

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

**FUNGSI PELAYANAN PEMERINTAH KECAMATAN
DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TANAH
DI KANTOR CAMAT SIAK HULU KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Yunianti Br Manik
NPM : 157310282**

**PROGRAM ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2019**

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karuniaNya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul “Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar” Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr.H.Moris Adidi Yogya,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Mulianto, S.IP., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian., S.IP., M.Si dan Bapak Bapak Yendri Nazir., Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan

waktu dan pengetahuan kepada penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
6. Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
7. Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar yang telah membantu dalam kesuksesan penelitian ini, termasuk dalam pemberian data dan juga dukungan lainnya.
8. Ayahanda J. Manik (Op.Andre Doli) dan Ibunda terkasih E.Br.Pangaribuan (Op.Andre Boru), Keluarga Besar Op.Andre Manik yang selama ini telah memberikan dukungan dalam perkuliahan baik secara materil, doa, dan motivasi.
9. Untuk orang hebat Josua Butarbutar S.AP yang selalu memberikan semangat serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Rekan-rekan Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 khususnya Kelas H yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi selama perkuliahan ini.
11. Kepada keluarga besar PMKF yang turut membawa perubahan dalam diri penulis, mulai dari rekan sepelayanan, kakanda, dan ayunda semua.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, banyak hambatan dan tantangan yang penulis temui. Oleh karena itu, apabila pembaca menemukan kesalahan dan

kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini guna koreksi dan penyempurnaan skripsi ini ke depannya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dari pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita bersama.

Salam Damai Sejahtera.

Pekanbaru, 10 Desember 2019
Penulis

Yunianti Br Manik

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA KONFERENSI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1. Tujuan penelitian	12
2. Kegunaan penelitian	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	14
A. Studi Kepustakaan	14
1. Konsep Pemerintahan	14
2. Konsep Pemerintah Kecamatan.....	19
3. Teori Pelayanan	22
4. Pelayanan Publik	24
5. Konsep Kualitas Pelayanan	28
6. Konsep Pelayanan Prima.....	30
7. Tugas dan Fungsi.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Pikir.....	33

D. Konsep Operasional.....	35
E. Operasionalisasi Variabel.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN.....	39
A. Tipe Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Informan dan Key Informan.....	39
D. Teknik Penarikan Informan.....	40
E. Jenis dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Instrumen Penelitian	42
H. Uji Validitas Data	42
I. Teknik Analisis Data	43
J. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	43
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	45
A. Sejarah Ringkas Kabupaten Kampar	45
1. Keadaan Geografis Kabupaten Kampar	45
2. Pemerintahan	47
3. Kecamatan	48
4. Demografi	49
5. Agama	50
6. Ekonomi	51
7. Pertanian	51
8. Perkebunan	51
9. Perikanan	51
10. Pariwisata.....	52
B. Gambaran Ringkas Kecamatan Siak Hulu	53
C. Struktur Organisasi Kantor Camat Siak Hulu	55
D. Tugas dan Fungsi Camat	56
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Identitas dan <i>Key Informant</i> dan <i>Informan</i>	58

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	59
1. Transparan	61
2. Akuntabilitas	67
3. Kondisional	72
4. Partisipatif	78
5. Keseimbangan Hak	83
6. Kesamaan dan Kewajiban Hak	89
C. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	95
BAB VI : PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR KEPUSTAKAAN	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	6
I.2 Jenis Pelayanan Administrasi Yang diselenggarakan Oleh Pemerintah Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.....	7
I.3 Jumlah Pelayanan Surat Keterangan Tanah Tiga Tahun Terakhir di Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Kampar	11
II.1 Penelitian Terdahulu.....	33
II.2 Operasional Variabel Penelitian Tentang Pelaksanaan Dan Pelayanan Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.....	37
III.1 Jadwal Waktu Penelitian.....	44
V.1 Identitas Key Informan dan Informan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT).....	11
II.1 Kerangka Pikir Mengenai Fungsi Pelayanan Pemerintah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah	34
IV.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Siak Hulu	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Rekapitulasi hasil wawancara penelitian dengan judul Fungsi Pemerintahan Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah Dikantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	104
2. Daftar wawancara (untuk <i>key informan</i> Camat, Staf Pertanahan, dan Masyarakat) Penelitian tentang Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah dikantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.....	132
3. Foto dokumentasi penelitian tentang Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah Dikantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	136

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yunianti Br Manik
NPM : 157310282
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, 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 ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 22 November 2019

Pelaku Pernyataan,

Yunianti Br Manik

FUNGSI PELAYANAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TANAH DI KANTOR CAMAT SIAK HULU KABUPATEN KAMPAR

ABSTRAK

**Oleh
Yunianti Br Manik**

Kata Kunci : Pelayanan, Pemerintah Kecamatan, dan Surat Keterangan Tanah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Saik Hulu Kabupaten Kampar. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keseimbangan hak, serta kesamaan dan kewajiban hak. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor Camat Siak Hulu ini adalah diskriptif dengan metode kualitatif, yaitu memprioritaskan daftar wawancara sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang diteliti. Terdapat 2 kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu key informan adalah Camat Siak Hulu, berjumlah 1 orang. Informan yaitu Sekretaris Camat berjumlah 1 orang, Kasi Pemerintahan berjumlah 1 orang, Staf Kasi Pemerintahan berjumlah 1 orang dan masyarakat berjumlah 6 orang. Besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok ini adalah 10 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan mengelompokkan jenis data. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Hulu Kabupaten Kampar penilaian cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan adalah membuat Standar Operasional dan Prosedur pelayanan yang mudah dipahami masyarakat, menetapkan waktu pelayanan yang wajar, menetapkan besaran biaya dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah berserta perinciannya, dan partisipasi masyarakat dalam memberikan saran terkait peningkatan pelayanan di Kantor Camat Siak Hulu.

