk penganut Agama Islam. Akan tetapi untuk penganut agama lain belum memiliki rumah ibadah secara formal. Sehingga total rumah ibadah yang ada di Kecamatan Reteh berjumlah 33.

B. Gambaran Umum Kelurahan Madani

1. Sejarah Singkat Kelurahan Madani

Asal mula berdirinya Kelurahan Madani, pada mulanya adalah bagian dari Kelurahan Pulau Kijang, seiring dengan pesatnya perkembangan penduduk sehingga pada tahun 2007, dengan usul pendapat melalui berbagai kajian para tokoh masyarakat pada saat itu mengusulkan pemekaran yang diberi nama Desa

Madani. Dan sekarang berubah statusnya menjadi Kelurahan Madani yang diresmikan oleh Bupati Indragiri Hilir pada tahun 2012.

Kata Madani secara etimologi mempunyai dua arti, yaitu pertama masyarakat kota, karena madani merupakan asal kata dari bahasa arab yaitu “Madinah” yang berarti kota. Kedua,berarti sebagai masyarakat yang berperadaban, karena madani juga berasal dari kata bahasa arab “Tamaddun” atau “Madaniah” yang berarti peradaban. Dalam bahasa inggris, dikenal sebagai “civility” atau “civilization”, maka dari makna ini masyarakat madani dapat berarti sama dengan “civil society”, yaitu masyarakat yang menjunjung tinggi nilai-nilai peradaban.

2. Keadaan Demografis Kelurahan Madani

Secara administratif, Kelurahan Madani terletak diantara Kelurahan Pulau Kijang dan Desa Pulau Kecil Kecamatan Reteh, yang memiliki 4 RW dan 14 RT, dengan luas wilayah sekitar 16.72 Km atau sekitar 1.500 Ha yang berbatasan langsung dengan Desa/Kelurahan lainnya seperti pada tabel berikut :

Tabel IV.7 Batas Wilayah Kelurahan Madani

No	Batas	Desa/Kelurahan/Provinsi
1	Sebelah Utara	Sungai Gangsal
2	Sebelah Selatan	Wilayah Provinsi Jambi
3	Sebelah Timur	Kelurahan Pulau Kijang
4	Sebelah Barat	Desa Pulau Kecil

Sumber : Kantor Kelurahan Madani, 2021

Jarak tempuh Kelurahan Madani dengan Ibu Kota Kecamatan adalah 3 Km, sementara jarak ke Ibu Kota Kabupaten adalah 95 Km. Adapun rincian dari luas wilayah Kelurahan Madani dengan total 16.72 Km² atau 1500 Ha dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.8 Luas Wilayah Kelurahan Madani

No	Wilayah	Luas (Ha)
1	Pertanian	140
2	Perkebunan	1.360
3	Permukiman Penduduk	65
Total		1.500

Sumber: Kantor Kelurahan Madani, 2021

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa luas wilayah Kelurahan Madani di dominasi oleh kawasan perkebunan yaitu sekitar 1.360 Ha, kemudian kawasan pertanian 140 Ha dan luas wilayah paling kecil yaitu kawasan permukiman penduduk sekitar 65 Ha.

Dengan luas wilayah tersebut, Kelurahan Madani memiliki jumlah penduduk yang tidak terlalu signifikan yaitu 1.906 jiwa. Dengan rincian sebagai berikut :

Tabel IV.9 Jumlah Penduduk Kelurahan Madani

No	Penduduk	Jumlah		Laki-laki	Perempuan	Jumlah Peduduk
		RT	RW			
1	Jl. Sunan Giri Parit 4	1	2	121	105	226
2	Jl. Sunan Ampel Parit 5	1	4	302	379	681
3	Jl. Sunan Kalijaga Parit 6	1	4	305	271	576
4	Jl. H. Ahmad Bajuri Parit 7	1	4	217	206	423
Total				945	961	1.906

Sumber: Kantor Kelurahan Madani, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa komposisi penduduk Kelurahan Madani dengan total 1.906 jiwa dengan jumlah keluarga yaitu 491 KK, mayoritas nya adalah perempuan dengan total 961 jiwa sementara penduduk laki-laki berjumlah 945 jiwa. Untuk proporsi penduduk terbanyak berada di Jl. Sunan Ampel Parit 5 dengan total 681 jiwa, sedangkan paling sedikit berada di Jl. Sunan Giri Parit 4 yang memiliki jumlah penduduk hanya 226 jiwa.

3. Keadaan Sosial Kelurahan Madani

Tabel IV.10 Jumlah Penduduk Kelurahan Madani Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Klaifikasi pendidikan	Jumlah
1	Tidak Tamat SD/MI	229
2	SD/MI	540
3	SLTP/MTS	303
4	SLTA/SMK/MA	517
5	Perguruan Tinggi	89
Total		1.678

Sumber : Kantor Kelurahan Madani, 2021

Bedasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 1906 jiwa penduduk Kelurahan Madani, terdata 1.678 jiwa sesuai pendidikan terakhir. Sebagian besar penduduk di Kelurahan Madani pendidikan terakhirnya hanya berada pada tingkat SD/MI dengan total 540 orang, sementara terdapat penduduk yang tidak tamat SD/MI sebanyak 229 orang. Peringkat kedua diduduki oleh penduduk yang tamat SLTA/SMK/MA dengan total 517 orang dan untuk pendidikan terakhir Perguruan tinggi hanya diselesaikan oleh 89 orang penduduk.

Kemudian untuk menyelenggarakan pendidikan formal di Kelurahan Madani, tersedia beberapa sarana pendidikan yang dapat digunakan oleh masyarakat Kelurahan Madani, diantaranya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.11 Sarana Pendidikan Formal di Kelurahan Madani

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	TK/RA/PAUD	1
2	SD/MI	4
3	MIN/MIS	3
4	SLTP/MTS	2
5	SMA/SMK/MA	2
6	Pesantren	4
7	TPQ	4
8	Majelis Ta'lim	4
9	PKK	4
Total		28

Sumber : Kantor Kelurahan Madani, 2021

Dilihat dari tabel diatas, fasilitas sarana pendidikan formal di Kelurahan Madani terdiri dari beberapa unit dengan golongan masing-masing. Untuk sarana pendidikan tertinggi yaitu SMA/SMK/MA terdapat 2 unit, sementara pendidikan terendah yaitu TK/RA/PAUD terdapat 1 unit dengan total keseluruhan sarana pendidikan formal di Kelurahan Madani sebanyak 28 unit.

Sementara untuk sarana ibadah dalam lingkup agama di Kelurahan Madani hanya terdapat 4 buah masjid dan 8 buah surau/mushola yang dapat digunakan oleh masyarakat yang menganut nilai-nilai agama islam. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk mayoritas di Kelurahan Madani menganut agama islam.

4. Keadaan Ekonomi Kelurahan Madani

Kelurahan Madani merupakan daerah gambut, dengan tingkat keasaman tanah Ph 4,5-5,7 maka daerah ini digolongkan daerah beriklim tropis basah dengan curah hujan pertahun antara 1.540 mm, 110 hari/hujan/tahun. Dengan keadaan iklim tersebut, maka keadaan ekonomi masyarakat Kelurahan Madani mayoritasnya adalah pertanian atau perkebunan.

Tabel IV.12 Perkebunan/Pertanian Komoditas Kelurahan Madani

No	Jenis Perkebunan	Luas (Ha)
1	Tanaman Padi	130
2	Kelapa	625
3	Kelapa Sawit	270
4	Tanaman Pinang	92
Total		1.117 Ha

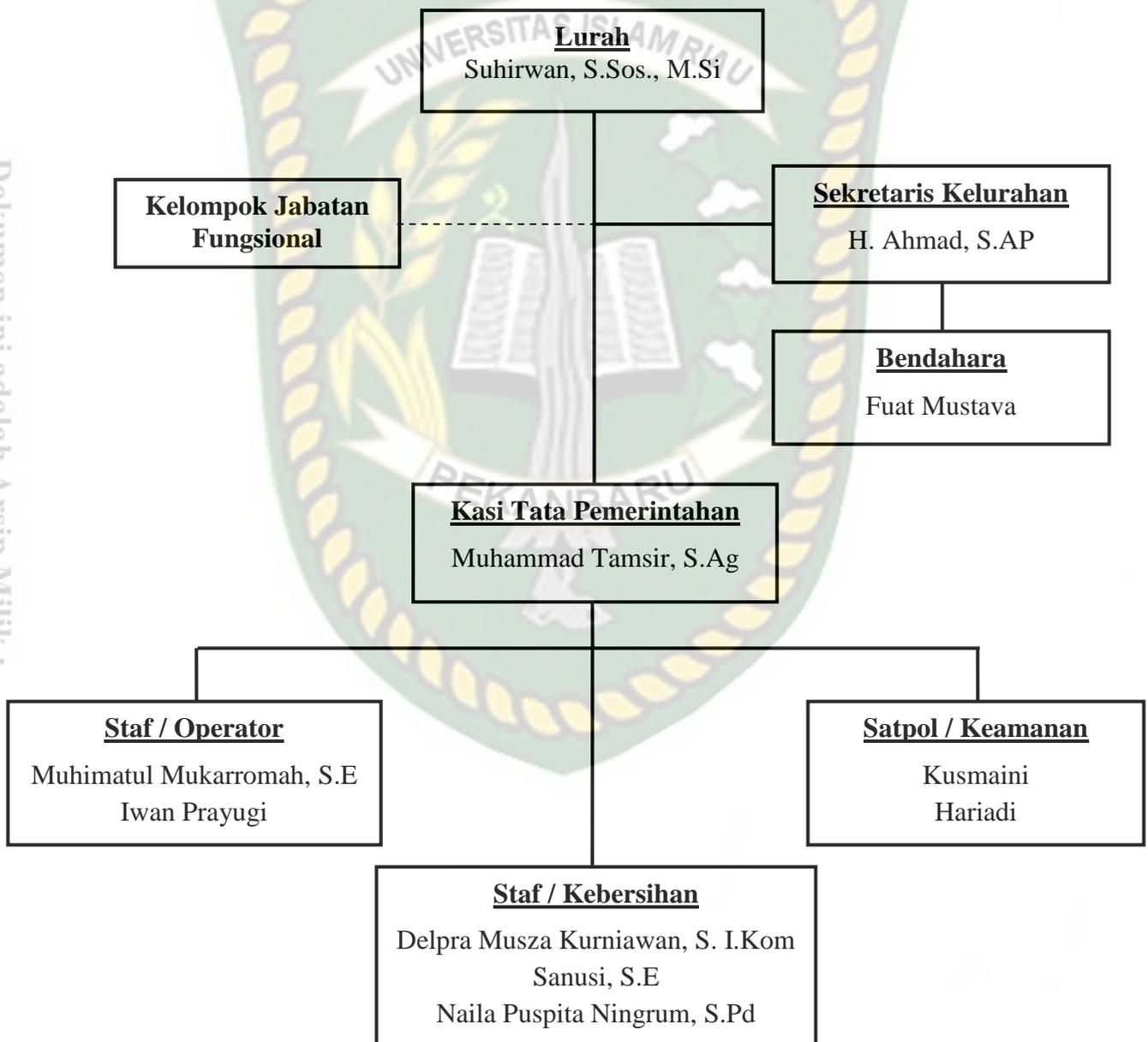
Sumber : Kantor Kelurahan Madani, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dominan masyarakat Kelurahan Madani meningkatkan ekonomi mereka melalui perkebunan atau pertanian dengan didominasi oleh kelapa seluas 625 Ha, kemudian tanaman padi

seluas 130 Ha, kelapa sawit 270 Ha dan tanaman pinang seluas 92 Ha. Selain itu masyarakat kelurahan Madani juga memanfaatkan areal perikanan darat sebagai perekonomian mereka yaitu sekitar 7 Ha.

C. Struktur Organisasi Kelurahan Madani

Bagan IV.1 Struktur Organisasi Kelurahan Madani



Sumber: Kantor Kelurahan Madani, 2021

D. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Kelurahan

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi, mengendalikan, menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan sesuai dengan Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Keluraha.

Untuk melaksanakan tugasnya Lurah mempunyai fungsi :

- a. Menyusun Program Kerja dan kegiatan kelurahan;
- b. Mengatur kegiatan Kelurahan meliputi penyiapan perumusan kebijakan teknik dan operasional di Kelurahan;
- c. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai tugasnya masing-masing;
- d. Memberi petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dan melakukan perbaikan apabila terdapat kesalahan-kesalahan;
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan diwilayah, dalam kegiatan pembangunan, social, ekonomi, pelayanan masyarakat, serta pemberdayaan masyarakat agar terpadu dan terarah;
- g. Memfasilitasi penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan agrarian, pembinaan lembaga kemasyarakatan serta pembinaan ketentraman dan ketertiban umum diwilayah;
- h. Menyusun program atau kegiatan administrasi ketatausahaan dan tumah tangga Kelurahan serta memfasilitasi pembentukan, penggabungan wilayah Rukun Warga/Rukun Tetangga dilingkungan Kelurahan;

- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah atau instansi terkait;
- j. Mengevaluasi kegiatan sesuai hasil yang telah dicapai dan melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat baik lisan maupun tertulis.

2. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris Kelurahan bertugas merencanakan, melaksanakan pembinaan, mengarahkan dan mengendalikan penyelenggaraan bidang kesekretariatan yang meliputi administrasi keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan umum ketatausahaan serta membantu mengkoordinasikan kegiatan di kelurahan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun program kerja dan rencana kerja serta anggaran kegiatan Kelurahan;
- b. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada kepala seksi sesuai tugasnya masing-masing serta member petunjuk kepada kepala seksi dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Melaksanakan kebijakan dibidang kesekretariatan meliputi pengolahan administrasi umum, kepegawaian keuangan dan perlengkapan serta rumah tangga Kelurahan;
- d. Melakukan pengawasan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat Kelurahan dan pembinaan pegawai dilingkungan Kelurahan;
- e. Melakukan monitoring, evaluasi dan pengendalian kegiatan dilingkup Kelurahan;

- f. Memeriksa dan mengoreksi tugas yang diberikan kepada kepala seksi dalam melaksanakan kegiatan di Kelurahan serta memeriksa dan mengawasi proses ketatausahaan Kelurahan;
- g. Mempersiapkan kegiatan rapat-rapat yang diselenggarakan oleh Kelurahan dan menyiapkan daftar hadir serta notulen rapat;
- h. Memeriksa sarana dan prasarana yang digunakan di Kelurahan serta perawatannya kemudian melaporkan seluruh pelaksanaan kegiatan kepada pimpinan.

3. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan bertugas membantu Lurah dalam merencanakan, melaksanakan pembinaan dan koordinasi serta pengawasan dan pengendalian dibidang kependudukan dan catatan sipil, tenaga kerja dan transmigrasi serta ketertiban umum.

Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun program kerja bidang seksi pemerintahan kemudian mengatur dan mendistribusikan tugas kepada staf sesuai tugasnya masing-masing;
- b. Mengawasi dan memeriksa berkas pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan
- c. Membina dan mengarahkan staf dalam peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat berdasarkan standard pelayanan yang sudah ditetapkan;
- d. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan data, penyiapan bahan pelayanan Kelurahan dibidang Pemerintahan seperti memfasilitasi dan koordinasi pengumpulan, pengolahan, dan publikasi profil/monografi Kelurahan;

- e. Melakukan pembinaan terhadap Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan serta membantu tugas-tugas dibidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan;
- f. Membantu pelaksanaan tugas-tugas di bidang pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengevaluasi setiap pelaksanaan kegiatan serta melaporkannya kepada Lurah.

3. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban bertugas membantu Lurah merencanakan , melaksanakan pembinaan dan koordinasi serta pengawasan dan pengendalian dibidang ketentraman dan ketertiban.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :

- a. Menyusun program kerja bidang Seksi Ketentraman dan Ketertiban di Kelurahan serta mengatur dan mendistribusikan tugas kepada staf sesuai tugasnya masing-masing;
- b. Mengontrol setiap kegiatan pekerjaan meliputi pelaksanaan kebijakan teknis dan operasional seksi Ketentraman dan Ketertiban serta menyiapkan bahan pelayananKelurahan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan;
- c. Pelaksanaan pengawasan terhadap Sarana Ibadah,Sarana Pendidikan,Sarana Kesehatan, fasilitas umum, fasilitas social, asset milik pemerintah daerah yang ada di wilyaha Kelurahan;
- d. Mengkoordinasikan setiap pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat Kelurahan;

- e. Membina dan memberdayakan anggota Satuan Perlindungan Masyarakat dalam memberikan Perlindungan kepada masyarakat;
- f. Membantu dalam meningkatkan system keamanan terpadu diwilayah Kelurahan untuk meminimalisir gangguan keamanan dan mengevaluasi setiap pelaksanaan kegiatan dan melaporkan kepada Lurah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan mengenai Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir, yang paling berperan penting untuk penyempurnaan hasil penelitian ini adalah informan yang diteliti. Untuk mengetahui identitas dari informan yang penulis temui dilapangan, dapat dilihat secara rinci pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir

No	Nama Informan	Umur (Tahun)	Pendidikan	Jabatan Informan
1	Abdul Pani, S.Sos., M.Si	57	S2	Camat Reteh
2	Suhirwan, M.Si	46	S1	Lurah Madani
3	H. Ahmad, S.AP	57	S1	Sekretaris Lurah Madani
4	Salmiah, S.Sos	63	S1	Masyarakat Kelurahan Madani
5	Novera Eka Saputri, S.P	29	S1	Masyarakat Kelurahan Madani

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

Dari penyajian tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan infroman yang digunakan dalam penelitian ini di dominasi oleh tingkatan pendidikan sarjana. Informan tersebut berjumlah 5 orang yang berasal dari masing-masing pihak dan jabatan yang cukup kompeten dalam memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah penelitian ini. Diantaranya adalah bagian dari Perangkat Kecamatan Reteh, Perangkat Kelurahan

Madani, masyarakat Kelurahan Pulau Kijang beserta masyarakat Kelurahan Madani. Selain itu semua informan yang diambil dalam penelitian ini adalah mereka yang menurut penulis mampu memberikan informasi mengenai Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

B. Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir

Evaluasi adalah suatu aktifitas yang dilakukan untuk mengukur dan membandingkan hasil akhir dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, sehingga informasi yang diperoleh dapat berupa nilai atau manfaat dari suatu kebijakan yang nantinya akan dapat dilakukan perbaikan jika didalamnya terdapat penyimpangan.