**FUNCTION OF DISTRICTS GOVERNMENT SERVICES IN THE MAKING
OF LAND DESCRIPTION IN THE DISTRICTS OF SIAK HULU OFFICE,
KAMPAR REGENCY**

ABSTRACT

By
Yunianti Br Manik

Keywords : Services, District Government, and Land Certificate

This study aims to determine and analyze the function of the District Government Service in the making of Land Certificates in the Head Office of the district of Kampar. The assessment indicators used include transparent, accountability, conditional, participatory, balance of rights, as well as equality and rights obligations. This type of research located in the district office of Siak Hulu Subdistrict is the descriptive methods, namely prioritizing the interview list as a data collection tool and the data collected with this tool is then used as the main raw material for analyzing the empirical conditions and objectivity of the existence of research objectives at meticulous locations. There are 2 population groups and the sample in this study is the key informant is the District Head of Siak Hulu, amounting to 1 person. The informants were the subdistrict secretary with 1 person, the Head of Government Section was 1 person and the community had 6 people. The sample size determined from these two groups was 10 people. Types and data collection techniques used consist of, primary data collected using interview techniques and secondary data collected using observation and documentation techniques. While the data analysis technique used is to group data types. Based on this analysis technique, the researcher assessed and concluded that the District Government Service Function in Making Land Certificates in the Head Office of the Upper District of Kampar was quite intensive. Recommendations that need to be considered are making Operational Standards and Service Procedures that are easily understood by the community, setting reasonable service times, determining the amount of fees in making Land Certificates along with their details, and community participation in providing suggestions related to service improvement in the Siak Hulu District Office.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) terdapat pada Undang-Undang Dasar alenia ke empat yaitu “kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia dan berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosisal. Dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau Negara yang ingin di capai sekaligus merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh Negara, yaitu :

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.
- b. Memajukan kesejahteraan umum.
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
- d. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan kehidupan sosial.

Untuk mencapai tujuan Negara di bentuklah pemerintah yang mana pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah suatu system ketertiban didalam masyarakat untuk bisa menjalani kehidupannya dengan wajar. Pemerintahan pada hakikatnya merupakan pelayanan masyarakat, pemerintahan

tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Salah satu aspek kepentingannya dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya, dan maka pemerintah membentuk system administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang lebih tinggi sampai yang terendah, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (*public service*)

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa warga Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerja masih belum seperti yang diharapkan.

Sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang lebih tertinggi sampai yang terendah dalam memberikan pelayanan public dibentuk dengan cara partisipasi yang mana dimulai dari pemerintahan pusat, pemerintahan daerah pelayanan public dibentuk dengan cara partisipasi yang mana dimulai dari pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, pemerintahan kecamatan dan desa.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitas dan untuk itulah maka pemerintah membentuk system administrasi dan birokrasi dan pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ketingkat yang pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat/public service.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tepatnya pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menpan nomor 15 tahun 2014 Tentang Pelenggaraan Pelayanan Publik jika ditinjau dari sudut pandang masyarakat penerima pelayanan public, petugas pelayanan publik harus diantaranya:

- a. Sederhana
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kemudahan akses
- h. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- i. Kenyamanan

Dalam pelaksanaanya, prinsip-prinsip ini harus menjiwai setiap elemen pelayanan sesuai relevansinya, yang meliputi: (Keputusan Menpan Nomor :15/2014):

1. Prosedur pelayanan
2. Jangka waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana pelayanan
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria bab II pasal 19, disebutkan bawah pendaftaran tanah adalah (1) untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah. Pendaftaran tersebut 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.

Dalam peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan pasal 14, kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

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

Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman. Karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dan keterampilan supaya tidak ketinggalan.

Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah tentu sangat di harapkan kontribusinya terhadap keberhasilan kepala daerah dalam penyelenggaran pelayanan public, hal ini berarti kecamatan menjalankan misi pelayanan yang diemban sebagai unsur lini.

Adanya kecamatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, yaitu melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk system administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ketingkat

pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan dan lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan.

Pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit ketika sedang mengurus surat atau yang berhubungan dengan pelayanan di kantor camat suatu yang diinginkan oleh setiap warga Negara, saat ini kantor camat siak hulu kabupaten Kampar berusaha memaksimalkan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh warga dengan tujuan supaya warga sekitar yang berada di kecamatan tersebut bisa merasa mudah. Dengan demikian, warga bisa merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor camat tersebut.

Kecamatan Siak Hulu merupakan salah satu kecamatan dari 21 kecamatan di Kabupaten Kampar, yang dalam perkembangannya telah menunjukkan kemajuan di berbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsinya. Luas wilayah Kecamatan Siak Hulu 98.707 ha (689,80 km²) yang terdiri dari 12 (dua belas) Desa dan memiliki jumlah penduduk ±793.005 jiwa.