Bagian akhir dari suatu proses kebijakan adalah evaluasi kebijakan, evaluasi termasuk salah satu bagian dari proses penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga William N. Dunn (2003: 609) mengemukakan beberapa kriteria rekomendasi kebijakan yang sama dengan kriteria evaluasi kebijakan, kriteria rekomendasi kebijakan yang terdiri atas:

1. Efektivitas yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. Efisiensi yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

3. Kecukupan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.
4. Perataan yaitu erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan.
5. Responsivitas yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.
6. Ketepatan yaitu berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang harus dievaluasi. Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam kebutuhan administrasi ataupun pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan salah satu perwujudan pemerintah sebagai aparatur Negara. Oleh

karena itu pelayanan perlu di evaluasi apakah kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sudah sesuai dengan kriteria pelayanan yaitu profesional, efektif, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaktif serta sekaligus dapat membangun kualitas hidup manusia dalam arti meningkatkan kapasitas dirinya sendiri sebagai individu.

Pada dasarnya pemerintah berperan penting dalam penyediaan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik itu pelayanan berupa barang atau jasa, beserta pelayanan administratif yang wajib disediakan sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat terlaksana dengan sebagaimana mestinya dan masyarakat memperoleh manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut.

Pelayanan administratif dalam penyelenggaraan pemerintahan salah satunya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKT). Surat keterangan tanah adalah surat yang menerangkan atas kepemilikan tanah terhadap seseorang dengan saksi-saksi dan dikukuhkan oleh pejabat setempat. Surat Keterangan Tanah ini merupakan surat yang penting karena berkaitan dengan harta kekayaan serta memperjelas dan memperkuat status kepemilikan tanah. Pelayanan surat keterangan tanah ini dapat dilakukan di pemerintah desa/kelurahan.

Pemerintah dalam melakukan pelayanan yang membidangi Surat Keterangan Tanah seharusnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Sehingga dengan itu dibutuhkan pegawai yang dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar kualitas pelayanan dalam pengurusan surat keterangan tanah.

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis sajikan pada bab-bab sebelumnya, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah membahas tentang evaluasi pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Madani. Didasari oleh hasil observasi dan isu yang berkembang dilapangan, penulis menemukan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani.

Oleh karena itu, untuk melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut, maka penulis akan menganalisis menggunakan teori William N Dunn (2003: 609) yang mengemukakan beberapa kriteria evaluasi yang dapat dilakukan dalam proses pelayanan, beberapa diantaranya adalah efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan ketepatan.

Adapun dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan analisis jawaban informan terkait dengan Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat dalam penyajian pembahasan dan analisis berikut :

1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuai yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas dapat diartikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang ditetapkan telah tercapai dengan baik. Efektivitas digunakan dalam setiap organisasi, kegiatan atau program sebagai unsur utama dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Rosalina (2012:4) upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektivitas menjadi salah satu faktor

yang menjadi penentu apakah suatu kegiatan perlu melakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien baik dari sisi *input*, proses maupun *output*. Sumber daya tersebut dapat berupa ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan.

Terdapat beberapa ukuran efektivitas yang dapat digunakan oleh suatu organisasi menurut Gibson (1996:34), diantaranya adalah :

1. Produksi, adalah kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan
2. Efisiensi, adalah perbandingan antara output dengan input
3. Kepuasan, adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat
4. Keunggulan, adalah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal
5. Pengembangan, adalah mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadai tuntutan masyarakat.

Sehubungan dengan hal diatas, melalui efektivitas dapat menggambarkan selurus siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari suatu organisasi, program atau kegiatan. Hal ini dapat diketahui melalui sejauhmana tujuan yang telah dicapai serta berhasil atau tidaknya organisasi tersebut dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditentukan.

Kata efektivitas yang berasal dari kata efektif memiliki arti yang berbeda dengan kata efisien, karena sesuatu yang dilakukan secara efisien itu belum tentu

efektif. Sehingga efektivitas digunakan untuk semata-mata melihat hasil atau capaian yang dikehendaki.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam proses evaluasi untuk mengetahui hasil yang dicapai oleh organisasi melalui suatu kegiatan atau program tertentu apakah sudah tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan atau tidak.

Untuk melihat bagaimana efektivitas yang dilakukan Pemerintah Kelurahan Madani dalam hal pelayanan surat keterangan tanah, dapat dilihat pada hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani sebagai berikut :

“Mengenai efektifitas, itu kan dapat dilihat prosesnya salah satunya adalah ketepatan waktu dalam pelayanan surat keterangan tanah. Sebelum pemekaran, hal ini kan merupakan tanggung jawab pemerintah Kelurahan Pulau Kijang, sementara sekarang kita sudah mekar jadi hal ini beralih tanggung jawab menjadi tanggung jawab pemerintah Kelurahan Madani. Menurut saya, untuk hal ketepatan waktu dalam proses pembuatan surat keterangan tanah di Madani sudah tepat waktu, hanya saja kadang masyarakat yang lama megambil surat jadi seakan-akan kita yang tidak tepat waktu dalam pembuatan surat keterangan tanah ini. Tetapi ada beberapa hal yang menjadi keterlambatan waktu penyelesaian surat keterangan tanah, biasanya agenda untuk turun ke lapangan yang longgar sehingga yang harusnya selesai dalam jangka waktu seminggu longgar menjadi dua minggu” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Selanjutnya mengenai ketepatan ketentuan dari proses pelayanan dalam hal pembuatan surat keterangan tanah yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

“Untuk proses pelayanan pembuatan surat keterangan tanah kita sudah sesuai dengan proses pelayanan sebagaimana mestinya, contohnya dalam pembuatan surat keterangan tanah masyarakat hanya perlu melengkapi syarat-syarat yang sudah kita tetapkan seperti fotocopy kartu tanda penduduk, pengisian formulir, untuk formulir kita yang sediakan, masyarakat tinggal ngisi. Kemudian bukti pajak bumi dan bangunan, syarat ini tidak diwajibkan untuk semua masyarakat, hanya diperuntukan

untuk masyarakat yang memiliki bukti pajak bumi dan bangunan saja, setelah itu dibubuhi dengan materai yang nanti ditanda tangani. Ini proses umum yang dilakukan setiap kelurahan untuk pembuatan surat keterangan tanah, dan kita sudah menerapkannya” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Selain itu untuk mengetahui perbedaan dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tanah baik itu sebelum ataupun sesudah dilakukannya pemekaran kelurahan, disampaikan oleh Bapak H. Ahmad selaku Sekretaris Lurah Madani saat wawancara yaitu sebagai berikut :

“Untuk perbedaan pelayanannya yang saya ketahui ya, sebelum mekar pelayanan surat keterangan tanah ini kan berada di pemerintah kelurahan pulau kijang yang notabenehnya pada saat itu masih tahun 2012 kebawah, pelayanan yang dilakukan tentu tidak semudah sekarang dapat dilihat melalui teknologinya, bisa jadi pada saat itu dikerjakan serba manual. Sementara kita mekar dari Kelurahan Pulau Kijang itu dari tahun 2012 sampai sekarang, pelayanan yang kita lakukan dalam pembuatan surat keterangan tanah ini sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Itu dapat dilihat dari peningkatan pembuatan surat keterangan tanah pertahun, tahun 2015 itu ada sekitar 5 warga yang membuat skt, kemudian meningkat menjadi 11 warga pada tahun 2016 dan terakhir yang kita data di tahun 2020 terdapat 16 warga yang buat skt. Tetapi dibandingkan dengan surat keterangan tanah, masyarakat madani lebih dominan mengurus sertifikat BPN karena kan kepastian hukum nya lebih kuat dibandingkan dengan surat keterangan tanah di tingkat kelurahan” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak H. Ahmad, S.AP selaku Sekretaris Lurah Madani, Pukul 13.25 WIB)

Kemudian terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh pihak Kelurahan Madani dalam pelaksanaan pelayanan surat keterangan tanah dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

“Hambatan yang dirasakan pihak kelurahan kalau menurut saya seperti jumlah pegawai yang ahli dibidang ini terbatas, kemudian masyarakat yang kategorinya sebagai pemohon sering lama dalam melengkapi persyaratan, kadang persyaratannya kurang jadi harus dilengkapi. Hal seperti itu yang buat proses pelayanan jadi lama, kemudian pada saat turun lapangan kadang pegawai kita sendiri molor ataupun masyarakatnya, tentu hal-hal seperti ini yang menjadi hambatan kita dalam proses pelayanan surat keterangan tanah. Terlebih lagi tanah yang mau di buat suratnya masih dalam keadaan sengketa, sehingga ada dua kepemilikan waktu turun kita jadi bingung karna ada kepemilikan tanah

ganda” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak H. Ahmad, S.AP selaku Sekretaris Lurah Madani, Pukul 13.25 WIB)

Kemudian untuk mengetahui bagaimana dampak proses pelayanan pembuatan surat keterangan tanah di Kantor Lurah Madani yang dirasakan oleh masyarakat Kelurahan Madani, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Novera Eka Saputri selaku masyarakat Kelurahan Madani yaitu sebagai berikut :

“Pelayanan yang dilakukan dalam pembuatan surat keterangan tanah menurut saya sudah sesuai, karena kita tinggal lengkapi persyaratan yang ada. Kalau sudah lengkap segera diproses sama pihak kelurahan, hanya saja kalau lurah tidak dikantor kita tunggu sampai lurahnya datang untuk tanda tangan. Kemudian kalau waktu mungkin di pengukuran di lapangan harus nunggu beberapa hari kemudian karena kan perlu proses, semua pihak yang terlibat pada saat pengukuran tanah harus ada biar jelas memang ukuran tanahnya segitu. Selebihnya menurut saya sudah sesuai standarlah” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Ibu Novera Eka Saputri, S.P selaku Masyarakat Kelurahan Madani, Pukul 15.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan diatas mengenai efektivitas dalam hal pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan proses pelayanan pembuatan surat keterangan tanah pada umumnya. Mulai dari persyaratan hingga terbitnya surat keterangan tanah tersebut, hanya saja dalam ketepatan waktu terdapat beberapa kendala yang dihadapi salah satunya seperti penundaan waktu pengukuran sehingga penerbitan surat keterangan tanah menjadi tertunda.

Tabel V.2 Jumlah Penerbitan Surat Keterangan Tanah Kelurahan Madani Tahun 2015-2020

No	Tahun	Jumlah Surat Keterangan Tanah
1	2015	5
2	2016	11
3	2017	19
4	2018	3
5	2019	10
6	2020	16
Total		64

Sumber: Kantor Kelurahan Madani, 2021

Tabel diatas merupakan jumlah penerbitan surat keterangan tanah, dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 hanya ada penerbitan 5 surat keterangan tanah, kemudian meningkat pada tahun 2016 dengan 11 penerbitan surat keterangan tanah. Puncaknya terjadi pada tahun 2017 dengan penerbitan 19 surat keterangan tanah, sementara mengalami penurunan pada tahun 2018 yang hanya terbit 3 surat keterangan tanah. Tetapi meningkat pada tahun 2019 dengan 10 penerbitan surat keterangan tanah dan pada tahun 2020 terdapat 16 penerbitan surat keterangan tanah. Untuk tahun 2021, sampai bulan agustus hanya ada 2 penerbitan surat keterangan tanah.

Dari tabel diatas menambah kekuatan pernyataan dari keterangan yang disampaikan oleh Lurah Madani bahwa terdapat peningkatan yang terjadi disetiap tahunnya walaupun terjadi penurunan tetapi tetap meningkat pada tahun berikutnya. Sementara untuk tahun 2021 penurunan terjadi akibat dari pandemi Covid-19 sehingga masyarakat tidak melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan tanah di Kantor Lurah Madani.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwasanya Pemerintah Kelurahan Madani sudah melakukan upaya untuk melakukan pelayanan secara efektif yang akan menimbulkan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Salah satunya

dalam hal pelayanan surat keterangan tanah yang notabenehnya menjadi pelayanan penting karena menyangkut harta/kekayaan yang dimiliki masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi penulis antusias masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tanah dikelurahan madani cukup baik terutama pada tahun 2017. Sementara, pihak kelurahan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dalam hal pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk indikator efektivitas ditemukan bahwa dalam hal ketepatan dari proses pelayanan pemerintah Kelurahan Madani sudah melakukan sesuai dengan standar pelayanan pembuatan surat keterangan tanah seperti melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk penerbitan surat keterangan tanah ataupun penerbitan surat keterangan tanah itu sendiri. Sementara untuk ketepatan waktu, pemerintah Kelurahan Madani cukup baik dalam hal waktu penerbitan surat keterangan tanah tersebut, hanya saja masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki agar proses pembuatan surat keterangan tanah selesai dengan tepat waktu sehingga akan mendapatkan respon positif dari masyarakat karena kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

2. Efisiensi

Kata efisien berasal dari bahasa latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan, menjadikan. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efisiensi selalu berkaitan dengan masalah pengendalian biaya dari

suatu kegiatan. Menurut E.E Ghiselli & C.W. Brown dalam Ibnu Syamsi (2004:4) efisiensi dapat diartikan untuk menunjukkan adanya perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*). Artinya pengendalian biaya yang dilakukan suatu kegiatan dibandingkan apakah output dengan inputnya sesuai.

Sedangkan menurut Mifta Thoha dalam Ibnu Syamsi (2004:4) efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang didapatkan dengan usahanya, perbandingan tersebut dapat dilihat melalui dua sisi yaitu :

- a. Hasil yaitu suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila usaha yang dilakukan dapat memberikan hasil yang maksimum. Maksimum dari jenis mutu atau jumlah satuan hasil itu;
- b. Usaha yaitu usaha dapat dikatakan efisien, apabila suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha minimum yang terdiri dari beberapa unsur yaitu pikiran, tenaga, ruang, waktu, dan benda (termasuk uang).

Dalam pengertian umum, suatu kegiatan dapat dikatakan efisien adalah kegiatan yang menghasilkan suatu produk seperti barang dan jasa dengan cepat, lancar dan biaya yang minimum. Sehingga efisiensi diartikan sebagai suatu pengendalian biaya atau sumber daya ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah suatu kegiatan pengukuran yang menentukan keberhasilan program dengan perbandingan pengendalian biaya, dimana kegiatan tersebut dikatakan efisien apabila kegiatan yang dilakukan dapat menghasilkan suatu produk seperti barang dan jasa dengan cepat, lancar dengan biaya yang minimum.

Untuk mengetahui bagaimana efisiensi pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani melalui sub indikator kesesuaian sumber daya manusia dan pelaksanaan standar biaya. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani sebagai berikut :

“Untuk sumber daya manusia nya sendiri mungkin dapat dilihat dari perangkat desa, RT atau RW masing-masing daerah itu sudah ada. Dan dapat dikatakan memang sudah sesuai dengan porsinya, sesuai dengan yang kita butuhkan, mungkin untuk perangkat desa kita pegawai kita yang melayani pembuatan surat keterangan tanah ini tidak banyak tetapi cukuplah. Pegawai kita juga biasanya menangani dibidang itu, jadi dalam pembuatan surat keterangan tanah ini terutama dalam pengukuran tanahnya nanti kan diikut sertakan RT atau RW dimana lokasi tanah itu berada beserta perangkat desa. Dan itu sudah kita tetapkan peran mereka masing-masing kalau misalnya ada masyarakat yang hendak melakukan pengukuran tanah. Jadi intinya kesesuaian sumber daya manusia yang digunakan dalam pelaksanaan proses pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani sudah sesuai sebagaimana mestinya” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Selanjutnya berkaitan dengan hal pelaksanaan pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani dilihat melalui standar biaya, Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani memberikan kejelasan dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Dalam hal pelayanan terutama seperti pelayanan SKGR dan SKT ini kita pihak kelurahan tidak menetapkan standar biaya tertentu dalam proses penerbitannya. Jadi memang sudah dari dulu kita tidak menetapkan standar biaya untuk surat keterangan tanah ini, tapi kalau di pihak kecamatan saya juga tidak tau. Setau saya selama ini masyarakat membuat surat keterangan tanah di Kelurahan Madani itu gratis. Semisalnya ada ketentuan biaya itu tergantung dari masyarakatnya, kita tidak berharap dalam pembuatan surat keterangan tanah ini masyarakat menjadi sulit karna ada ketetapan biaya. Maka dari itu memang dari awal pelayanan ini sifatnya gratis, kalau ada masyarakat yang memang mau memberikan iya kita terima kalau tidak juga kita tidak memaksa sama sekali” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak H. Ahmad selaku Sekretaris Lurah Madani, yaitu sebagai berikut :

“Untuk penetapan standar biaya dari kami pihak kelurahan yang melakukan pelayanan kepada masyarakat terutama untuk pembuatan surat keterangan tanah ini sifatnya adalah gratis. Memang dari pusat tidak ada peraturan manapun yang menetapkan standar biaya mengenai pembuatan surat keterangan tanah ini, tetapi banyak juga masyarakat yang mengatakan terdapat biaya yang dikeluarkan pada saat melakukan pengukuran tanah dan itu dihitung permeter padahal dari kita pihak kelurahan tidak membenarkan hal itu karena memang sifatnya gratis. Oknum-oknum seperti itu yang kadang membuat citra kami buruk dimata masyarakat, yang pelayanan seharusnya gratis jadi berbayar” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak H. Ahmad, S.AP selaku Sekretaris Lurah Madani, Pukul 13.25 WIB)

Sementara untuk mengetahui peninjauan yang dilakukan oleh pihak kecamatan mengenai proses pelayanan dalam pembuatan surat keterangan terkait dengan ada atau tidaknya pihak kelurahan melakukan penetapan standar biaya, dapat dilihat pada hasil wawancara dengan Bapak Abdul Pani selaku Camat Kecamatan Reteh sebagai berikut:

“Kita dari pihak kecamatan selalu melakukan peninjauan terkait dengan pelayanan jenis apapun yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Terlebih lagi dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tanah termasuk dalam pelayanan prima yang artinya pelayanan tersebut harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar memuaskan masyarakat. Dalam pembuatan surat keterangan tanah juga membutuhkan tanda tangan camat, sehingga masyarakat yang melakukan pembuatan surat keterangan tanah itu datanya akan masuk dilaporkan dari pihak kelurahan kepada pihak kecamatan untuk ditanda tangani. Jadi dari situ kita dapat meninjau proses pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh kelurahan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau belum. Jika sudah sesuai maka kita akan terus melakukan upaya peningkatan pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi yang dapat memuaskan masyarakat, dan jika pelayanan masih terbelang cukup kita akan terus melakukan evaluasi untuk meninjau terkait perubahan dalam peningkatan pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak kelurahan” (Wawancara, 24 Agustus 2021, Bapak Abdul Pani, S.Sos., M.Si Camat Kecamatan Reteh, Pukul 10.00 WIB)