Dalam memberikan pelayanan publik Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar memiliki jumlah pegawai 32 orang dengan rincian pada tabel dibawah ini:

Tabel I.I : Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata 2	1
2	Strata 1	10
3	Diploma	-
4	SMA	19

5	SMP	2
6	SD	-
Jumlah		32

Sumber : Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar, 2019

Dari tabel 1.1 diatas dapat didapatkan informasi, bahwa tingkat pendidikan pegawai Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar, dengan pegawai tingkat pendidikan strata 2 berjumlah 1 orang, pegawai strata 1 berjumlah 10 orang, pegawai tingkat SMA berjumlah 19 orang dan pegawai tingkat pendidikan SMP berjumlah 2 orang.

Tabel I.II : Jenis Pelayanan administrasi Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

No	Jenis-Jenis Pelayanan Publik
1.	Surat Pengantar Adminitrasi Kependudukan Dan Pечатatan Sipil - e-KTP - kartu Keluarga (KK) - surat Pindah - surat Domisili - Keterangan Kelahiran Dan Kematian - Akte Perkawinan
2.	Rekomendasi Perizinan - Izin Mendirikan Bangunan(IMB) - Izin Gangguan (HO) - Izin Keramaian dam Penyelenggaraan Kegiatan - Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3.	Administrasi Pertanahan - Surat Keterangan Tanah (SKT) - Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) - Surat Ahli Waris
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu

Berdasarkan tabel diatas, sejalan dengan hal di atas dalam penelitian ini mengkhususkan meneliti tentang pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT) yang dilakukan pada kantor camat Siak Hulu kabupaten Kampar. Surat keterangan tanah adalah surat yang menerangkan atas kepemilikan tanah terhadap seseorang dengan disertakan saksi-saksi dan dikukuhkan oleh pejabat setempat.

Surat Keterangan Tanah (SKT) merupakan alat bukti kepemilikan tanah, tetapi belum mempunyai kekuatan administratif yang kuat. Secara administratif bukti kepemilikan yang kuat adalah sertifikat yang di keluarkan oleh kementrian agraria atau tata ruang ataupun BPN.

Adapun untuk Pengurusan surat keterangan tanah yang dilakukan oleh masyarakat antara lain berguna untuk :

1. Sebagai alat pembuktian yang kuat terhadap pemegang hak atas tanah tersebut,
2. Sebagai dokumen kelengkapan dalam jual beli tanah,
3. Jaminan kredit,
4. Jaminan utang (dalam UU No. 5 Tahun 1960 tentang PPA),
5. Dokumen kelengkapan pengurusan akta kepemilikan tanah ketingkat kabupaten.

Bagi pemerintah pengurusan surat keterangan tanah juga memiliki kegunaan yang antara lain meliputi :

1. Memudahkan registrasi administrasi pertahanan
2. Memungkinkan pemerintah untuk mengetahui tanah-tanah milik pribadi, swasta atau pemerintah/Negara

3. Sebagai pembatasan terhadap pemerintah agar tidak sewenang-wenang mengambil tanah rakyat
4. Memudahkan pemerintah mengetahui jenis-jenis hak milik, hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa dan lain-lain
5. Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak daripada pelaksanaan pembangunan serta fungsi sebagai pelayanan masyarakat di tuntut selalu proaktif bekerja dengan semangat tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Meningkatnya tuntutan tersebut maka akan menjadi jugak peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintahan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.
6. Memberi peluang kepada pemerintah untuk menyewa tanah kepada pihak asing dan atau perusahaan dalam negeri.

Fungsi Surat Keterangan Tanah pada PP Nomor 37 Tahun 1998 Pasal 2 ayat 2 menjelaskan sebagai Jual beli, Tukar menukar, Hibah, Pemasukan kedalam perusahaan (inbreng), Pembagian Hak Bersama, Pemberian hak guna bangunan/Hak pakai atas tanah Hak milik, Pemberian hak tanggungan dan Pemberian kuasa membebankan hak tanggungan.

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) adalah bukti telah diberikannya ganti rugi atas peralihan jual beli bangunan dan pengalihan, yaitu atas rumah yang didirikan diatas tanah atau tanah garapan. Peralihan juga dilakukan dengan suatu

perjanjian jual beli bangunan dan pengalihan hak. Surat Keterangan Ganti Rugi dapat dibuat dibawah tangan atau diterbitkan oleh camat.

Sedangkan sertipikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, hak tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Adapun tahap-tahap dan mekanisme cara pengajuan permohonan Surat Keterangan Tanah adalah sebagai berikut:

Gambar I.I : Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Tanah (SKT)



Sumber : Modifikasi Penulis 2019

Gambar I.I di atas menjelaskan prosedur pengurusan Surat Keterangan Tanah, dimana diawali dengan mengajukan permohonan ke Kantor Desa setempat

untuk memenuhi persyaratannya, setelah itu pendaftaran ke Kantor Desa setempat untuk membuat perjanjian pengukuran tanah oleh RT dan RW. Setelah pengukuran tanah selesai kemudian ditanda tangani oleh RT/RW setempat. Selanjutnya diserahkan ke desa untuk diperiksa kembali dan diregister oleh Kepala Desa. Setelah selesai di register, surat akan dibawa ke kecamatan untuk kemudian diverifikasi oleh Seksi Pemerintahan dengan perkiraan selama 3 minggu dan setelah lengkap akan ditanda tangan oleh camat dan diserahkan ke masyarakat. Sejalan dengan hal di atas, berikut dapat dilihat jumlah Pelayanan Surat Keterangan Tanah yaitu:

Tabel 1.IV : Jumlah Pelayanan Surat Keterangan Tanah Tiga Bulan Terakhir di Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Kampar

No	Jenis Pelayanan	Tahun	Jumlah/Orang
1	Surat Keterangan Tanah	2017	263
2	Surat Keterangan Tanah	2018	261
3	Surat Keterangan Tanah	(Januari-September) 2019	102
Total			626

Sumber : Kantor Camat Siak Hulu, 2019

Tabel I.IV diatas menunjukan bahwa pelayanan pengurusan surat keterangan tanah di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar pada tahun 2017 ada 263 orang, sedangkan pada tahun 2018 ada 261 orang, dan pada bulan Januari sampai September 2019 ada 102 orang. Sehingga untuk tiga tahun terakhir ada 626 orang yang sudah mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, mengenai fungsi pemerintah camat dalam pengurusan surat keterangan tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar, berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan tanah kepada masyarakat ditemukan beberapa masalah yaitu :

1. Berdasarkan prasurvey peneliti, pegawai di Kantor Camat Siak Hulu belum semuanya disiplin akan jam kerja, beberapa pegawai masih ada yang datang di atas pukul 08.00 wib.
2. Terindikasi belum adanya keterbukaan informasi yang jelas mengenai standar operasional dan prosedur pengurusan surat keterangan tanah, sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan.
3. Dalam pengurusan surat keterangan tanah tidak selesai tepat waktu, sesuai SOP mengurus surat keterangan tanah yaitu 3 minggu, tetapi fenomenanya lebih dari 3 minggu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui fungsi pelayanan pemerintah kecamatan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pengetahuan.
- b. Secara praktis, hasil dari penelitian ini mampu memberikan cerminan atau masukan bagi pemerintah kecamatan siak hulu dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tanah
- c. Bagi akademik selanjutnya, dapan menjadi bahan referensi dan juga dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lainnya dimasa yang akan datang.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian dengan judul “Fungsi pelayanan pemerintah kecamatan dalam pembuatan surat keterangan Tanah di kantor camat siak hulu kabupaten kampar”, maka penulis erat kaitannya dengan dengan pemecahan masalah yang dihadapi penulis dalam penelitian ini, adapun didalam menggunakan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya sebagai kerangka pemikiran yang akan mempermudah penulis dalam menyelesaikan penelitian tersebut.

1. Pemerintahan

Pemerintahan secara arti sempit meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (disebut eksekutif), sedangkan pemerintahan dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (disebut legislatif) dan yang melaksanakan peradilan disebut yudikatif. (Syafiie 2009:20).

Pemerintah juga dapat berarti segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan berlandaskan dasar Negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut. Selanjutnya konsep-konsep tercapainya Negara dalam ilmu politik adalah Negara (state), kekuasaan (power), pengambilan

keputusan (decisionmaking), Kebijakan (policy, beleid), dan pengambilan (distribution), atau alokasi (allocation). (Budiardjo 2008 ; 21)

Pemerintah adalah orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang di perintah. (Ndraha 2003;6), Ndraha juga menyebutkan istilah good governance dapat di artikan sebagai pemerintah dan dapat juga di artikan sebagai pemerintahan, maka dapat di kaitkan bahwa pemerintah dan pemerintahan adalah dua maksud yang sama ;

- a. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
- b. Pemerintah adalah pemerintah dalam arti luas di definisikan sebagai seluruh organ kekuasaan di dalam Negara yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Bahkan dalam arti luas ini pemerintah di artikan sebagai pelaksanaan tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga dan petugas-petugas yang diserahkan wewenang untuk mencapai tujuan Negara.

Defenisi pemerintahan menurut Ndraha (2001 : 20) Ilmu Pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja publik) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa public dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan urusan sendiri dan dapat melimpahkan bagian urusan pemerintah

kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah atau wakil pemerintah daerah, atau dapat menegaskan kepada pemerintah daerah dan atau pemerintahan kecamatan.

Dari penjelasan diatas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu :

1. Fungsi pembangunan
2. Fungsi pemberdayaan
3. Fungsi pelayanan

Kemudian fungsi utama pemerintah dalam mengembangkan tugas dan tanggung jawabnya ditentukan oleh beberapa faktor antara lain (Rasyid 1997 ;96) :

1. Tingkat efektifitas dan efesiensi yang dapat dicapai dalam organisasi yang membawakan peranan-peranan yang disepakati, ini berkenaan dengan cara mengkoordinasikan kebijakan-kebijakan yang telah dibangun dengan baik, baik secara menejerial maupun personal.
2. Program-program pengelolaan yang mencakup pengambilan keputusan secara umum berkenaan dengan mendefenisikan masalah yang dihadapi serta perurusan jalan keluar yang layak atas masalah

Pemerintah merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan disebut pemerintahan. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997:13), antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakkan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara – cara kekerasan.

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang – bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya – upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakkan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Dari tugas diatas tugas pemerintah sangatlah kompleks oleh karena itu kepala Negara sebagai penanggung jawab pemerintahan mendelegasikan sebagian wewenangnya kepada pejabat – pejabat dibawahnya seperti pemerintah Provinsi untuk menjalankan tugas pemerintahan di daerah, berdasarkan azas pembantuan, demikian juga pemerintahan provinsi dapat mendelegasikan kepada pemerintahan di kabupaten atau kecamatan untuk mempermudah pelaksanaan permerintah.

Pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas- luasnya dalam system dan prinsip otonomi seluas – luasnya dalm sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang dasar

NKRI tahun 1945. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati/ Walikota dan Perangkat Daerah (UU 32 Tahun 2004, pasal 1 ayat 2-3).

Adapun tugas umum pemerintahan yang dilimpahkan kepada pemerinah kecamatan menurut pasal 225 Ayat (1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Camat sebagaimana dimaksud dalam pasal 224 Ayat (1) mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (6).
2. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
3. Mengkoordinasikan upaya penyelaenggraan ketentraman dan ketertiban umum.
4. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada.
5. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan.
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan / kelurahan.
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten / kota yang tidak dilaksanankan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten / kota yang ada di kecamatan.
9. Melaksanakan tugas lain sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu

proaktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka semua akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah.

2. Pemerintah Kecamatan

Pemerintahan kecamatan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan yang di pimpin oleh seorang camat dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta bertanggung jawab kepada Bupati.

Adapun fungsi camat selaku Kepala Pemerintahan di Kecamatan yaitu sebagai berikut :

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaran ketentraman umum.
3. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasi penyelenggaran kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaran pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi luang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Dari penjelasan di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa salah satu tugas dari pemerintahan dalam hal ini pemerintahan Kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini surat menyurat yang meliputi:

- a. Administrasi Kependudukan (KTP, KK).
- b. Surat pengantar perizinan (IMB, SITU).
- c. Surat pengantar keterangan (Surat Ganti Rugi Tanah, Surat Pindah, Surat Kelahiran, Surat Kematian Surat Berdomisili, Surat Bersih Lingkungan).

Sehubungan dengan hal di atas, maka pemerintah Kecamatan khususnya Pemerintah Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar harus mempunyai kemampuan melaksanakan dan merumuskan berbagai kebijaksanaan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam upaya pencapaian tujuan. Dengan demikian pelaksanaan kebijaksanaan merupakan tindakan membantu pencapaian hasil sebagai mana yang diharapkan.

Pendapat Mifta Thoha (1984:45) menjelaskan bahwa sikap atau tindakan lebih lanjut tentang bagai mana caranya mencapai tujuan dalam hal tidak ada ketentuan yang menyatunya, melaksanakan kembali kepada asas pokok penyelenggaraan pemerintah.

Selanjutnya menurut Hoogerwer (1983:87) mengatakan bahwa kebijaksanaan adalah usaha pencapaian tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu. Ditinjau dari tujuan organisasi dapat dirumuskan sebagai suatu system kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan ditinjau dari segi ukurannya

organisasi dapat dirumuskan sebagai susunan yang terdiri dari suatu organisasi, beserta segenap pejabat, kekuasaan, tugas dan hubungan satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. (Kaho,2005:206).

Asas- asas organisasi paling tidak mencakup 6 (enam) asas yang masing-masing asas itu adalah:

1. Perumusan tujuan dengan jelas.
2. Pembagian pekerjaan.
3. Pelimpahan wewenang.
4. Kordinasi.
5. Rentangan control.
6. Satuan komando.

Struktur organisasi merupakan suatu kerjasama antara kerjasama antara satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas dan wewenang yang masing-masing yang mempunyai peranan tertentu dalam satuan yang utuh (Sutarto,1998:36).

Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur dari organisasi adalah:

1. Adanya dua orang atau lebih.
2. Adanya maksud untuk bekerja sama.
3. Adanya pengaturan hubungan.
4. Adanya tujuan yang hendak di capai.

Jadi definisi organisasi adalah wadah serta proses kerjasama dari sejumlah manusia yang terkait dalam hubungan formal rangkaian hirarkis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Teori Pelayanan

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yaitu rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) mengatakan jasa atau pelayanan (services) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, benruk dan kegunaan psikologis.

Sinambela (2010;3) Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya samparan berpendapat, pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Secara teoritis pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43):

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

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan (Barata, 2004:17) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian layanan dan pelayanan secara umum, menurut Puwardaminta (1991:22) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Berdasarkan penjelasan diatas, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Kotler dalam Samparan Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Kotler dalam Lukman, 2000:8)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang bekerja untuk memberi pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat menjadi lebih puas, meskipun begitu hasil dari pelayanan tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

4. Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2003:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terusterang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Moenir, 2003;93).

Pedoman tersebut diatas diharapkan dapat digunakan untuk merealisasikan pengaturan kebijaksanaan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sector aparatur Negara.

Pemerintah pada hakekatnya bertujuan pada pelayanan publik atau publik service yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan untuk masyarakat. Menurut Dwiyanto (2005;60) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan public karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi

untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam studi tentang reformasi birokrasi, Dwiyanto mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan public, yaitu :

- a. Keluhan pengguna jasa.
- b. Sikap aparat birokrasi, dalam merepon keluhan pengguna jasa.
- c. Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan public.
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dan,
- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam pelaksanaan pelayanan public harus ada keterbukaan dalam kondisi apapun, sehingga menghasilkan akuntabilitas yang bersih dan masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan public yang berkualitas, terbuka, sesuai dengan kondisi, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Sementara itu Sutarto (1998;65) mengatakan pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang diharapkan pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan

tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seseorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelaksanaan administrasi. Proses administrasi agar semua rencana Negara terlaksana dengan baik.