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana pihak kecamatan menindak lanjuti kelurahan yang melakukan penetapan standar biaya dalam proses penerbitan surat keterangan tanah, Bapak Abdul Pani selaku Camat Kecamatan Reteh memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Jika ada pihak kelurahan di Kecamatan Reteh ini yang melakukan penetapan standar biaya dalam pembuatan surat keterangan tanah akan ditindak lanjuti dengan tegas, karena itu sudah termasuk pungutan liar. Jangankan pelayanan surat keterangan tanah, pelayanan lain pun yang melakukan pungli akan kami tindak lanjuti juga. Tidak hanya di Kelurahan Madani, hal ini juga berlaku untuk Kelurahan lainnya seperti Kelurahan Pulau Kijang dan Kelurahan Metro jika memang mereka ada melakukan penetapan standar biaya. Karena pada dasarnya itu dari pusat tidak ada peraturan manapun yang menetapkan standar biaya mengenai pembuatan surat keterangan tanah ini, jika memang ada pihak kelurahan yang menetapkan standar biaya maka kita akan menanyakan dengan tegas apa dasar hukum yang dipakai untuk penetapan itu meskipun kita dari pihak kecamatan tidak membenarkan hal tersebut. Tetapi jika memang ada masyarakat yang mengeluarkan biaya dalam tanda kutip adalah inisiatif mereka sendiri itu kita tidak melarang ataupun menyalahkan pihak kelurahan” (Wawancara, 24 Agustus 2021, Bapak Abdul Pani, S.Sos., M.Si Camat Kecamatan Reteh, Pukul 10.00 WIB)

Selain itu untuk melihat bagaimana penetapan standar biaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani menurut perspektif masyarakat, Ibu Salmiah selaku masyarakat Kelurahan Madani memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Untuk biaya setau saya pembuatan surat keterangan tanah di kelurahan madani itu gratis. Itu untuk penerbitan suratnya ya, tidak ada dipungut biaya sedikitpun, hanya saja dalam pengukuran mungkin kita ada beberapa masyarakat yang memberikan secara sukarela sebagai bentuk biaya lelah lah karena observasi kelapangan, karena dalam pengukuran itu banyak yang harus kita hadirkan seperti saksi tanah, RT,RW. Tetapi jika masyarakat tidak memberikan maka tidak menjadi masalah, tetapi ada juga beberapa menerapkan harga, karena kita ingin cepat urusannya dalam penerbitan surat keterangan tanah ini maka tidak masalah agar cepat selesai mengingat penerbitannya bisa cukup lama” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Ibu Salmiah S.Sos Masyarakat Kelurahan Madani, Pukul 16.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara bahwasanya yang terjadi dilapangan kesesuaian sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tanah sudah sesuai sebagaimana mestinya. Ini dapat dilihat dari jumlah perangkat Kelurahan Madani yang tidak terlalu berlebihan dan cukup untuk melaksanakan pelayanan tersebut. Begitu juga dengan RT atau RW masing-masing daerah sudah ditetapkan untuk membantu kelengkapan dalam proses pembuatan pengukuran tanah. RT atau RW dilibatkan dalam proses pengukuran tanah. Daftar perangkat Kelurahan Madani dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 Daftar Perangkat Kelurahan Madani

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Delpra Musza Kurniawan, S.I.Kom	Staf	S1
2	Fuat Mustafa	Staf	SLTA
3	Sanusi, S.E	Staf	S1
4	Muhimmatul Mukarromah, S.E	Staf	S1
5	Iwan Prayugi	Staf	SLTA
6	Naila Puspita Ningrum, S.Pd	Staf	S1
7	Kumaini	Staf	SLTA
8	Hariadi	Staf	SLTA

Sumber: Kantor Kelurahan Madani, 2021

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat bahwa dalam hal penetapan standar biaya yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Madani untuk pembuatan surat keterangan tanah sifatnya adalah gratis. Artinya tidak dipungut biaya apapun dalam proses maupun sampai tahap penerbitan surat keterangan tanah. Hanya saja masih ada beberapa oknum yang melakukan pungutan biaya dari masyarakat pada saat dilakukannya pengukuran tanah. Hal ini nantinya perlu di tindak lanjuti lebih dalam karena sudah termasuk sebagai pungutan liar, berbeda dengan masyarakat yang memang berinisiatif sendiri untuk mengeluarkan biaya.

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator efisiensi ditemukan bahwa jika dilihat dari kesesuaian sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan

pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani sudah sesuai porsinya masing-masing. Kemudian untuk pelaksanaan standar biaya, pihak Kelurahan Madani tidak menetapkan standar biaya dalam peraturan apapun yang menjadi acuan terkait dengan pelayanan surat keterangan tanah. Meskipun masih ada beberapa oknum yang mencoba mengambil keuntungan melalui pembuatan surat keterangan tanah ini pada saat melakukan pengukuran tanah. Hal seperti ini tentu merugikan masyarakat, yang seharusnya pelayanan gratis didapatkan menjadi mengeluarkan biaya terlebih lagi jika masyarakat yang melakukan pelayanan termasuk dalam masyarakat yang ekonominya berada di kelas bawah.

3. Responsivitas

Responsivitas mempunyai arti menurut Hassel Nogi (2005:177) adalah kemampuan suatu birokrasi dengan tujuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat dengan menyusun agenda prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) responsivitas merupakan salah satu upaya untuk menentukan kualitas pelayanan melalui kesadaran untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Dengan responsivitas masyarakat sebagai penerima layanan dapat menilai penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah apakah bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan yang diinginkan masyarakat. Sehingga Siagian (2000:124) beranggapan bahwa responsivitas berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru, karena

sajitnya suatu birokrasi harus bisa fleksibel terhadap perkembangan yang terjadi di tengah lingkungan masyarakat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Responsivitas juga dapat dikatakan daya tanggap yang merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Sehingga responsivitas dapat mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat sebagai penerima layanan.

Responsivitas dapat dilakukan melalui beberapa hal seperti :

- a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan memberikan sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan;
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat agar terciptanya kesigapan dan ketulusan dari penyedia layanan dalam menjawab dan memenuhi permintaan masyarakat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, artinya tidak terjadi kesalahan dalam melayani sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan masyarakat tidak merasa dirugilam atas pelayanan yang didapatnya;
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dengan selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penyedia layanan.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah suatu kegiatan atau kemampuan dari birokrasi sebagai penyedia layanan

mampu menghadapi setiap kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan tanggap, cermat, dan tepat sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengukur kinerja yang dilakukan oleh birokrasi tersebut apakah sudah cukup tanggap dalam melakukan pelayanan atau belum.

Untuk mengetahui bagaimana responsivitas yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Madani sebagai penyedia layanan untuk masyarakat, dilihat dari sub indikator responsivitas yaitu kesesuaian program terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap Surat Keterangan Tanah dan sistem pelayanan yang digunakan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani yaitu sebagai berikut :

“Mengenai kesesuaian pelayanan surat keterangan tanah terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Madani yang telah kita lakukan sesuai ya dengan keinginan masyarakat. Karena kita sebagai penyedia layanan dari pihak kelurahan mencoba memahami betul keinginan masyarakat mengenai surat keterangan tanah ini dan mencoba melengkapi kebutuhan mereka. Surat keterangan tanah ini kan bagi masyarakat sangat perlu sekali karena berkaitan dengan harta mereka yang harus diberikan kepastian hukum untuk dapat memperoleh perlindungan hukum baik itu ditingkat kelurahan ataupun nanti sampai tingkat kecamatan ataupun bisa jadi sampai tingkat pusat jika mereka ingin mengurusnya. Oleh karena itu pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat mengenai pembuatan surat keterangan tanah ini sangat kita perhatikan karena termasuk sebagai salah satu pelayanan prima atau pelayanan khusus dimana masyarakat harus memberikan tanggapan puas terhadap pelayanan yang sudah kami lakukan untuk mereka. Tanggapan itu juga kami butuhkan sebagai penyedia layanan, apakah memang pelayanan yang kami berikan ini sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau tidak. Jika memang masyarakat ada yang merasa kurang dalam hal pelayanan ini maka kita akan coba mengevaluasi bagaimana caranya agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasa puas dan tidak ada rasa merugikan dalam mendapatkan pelayanan dari kita untuk Kelurahan Madani ini” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Kemudian mengenai sistem pelayanan yang selama ini diterapkan oleh pemerintah Kelurahan Madani dalam pelayanan Surat Keterangan Tanah, Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani memberi penjelasan dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Untuk sistem pelayanan yang digunakan dalam pelayanan surat keterangan tanah ini kita menggunakan pelayanan standar yang sesuai dengan aturan berlaku. Seperti dalam hal persyaratan surat keterangan tanah, masyarakat hanya perlu melengkapi syarat-syarat nya seperti fotocopy Kartu Tanda Penduduk dari pemilik tanah, kemudian nanti diarahkan untuk mengisi formulir yang telah kita sediakan untuk perlengkapan data penerbitan surat keterangan tanah ini, dan jika ada masyarakat yang kurang paham dalam pengisiannya staf kita akan membantu mereka supaya nanti tidak ada kesalahan dalam pengisian data. Kemudian syarat selanjutnya yaitu bukti pajak bumi dan bangunan jika ada, syarat ini tidak wajib bagi masyarakat yang tidak memiliki bukti pajak bumi dan bangunan dan terakhir dibubuhkan dengan materai. Apabila masyarakat sudah melengkapi persyaratan yang kita berikan untuk pembuatan surat keterangan tanah ini maka datanya langsung kita proses, jika tidak ada kendala dalam prosesnya paling lama itu seminggu sudah bisa terbit, beda jika tanah yang didaftarkan masyarakat masih bersengketa itu biasanya lama karena susah penyelesaiannya untuk tanah yang masih bersengketa ini. Kita melayani siapapun masyarakat yang datang ke kantor untuk pembuatan surat keterangan tanah, jadi sistem yang digunakan di Kelurahan Madani dalam pembuatan surat keterangan tanah kurang lebih seperti itu” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Selanjutnya Bapak H. Ahmad selaku Sekretaris Lurah Madani memberikan pendapat terkait dengan bagan atau alur pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kelurahan Madani untuk masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah, dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Kalau untuk bagan alur pelayanan seperti ditempel dimading atau sejenisnya kita belum menerapkan itu. Kita hanya melakukan pelayanan apabila masyarakat datang ke kantor dan menanyakan kepada staf bagaimana cara pembuatan surat keterangan tanah ini, baru nanti kita jelaskan ke mereka apa syarat-syarat dan sebagainya. Sebelumnya kita juga jelaskan terlebih dahulu kepada masyarakat apa yang perlu kita data seperti batas-batas tanah itu kan ada batas utara, timur, selatan, kita harus tau itu dahulu baru bisa diproses karena kalau tidak jelas kita susah memprosesnya kan. Kemudian ukuran tanahnya berapa, letak tanahnya

dimana, ada atau tidak surat pengantar dari RT nya atau tidak karena dasarnya kita buat surat keterangan tanah ini harus tahu kita dimana letak tanahnya, ukurannya berapa, tanah sengketa atau tidak. Setelah data-data tersebut jelas dan dapat dilengkapi dengan baik maka kita akan mulai proses penerbitan surat keterangan tanah tersebut” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak H. Ahmad, S.AP selaku Sekretaris Lurah Madani, Pukul 13.25 WIB)

Kemudian untuk memperkaya informasi mengenai responsivitas pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani dalam hal pembuatan Surat Keterangan Tanah, dari hasil wawancara dengan Ibu Novera Eka Saputri selaku masyarakat Kelurahan Madani memberikan kejelasan yaitu sebagai berikut :

“Kalau kita sebagai masyarakat awam yang tau untuk pembuatan surat keterangan tanah ini cuma menyediakan KTP atas nama siapa yang mau buat surat tanah, setelah itu luas tanah berapa, tanahnya berada di sebelah mana apakah itu sebelah utara atau sebelah timur siapa pemiliknya. Batas-batas tanah itu juga harus jelas siapa pemiliknya, KTP masing-masing pemilik batas-batas tanah itu juga harus disiapkan selanjutnya di ukur kemudian jadilah surat keterangan tanah. Kami sebagai masyarakat umumnya taunya seperti itu kalau alur pembuatan surat keterangan tanah cuma kalau dikelurahan sendiri kita tidak tau bagaimana prosesnya yang dijalankan mereka. Karena kalau datang kekantor kita cuma dijelaskan hal-hal seperti itu, kalau untuk bagan alur pelayanan yang dapat kita lihat dikantor itu memang belum ada di Kelurahan Madani” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Ibu Novera Eka Saputri, S.P selaku Masyarakat Kelurahan Madani, Pukul 15.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa responsivitas yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani salah satunya terkait dengan kesesuaian pelayanan yang dilakukan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal surat keterangan tanah sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat melalui sistem pelayanan yang tidak mempersulit masyarakat. Pemerintah Kelurahan Madani selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan daya tanggap yang cepat untuk melayani kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pelayanan surat keterangan tanah. Jika masyarakat sudah melengkapi

persyaratan yang dibutuhkan maka Pemerintah Kelurahan Madani dengan sigap memproses data untuk penerbitan surat keterangan tanah tersebut, kecuali jika tanah yang didata terlibat sengketa yang artinya memiliki dua kepemilikan ganda.

Berdasarkan hasil observasi penulis terlihat bahwa Pemerintah Kelurahan Madani menjalankan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat terutama dalam pembuatan surat keterangan tanah dengan menggunakan sistem pelayanan yang tidak rumit. Hanya saja dalam sistem pelayanan tersebut Pemerintah Kelurahan Madani masih menggunakan metode menjelaskan sistem yang digunakan apabila masyarakat bertanya mengenai kebutuhan pembuatan surat keterangan tanah. Kelurahan Madani belum menerapkan sistem pelayanan surat keterangan tanah yang sifatnya terbuka, contohnya seperti alur proses pembuatan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani yang tidak diketahui masyarakat, masyarakat hanya mengetahui syarat-syarat umum yang perlu mereka lengkapi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk indikator responsivitas ditemukan bahwasanya Pemerintah Kelurahan Madani dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah kepada masyarakat dapat dikatakan responsive. Pemerintah Kelurahan Madani berupaya memberikan pelayanan yang optimal, cepat, cermat kepada masyarakat sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan apabila telah melakukan pelayanan. Namun masih ditemukan beberapa hal yang belum mendukung sistem pelayanan pembuatan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani, salah satunya seperti belum tersedianya bagan atau alur pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat secara transparan contohnya yaitu bagan alur pelayanan yang

ditempelkan di mading. Selama ini masyarakat Kelurahan Madani hanya menggunakan cara untuk mengetahui bagaimana proses pelayanannya melalui staf kelurahan. Hal ini tentu menjadi catatan bagi Kelurahan Madani untuk dapat dievaluasi dengan lebih transparan dalam melakukan pelayanan agar masyarakat mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang digunakan oleh pihak kelurahan terutama dalam pelayanan surat keterangan tanah.

4. Ketepatan

Ketepatan berasal dari kata tepat yang berarti sesuai harapan atau keinginan yang dikehendaki. Ketepatan adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang dalam mengarahkan sesuatu kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu unsur yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kinerja atau pelayanan adalah ketepatan. Ketepatan menurut Wiliam N. Dunn (2003:69) berhubungan dengan rasionalitas, substantive, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang menjadi landasan tujuan-tujuan tersebut. Artinya ketepatan berkaitan dengan tujuan suatu organisasi untuk dapat melihat apakah tujuan yang ditetapkan sudah terlaksana dan tepat sasaran atau tidak.

Menurut Mochamad Sjoto (1988:59) ketepatan adalah kemampuan dalam mengendalikan gerak-gerak bebas terhadap suatu sasaran. Ketepatan merupakan

salah satu unsur yang diperlukan ataupun digunakan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Ketepatan berhubungan dengan keinginan untuk memberikan arah kepada sasaran dengan maksud dan tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa ketepatan digunakan untuk mengukur tujuan yang telah ditetapkan sudah sesuai sasaran atau belum. Termasuk dalam pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan, ketepatan digunakan sebagai faktor untuk melihat bagaimana kemampuan instansi tersebut sebagai penyedia layanan menetapkan tujuan program sesuai dengan sasaran dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Untuk mengetahui bagaimana ketepatan dalam pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani, dilihat dari sub indikator yaitu ketepatan tujuan dan manfaat dari hasil pelayanan yang dilakukan. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani yaitu sebagai berikut :

“Ketepatan tujuan pelayanan surat keterangan tanah yang sudah kita lakukan di Kelurahan Madani ini sangat tercapai, karena selama ini kita tidak pernah menghambat masyarakat melakukan pelayanan. Apabila masyarakat ada datang ke kantor ingin membuat surat keterangan tanah maka kita buat nanti di tanda tangani oleh lurah baru diteruskan ke kecamatan. Jadi tujuan kita memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah tercapai dengan baik, karena masyarakat sendiri yang datang ke kita untuk dibuatkan surat keterangan tanah sebagai kelengkapan kebutuhan mereka dan kita sebagai penyedia layanan wajib memberikan hal itu kepada masyarakat yang notabene nya sebagai penerima layanan” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Kemudian untuk melihat manfaat yang diperoleh dalam pengurusan surat tanah yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak H. Ahmad selaku Sekretaris Lurah Madani, yaitu sebagai berikut :

“Yang jelas manfaatnya kan bisa dipergunakan karena surat keterangan tanah ini kan banyak gunanya walaupun masih ditingkat kelurahan. Manfaatnya itu dapat seperti jika masyarakat melakukan pinjaman di bank itu perlu surat tanah tentu itu sudah bermanfaat untuk masyarakat, kemudian tidak ada gangguan dari pihak lain yang mengklaim bahwa tanah itu adalah tanah dia karna masyarakat sudah mengurus surat keterangan tanahnya. Jadi intinya surat keterangan tanah ini memiliki kepastian hukum yang dapat digunakan masyarakat nantinya sehingga tanah yang dia miliki itu terdaftar di pemerintahan kita” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak H. Ahmad, S.AP selaku Sekretaris Lurah Madani, Pukul 13.25 WIB)

Selanjutnya dalam hal mengenai keefektifan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani pasca pemekaran kelurahan, Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani berpendapat saat wawancara yaitu :