Menurut Suparlan (1994:16) Mengatakan bahwa pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan pada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks ini merupakan bantuan pertolongan yang di berikan oleh pemerintah secara materil maupun non materil.

Dengan adanya suatu pelaksanaan pelayanan administrasi maka pelaksanaan tugas pelayanan yang di lakukan oleh seseorang pegawai dapat terlaksana dengan baik, karna pegawai dan kariawan adalah petugas pelayanan yang langsung dihadapkan dengan masyarakat yang membutuhkan jasa berupa pelayanan.

Menurut Tjiptona (1998:70) ada beberapa faktor untuk mewujudkan pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Bukti langsung meliputi kualitas fisik,perlengkapan,pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keadaan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap yaitu kemampuan pada staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

- d. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Dwi Yanto (2006 : 50-51) kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidak puasan public terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwi Yanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi suatu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan bahwa mengukur kualitas atau mutu suatu pelayanan bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri.

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwi Yanto, 2005) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dalam menggunakan peralatan.

Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005) berpendapat : pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelanggan selalu berubah dan berbeda karena apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Menurut Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sesite dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasil guna.

- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

6. Konsep Pelayanan Prima

Nina Rahmayanti (Menajemen Pelayanan Prima, 17) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan meliputi harapan pelanggan.

Kronologis dari pernyataan beliau adalah ketika awalnya pelanggan hanya memiliki harapan yang sederhana dan dibenaknya bersifat bisa saja sama dengan standar yang umum diberikan oleh perusahaan lainnya, namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise atau kejutan dari instansi yang melayani. Seperti seorang *Security* di Bank tidak hanya memberikan pelayanan keamanan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan majalah atau Koran ketika menunggu antrian, serta pengarahan jalur antrian *teller* atau *customer service* di Bank. Serta contoh lain seperti *Call Center* menelepon kembali pelanggan ketika terjadi permasalahan atau terputusnya sambungan telepon dan kesulitan menghubungi kembali. Dan seorang pelanggan dikirim email atau pesan singkat dari perusahaan langgan dan mengucapkan selamat ulang tahun.

Atep Adya Barata (Dasar-dasar pelayanan prima,27) pelayanan prima adalah kepedulian pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Atep Adya Barata (2003:18) menyebutkan istilah-istilah dalam pengertian Pelayanan (*service*):

1. *Self Awareness* yaitu menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar.
2. *Enthusiasm* yaitu pelayanan dengan penuh gairah
3. *Reform* yaitu memperbaiki kinerja pelayanan
4. *Value* yaitu pelayanan dengan nilai tambah
5. *Impressive* yaitu penampilan menarik
6. *Care* yaitu perhatian dan kepedulian optimal
7. *Evaluation* yaitu mengevaluasi layanan

Atep Adya Barata (31; 2004) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada konsep 6A, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sebagai berikut:

1. *Ability* (kemampuan)
2. *Attitude* (sikap)
3. *Appearance* (penampilan)
4. *Attention* (perhatian)
5. *Action* (tindakan)
6. *Accountable* (tanggung jawab)

7. Tugas dan Fungsi

Winardi (2003 : 34) tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh parah pegawai dalam sebuah organisasi

yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu

Sedangkan thoha (2011 : 76) tugas pokok dan fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan , visi dan misi suatu organisasi.

Thoha (2011 : 79) tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan , pekerjaan yang merupakan tanggung jawab , perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai tujuan.

Pengertian fungsi menurut kamus lengkap bahasa Indonesia merupakan kegunaan suatu hal , daya guna serta pekerjaan yang dilakukan.

Adapun menurut Moenir 2010 : 18) tugas digunakan untuk mengembangkan suatu bagian atau suatu unsur dalam suatu jabatan , suatu tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.

Moenir (2010 : 24) fungsi adalah rincian – rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing- masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang meneliti tentang sampah adalah sebagai berikut:

Tabel II.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Ini Dengan Penelitian Terdahulu