“Saya rasa sudah efektif pelayanan yang kita lakukan bagi masyarakat, karena tujuan Kelurahan Madani ini dimekarkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh melakukan pelayanan ke kelurahan induk. Dengan adanya Kelurahan Madani, kita sebagai pihak lurah yang lebih dekat posisinya dengan lingkungan masyarakat tentu lebih tau lagi bagaiman sebenarnya kondisi masyarakat dan apa yang mereka butuhkan. Jadi kebutuhan masyarakat itu kita yang sediakan salah satunya bagian administrasi di surat keterangan tanah ini” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Kemudian untuk memperkaya informasi mengenai manfaat dari pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh Kelurahan Madani, Ibu Salmiah selaku masyarakat Kelurahan Madani yang menerima pelayanan memberikan pendapat dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Ya kalau misalnya surat keterangan tanah itu kita pergunakan untuk misalnya untuk kita perjual belikan atau mau kita jadikan aset itu sangat menguntungkan bagi kita sebagai masyarakat yang melakukan pelayanan surat keterangan tanah. Karena kan kalau ada surat keterangan tanah harga misalnya kita mau pinjam ke bank maka nilai jual nya akan lebih tinggi karena kalau ada surat kan barang tu jelas atau mempunyai kepastian hukumlah. Kemudian pasca pemekaran kelurahan menurut saya pihak Kelurahan Madani sudah menjalankan tugas dan fungsi mereka sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat karena masyarakat kan mengharapkan semua yang punya tanah mempunyai surat keterangan tanah baik dalam segi apapun itu karena masyarakat disinikan bisa

dibidang dua banding satu yang mempunyai surat keterangan tanah tapi dalam pemekaran ini lebih memudahkan masyarakat dalam membuat surat keterangan tanah” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Ibu Salmiah, S.Sos Masyarakat Kelurahan Madani, Pukul 16.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa ketepatan tujuan pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah Kelurahan Madani dalam melakukan pelayanan berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya surat keterangan tanah. Masyarakat merasa diuntungkan dengan pembuatan surat keterangan tanah ini karena memiliki banyak manfaat salah satunya seperti memiliki kepastian hukum karena jika suatu tanah memiliki kepastian hukum maka nilai juga tanah tersebut menjadi tinggi.

Berdasarkan hasil observasi penulis terlihat bahwa Pemerintah Kelurahan Madani melakukan pelayanan administrasi seperti pelayanan surat keterangan tanah yang diajukan masyarakat direspon dengan cukup baik. Pemerintah Kelurahan Madani berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat terkait aspek mereka yaitu tanah agar bisa memiliki kejelasan dan kepastian hukum sehingga setiap masyarakat yang memiliki tanah itu terdaftar tanahnya di Pemerintah Kelurahan ataupun Kecamatan. Masyarakat Kelurahan Madani juga melakukan pelayanan surat keterangan tanah untuk melengkapi surat menyurat tanah mereka agar sewaktu-waktu dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator ketepatan ditemukan adanya ketepatan tujuan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Madani kepada masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tanah. Karena masyarakat mengetahui surat keterangan tanah berperan penting untuk menjaga keutuhan dan

kejelasan tanah mereka. Sehingga setelah dilakukannya pemekaran kelurahan masyarakat mulai antusias untuk melakukan pengurusan surat keterangan tanah, salah satu faktor yang menyebabkan itu terjadi karena pelayanan yang dilakukan dekat dengan lingkungan mereka. Oleh karena itu pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani memberikan kontribusi besar untuk masyarakat yang artinya sesuai dengan tujuan atau sasaran dari pelayanan itu sendiri.

C. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir

Faktor penghambat terdiri dari dua kata yaitu faktor dan penghambat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia faktor mempunyai pengertian sebagai suatu keadaan, hal atau peristiwa yang ikut mempengaruhi dan menyebabkan terjadinya sesuatu. Sedangkan penghambat merupakan suatu hal, keadaan atau penyebab lain yang dapat menghambat dalam artian merintang, menahan ataupun menghalangi.

Faktor penghambat juga sering dimaknai sebagai hambatan dengan pengertian segala sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Pada penelitian ini faktor penghambat didefinisikan sebagai suatu hal atau keadaan yang dapat merintang, menahan, dan menghalangi proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Kelurahan Madani dalam pelayanan surat keterangan tanah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat merupakan suatu hal atau keadaan yang dapat mempengaruhi proses

tertentu dengan bentuk merintanggi ataupun menghalangi proses tersebut sehingga hasil yang diharapkan menjadi tidak maksimal.

Untuk mengetahui bagaimana faktor penghambat yang terjadi dalam proses pelayanan surat keterangan tanah pasca Pemekaran Kelurahan Madani, dapat dilihat pada hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suhirwan selaku Lurah Madani sebagai berikut:

“Hambatan yang dirasakan pihak kelurahan dalam pelayanan surat keterangan tanah ini yaitu masih sulitnya masyarakat untuk menghadirkan saksi batas tanah karena kalau saksinya tidak jelas tidak mungkin dalam tahapan penentuan batas kita asal menentukan tanpa adanya saksi, kemudian masyarakat yang kategorinya sebagai pemohon sering lama dalam melengkapi persyaratan, kadang persyaratannya kurang jadi harus dilengkapi. Hal seperti itu yang buat proses pelayanan jadi lama, dan yang menjadi hambatan kita dalam proses pelayanan surat keterangan tanah. Terlebih lagi tanah yang mau di buat suratnya kadang masih dalam keadaan sengketa, sehingga ada dua kepemilikan waktu turun kita jadi bingung karna ada kepemilikan tanah ganda. Untuk itu kita meminta masyarakat agar dapat melengkapi persyaratannya dengan baik terlebih dahulu jika ingin membuat surat keterangan tanah.” (Wawancara, 23 Agustus 2021, Bapak Suhirwan, M.Si selaku Lurah Madani, Pukul 12.25 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Abdul Pani selaku Camat Kecamatan Reteh yang dijelaskan pada hasil wawancara sebagai berikut :

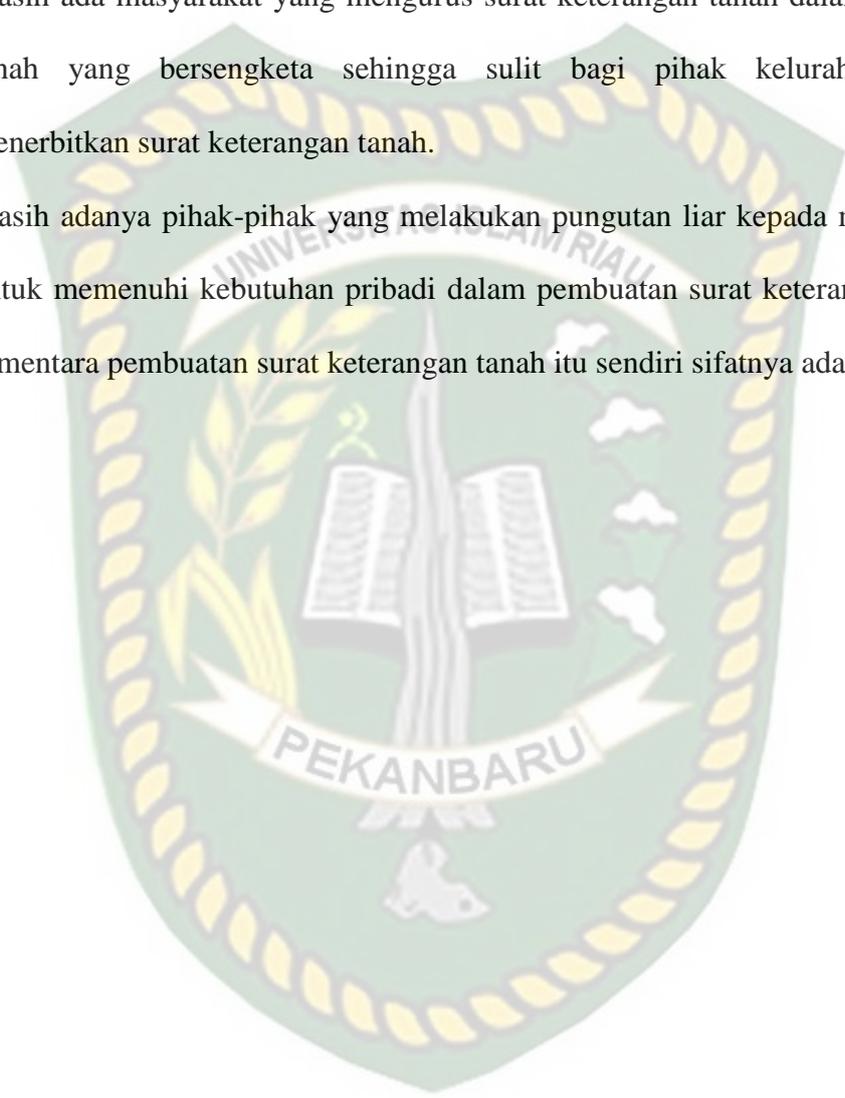
“Kalau hambatan mungkin yang lebih merasakan pihak kelurahannya ya karena mereka yang turun langsung dalam proses pembuatan surat keterangan tanah ini, kita sebagai camat hanya mengesahkan saja. Proses keseluruhannya kan terjadi di pemerintahan kelurahan mulai dari masyarakat mengajukan persyaratan sampai dengan tahap observasi kelapangan untuk melakukan pengukuran atau penentuan batas-batas tanah yang akan diterbitkan SKT nya. Untuk di pemerintahan kecamatan mungkin yang menjadi hambatan bagi kita sendiri yaitu masih adanya isu terjadinya pungli dalam pembuatan surat keterangan tanah ini sementara dari awal sifatnya adalah gratis dan tidak ada aturan yang mematokan harga tertentu termasuk pada saat terjadinya pengukuran tanah. Tetapi masih ada beberapa oknum yang coba memanfaatkan hal tersebut demi keuntungan pribadi” (Wawancara, 24 Agustus 2021, Bapak Abdul Pani, S,Sos., M.Si Camat Kecamatan Reteh, Pukul 10.00 WIB”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa terjadi beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani. Salah satunya yaitu masih susahnya masyarakat dalam menghadirkan saksi-saksi batas tanah sehingga menyebabkan terhambatnya proses pelayanan surat keterangan tanah yang berefek kepada waktu penyelesaian terbitnya surat keterangan tanah tersebut. Selain itu hambatan juga terjadi pada masyarakat yang menerbitkan surat keterangan tanah akan tetapi tanah yang didaftarkan masih dalam keadaan yang bersengketa sehingga menyebabkan kepemilikan ganda.