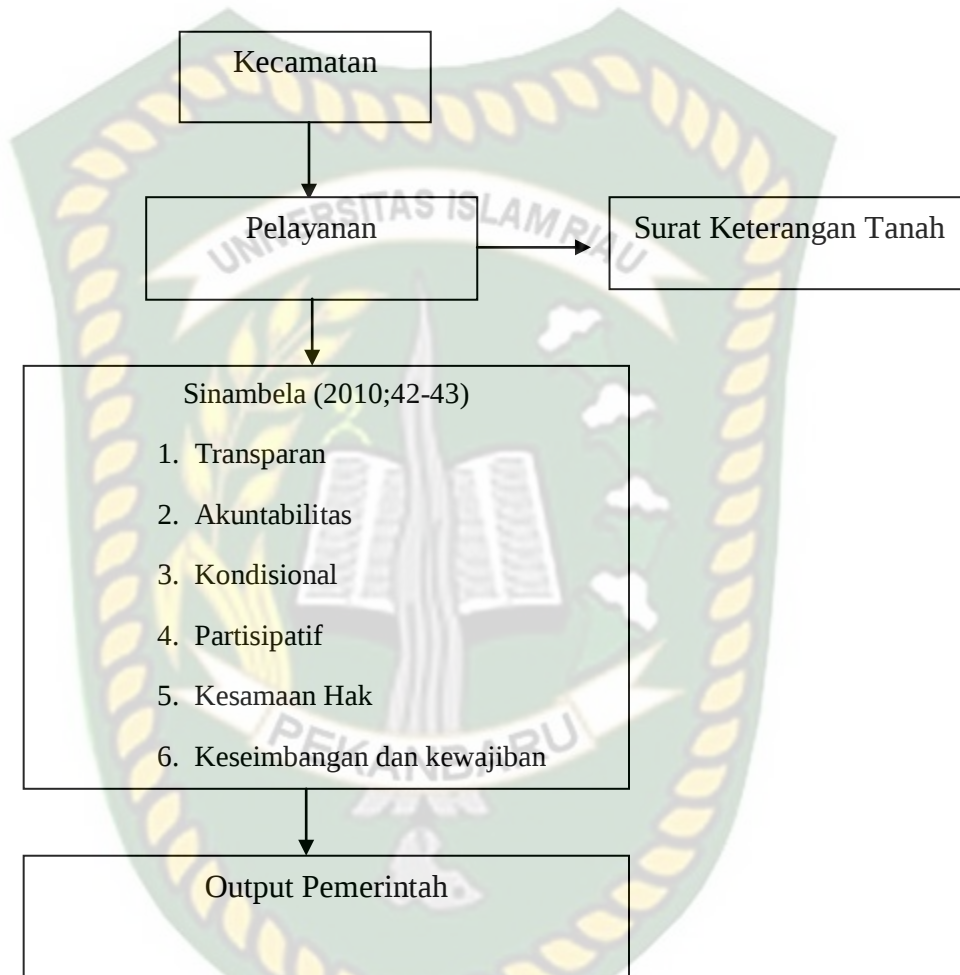
NO	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nanang Andli (2016)	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri	Meneliti Pembuatan Surat Keterangan Tanah	1. Peneliti memfokuskan Fungsi pemerintah camat dalam pelayanan SKT 2. Lokasi Penelitian berbeda
2	Puja Gita Dwi Lestari (2017)	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Di kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Studi Pelayanan Surat Keterangan Tanah)	Lokasi Penelitian Daerah Kabupaten Kampar	1. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan 2. Kantor kecamatan 3. waktu

Sumber : Perpustakaan Universitas Islam Riau

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran ini menggambarkan tentang keterkaitan antara variabel-variabel peneliti dengan indikator-indikator yang mempengaruhi, dilandasi dengan konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan yang berguna untuk membangun pemikiran dan konsep dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan yang dihadapi sehubungan dengan penelitian ini.

Gambar II.1: Kerangka Pikir Mengenai Fungsi Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah.



Sumber : Modifikasi Peneliti, Tahun 2019

D. Konsep Operasional

Konsep adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, sekelompok atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep-konsep serta menghilangkan salah pengertian dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis menjelaskan tentang konsep yang dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti, untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang di perintah.
2. Pemerintahan kecamatan ialah merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan yang di pimpin oleh seorang camat dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan.
3. Kecamatan dalam penelitian ini adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten Kampar.

4. Pelayanan yang di maksud dalam pengertian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya
6. Pelayanan Surat Keterangan Tanah adalah surat dasar yang belum ada suratnya sama sekali atau/ surat ini diterbitkan dengan ketentuan surat asli hilang.
7. Transparansi adalah pelayanan yang berfifat terbuka, mudah dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
8. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
10. Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

11. Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

12. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

E. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.2 : Operasional variabel tentang pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Sinambela (2010;3) Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut kotlern dalam samparan lukman,	Pelayanan Publik	1. Transparan	a. Prosedur b. Persyaratan mudah dipahami
		2. Akuntabilitas	a. Tanggung Jawab b. memberi kemudahan
		3. Kondisional	a. Waktu b. Produk pelayanan diterima dengan tepat
		4. Partisipatif	a. Partisipatif b. Saran masyarakat

1	2	3	4
Pelayanan adalah, Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.		5. Keseimbangan hak	a. Biaya sesuai dengan standar b. Kesamaan social
		6. Kesamaan dan kewajiban hak	a. Tidak diskriminasi b. Ada Pungutan Liar

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian sangat penting menjelaskan tipe penelitian yang akan digunakan. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan penelitian yang telah diurai sebelumnya, maka penulis berfikir penelitian ini akan sangat tepat jika penelitian ini menggunakan tipe penelitian “deskriptif” dengan metode penelitian “kualitatif” adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif yang cocok menggunakan analisis.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar. Alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan adanya indikasi bahwa masih ada kekurangan yang terjadi dalam fungsi pelayanan pemerintah kecamatan dalam pembuatan surat keterangan tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar, seperti pelayanan yang diberikan aparat yang berwenang di Kantor Camat Siak Hulu masih kurang transparan, tidak tersedianya papan informasi mengenai standar pelayanan pembuatan surat tanah, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan pengurusan surat tanah tidak sesuai dengan prosedur yang sebenarnya.

C. Informan dan Key Informan

1. Key Informan

Key informan dalam penelitian ini adalah Camat Siak Hulu.

2. Informan

Karena keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak-pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu untuk memilih beberapa informan yang penulis fikir cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan peneliti ini. Namun pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas pada informan yang akan ditetapkan selanjutnya, informan pada peneliti ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum mendapatkan jawaban yang sesuai dengan penelitian. Pada penelitian ini, informan yang penulis tetapkan berjumlah 20 orang. Adapun keterangan informan adalah sebagai berikut :

- a. Sekretaris camat
- b. Kepala seksi pemerintahan dan staf
- c. Kepala Desa
- d. Masyarakat yang sudah mengurus surat tanah.