Berdasarkan hasil observasi penulis ditemukan bahwa faktor penghambat yang terjadi dalam pelayanan proses pembuatan surat keterangan tanah di Kelurahan Madani yaitu sulitnya masyarakat menghadirkan saksi batas tanah ataupun saksi-saksi sepadan. Saksi sepadan adalah orang yang mempunyai tanah dan menguasai dan atau mengusahakan tanah yang berbatasan langsung dengan tanah yang dimohon untuk diterbitkan surat keterangan tanah. Hal ini dikarenakan sebelum adanya hukum tanah masa kini masyarakat dahulunya menggunakan hukum tanah masa lampau yaitu tanah tersebut batasnya diakui oleh masyarakat setempat tanpa adanya surat sebagai bukti eksplisit. Sehingga ketika menerapkan hukum tanah masa kini seperti penerbitan surat keterangan tanah masyarakat perlu menghadirkan saksi-saksi batas tersebut.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan surat keterangan tanah pasca pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut :

1. Masih susahny masyarakat menghadirkan saksi-saksi batas dalam proses pengukuran tanah sehingga proses pengukuran tanah terganggu dan penerbitan surat keterangan tanah menjadi terkendala dan tidak tepat waktu.
2. Masih ada masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah dalam keadaan tanah yang bersengketa sehingga sulit bagi pihak kelurahan untuk menerbitkan surat keterangan tanah.
3. Masih adanya pihak-pihak yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadi dalam pembuatan surat keterangan tanah sementara pembuatan surat keterangan tanah itu sendiri sifatnya adalah gratis.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir yang dilihat dari :

Pertama Efektivitas dengan demikian diketahui bahwa baik dalam ketepatan proses pelayanan ataupun ketepatan waktu Pemerintah Kelurahan Madani melakukannya dengan baik meskipun ada beberapa hal yang masih menjadi kendala. *Kedua* Efisiensi bahwa kesesuaian sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan surat keterangan tanah sesuai dengan porsinya tanpa menerapkan standar biaya apapun dalam pelayanan tersebut. *Ketiga* Responsivitas bahwa pelayanan surat keterangan tanah yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan sistem pelayanan yang mudah meskipun belum tersedia alur atau bagan pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat. *Keempat* Ketepatan bahwa ketepatan tujuan dari pelaksanaan pelayanan surat keterangan tanah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan masyarakat merasakan hasil dari pelayanan tersebut salah satunya adalah memperoleh kepastian hukum untuk tanah yang mereka miliki.

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan surat keterangan tanah pasca pemekaran Kelurahan Madani di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir adalah masih sulitnya masyarakat menghadirkan saksi-

saksi batas dalam proses pengukuran tanah sehingga proses pengukuran tanah terganggu dan penerbitan surat keterangan tanah menjadi terkendala dan tidak tepat waktu. Selanjutnya masih ada masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah dalam keadaan tanah yang bersengketa sehingga sulit bagi pihak kelurahan untuk menerbitkan surat keterangan tanah, dan masih adanya pihak-pihak yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadi dalam pembuatan surat keterangan tanah sementara pembuatan surat keterangan tanah itu sendiri sifatnya adalah gratis.

B. Saran

Adapun yang menjadi saran penulis sehubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Perlu diadakannya pengawasan dalam pengukuran tanah oleh pihak kelurahan untuk menghindari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang meminta biaya pengukuran tanah kepada masyarakat;
2. Perlu diadakannya bagan atau alur pelayanan dalam proses penerbitan surat keterangan tanah agar lebih transparan dan memudahkan masyarakat untuk mengetahuinya;
3. Perlu diadakannya sosialisasi untuk masyarakat agar dapat menghindari pendaftaran tanah untuk tanah yang masih bersengketa.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.P. Parlindungan. 1990. Pendaftaran Tanah di Indonesia. Bandung: Mandar Maju.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. Manajemen Penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Cresswell, John W. 1994. Research Design Qualitative & Quantitative Approaches. Thousand Oaks : Sage Publication.
- Effendy, R. Arif. 2008. “Pemekaran wilayah kabupaten/kota”, Democratic Reform Support Program. Jakarta.
- Garna, Judistira K. 1999. Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif. Bandung: PrimcoAkademika.
- Harsono, Boedi. 2002. Himpunan Peraturan-Peraturan Hukum Tanah, Edisi Revisi, Cetakan ke-15. Jakarta: Djambatan.
- Hermit, Herman. 2008. Cara Memperoleh Sertifikat Tanah. Bandung: Mandar Maju.
- Hessel, Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Hijri, S Yana. 2016. Politik Pemekaran di Indoensia. Malang: UMM Press.
- Kaloh, J, DR. 2007. Mencari bentuk otonomi daerah. Jakarta. Rineka.
- Lexy, M. Giroth. 2004. Edukasi dan Profesi Pamong Praja : Publik Policy. Studies, Good Governance and Performance Driven Pamong Praja,. STPDN Press Jatinangor.
- Makaganza, HR. 2008. Tantangan Pemekaran Daerah, Yogyakarta : FusPad.
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan. Bandung, CV. Indra Prahasta, 2014.
- Miftah Thoha. 2003. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Moeleong, Lexy J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Rosada Karya.
- Munaf, Yusri. 2016. Hukum Administrasi Negara. Pekanbaru: Marpoyan tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rasyid, M, Ryas. 2005. Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: PT. Yasif Wtampone.
- Sajoto. Mochamad. 1988. Pembinaan Kondisi Fisik Dalam Olahraga. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Proyek Pengadaan Buku pada Lembaga Pengembangan Tenaga Pendidikan. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004. "Good Governance". Bandung; Mandar Maju
- Siagian, Sondang. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia . Jakarta : Bumi Aksara
- Soekanto, Soerjono. 2009. Peranan Sosiologi Suatu Pengantar, Edisi Baru. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soesangobeng, Herman. 2012. Filosofi, Asas, Ajaran, Teori Hukum Pertanahan, dan Agraria. Yogyakarta: STPN Press.
- Sudjana, Djudju. 2006. Evaluasi Program Pendidikan (Untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia). Bandung : Falah. Production.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta: Penerbit Citra Utama.
- Sunindhia, Y.W. dan Ninik Widiyanti. 1988. Pembaharuan Hukum Agraria (Beberapa Pemikiran). Jakarta: PT. Dina Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syamsi, Ibnu. 2004. Efisiensi, Sistem, dan prosedur kerja. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2008. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Jakarta: PT Buku Kita.
- Wirawan. 2012 . Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi. Jakarta: Rajawali Pers.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960

C. Jurnal

Ananda, E. B. E. 2019. Pengetahuan Masyarakat Desa Madani Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Terhadap Program Acara On The Spot di Trans7 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Firmansyah, R. 2014. Analisis Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Pertahanan dalam Pengurusan Surat Keterangan Riwayat Penguasaan/Pengelolaan Tanah di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur).

Hoffman, R. 2018. Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pemberian Surat Keterangan Tanah Di Desa Sungai Risap Mensiku Bersatu Kecamatan Binjai Hulu Kabupaten Sintang. *Perahu (Penerangan Hukum): Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1).

Iga Rosalina. 2012. "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan". *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1).

Kurnia, R. 2021. Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanahdi Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 2(1), 556-570.

Manshuri, A. 2014. Analisis Pelayanan Publik tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binja Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Wasono, D. D. Kekuatan Hukum Surat Keterangan Penguasaan Tanah (Skpt) sebagai Bukti Hukum Penguasaan Atas Sebidang Tanah (Studi di Kota Pontianak). *Jurnal Nestor Magister Hukum*, 1(1), 209799.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax, +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 970 /A-UIR/5-FS/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Yogiri Calvinando
NPM : 177310665
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca
Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh
Kabupaten Indragiri Hilir
Persentase Plagiasi : 26%
Jumlah Halaman : **99 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)**
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi,
dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).
Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Oktober 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK: 970702230

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miitik :



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
LEMBAGA DAKWAH ISLAM KAMPUS (LDIK)

SERTIFIKAT

Nomor Registras 12697/LDIK-UIR/2021

Berdasarkan

Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 525/UIR/KPTS/2018
tentang Kewajiban Mahasiswa Muslim Universitas Islam Riau Bisa Membaca Al-Qur'an,
Lembaga Dakwah Islam Kampus (LDIK) Universitas Islam Riau menyatakan bahwa:

YOGIRI CALVINANDO

Nomor pokok mahasiswa 177310665

Lahir di Pulau Kijang Tanggal Dua Puluh Empat Mei Tahun Seribu Sembilan Ratus Sembilan Puluh Sembilan
Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau
LULUS Tes Baca Al-Qur'an Dengan Predikat Baik

Pekanbaru, 18 Agustus 2021

Ketua



Diuji Pada : 18.08.21



Anton Afrizal Candra, S.Ag., M.Si

NPK 512090246

Antariksa