D. Teknik Penarikan Informan

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan Teknik penarikan Informan yaitu dengan teknik “snow ball”. Teknik ini yaitu dengan menetapkan beberapa orang menjadi informan dan selanjutnya jika informan yang telah ditetapkan dirasa belum memenuhi kebutuhan atau jawaban yang didapatkan dirasa simpang siur. Maka informan ini akan bertambah sampai data yang diinginkan peneliti sudah mencukupi atau sudah sesuai yang di harapkan.

E. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer, adalah data utama yang diperoleh langsung dari informan melalui hasil wawancara dan observasi.
2. Data Sekunder, adalah data-data mengenai dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang tersedia di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data atau keterangan dengan cara Tanya Jawab sambil bertatap muka antara si penanya/pewawancara dengan si penjawab/responden dengan alat yang digunakan *interview guide* (panduan wawancara). Sehingga dalam hal ini informasi atau keterangan yang diperoleh langsung dari responden atau informan dengan cara tatap muka dan bercakap-cakap.
- b. Observasi, yaitu dengan cara pendekatan dan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan informasi awal dan data sekunder dari Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar, dengan alasan berguna untuk mengetahui situasi daerah penelitian.
- c. Dokumentasi, yaitu dengan cara pengambilan data berupa dokumen-dokumen yang mendukung penelitian dengan gambaran yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

Adapun alasan penulis melakukan berbagai cara pengumpulan data sebagaimana penulis jelaskan di atas, agar penulis dapat mengumpulkan data yang lebih baik. Dengan melihat, bertanya dan membaca maka penulis akan mendapatkan hasil penelitian yang bisa dipertanggung jawabkan. Hal inilah yang latarbelakangi penulis menggunakan berbagai cara mengumpulkan data sebagaimana yang telah penulis uraikan di atas.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Dalam penelitian kualitatif, instrument penelitian utamanya adalah peneliti sendiri, namun setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan menjadin instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditentukan melalui observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara dengan mendatangi langsung narasumber yaitu aparat Kantor Camat Siak Hulu. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan catatan sebagai daftar pertanyaan.

H. Uji Validitas Data

Validitas data dimaksud sebagai pembuktian bahwa data yang diperoleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dalam kenyataan di lokasi penelitian. Untuk menguji validitas data menggunakan teknik triangulasi data atau sumber. Triangulasi data atau sumber memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda-

beda untuk menggali data yang sejenis. Peneliti bisa memperoleh dari narasumber (manusia) yang berbeda-beda posisinya dengan teknik wawancara mendalam, sehingga informasi dari narasumber lainnya.

I. Teknik Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan mengelompokkan sesuai dengan jenis data, kemudian akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan dilapangan antara kondisi pelayanan pengurusan surat keterangan tanah di kantor camat siak hulu kabupaten Kampar yang diinginkan masyarakat dengan kenyataan yang ada dilapangan.

J. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Fungsi Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar di Mulai dari Bulan Agustus Tahun 2019 sampai dengan Desember 2019 seperti pada tabel berikut ini:

Tabel III.1 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Fungsi Pemerintah Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2019-2020																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																				
2	Seminar UP																				
3	Revisi UP																				
4	Riset																				
5	Survey Lapangan																				
6	Analisis Data																				
7	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																				
8	Konsultasi Revisi Skripsi																				
9	Ujian Konferensif Skripsi																				
10	Revisi Skripsi																				
11	Pengandaan skripsi																				

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kabupaten Kampar

1. Keadaan Geografis Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Di samping julukan Bumi Sarimadu, Kabupaten Kampar yang beribu kota di Bangkinang ini juga dikenal dengan julukan Serambi Mekkah di Provinsi Riau. Kabupaten ini memiliki luas 10.928,20 km² atau 12,26% dari luas Provinsi Riau dan berpenduduk ±688.204 jiwa (SP2010). Pada awalnya Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, merupakan sebuah kawasan yang dilalui oleh sebuah sungai besar, yang disebut dengan Sungai Kampar. Berkaitan dengan Prasasti Kedukan Bukit, beberapa sejarawan menafsirkan Minanga Tanvar dapat bermaksud dengan pertemuan dua sungai yang diasumsikan pertemuan Sungai Kampar Kanan dan Sungai Kampar Kiri. Penafsiran ini didukung dengan penemuan Candi Muara Takus di tepian Sungai Kampar Kanan, yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya. Berdasarkan Sulalatus Salatin, disebutkan adanya keterkaitan Kesultanan Melayu Melaka dengan Kampar. Kemudian juga disebutkan Sultan Melaka terakhir, Sultan Mahmud Shah setelah jatuhnya Bintan tahun 1526 ke tangan Portugis, melarikan diri ke Kampar, dua tahun berikutnya mangkat dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal, disebutkan bahwa di Kampar waktu itu telah dipimpin oleh seorang raja, yang juga memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau. Tomas Dias dalam ekspedisinya ke pedalaman

Minangkabau tahun 1684, menyebutkan bahwa ia menelusuri Sungai Siak kemudian sampai pada suatu kawasan, pindah dan melanjutkan perjalanan darat menuju Sungai Kampar. Dalam perjalanan tersebut ia berjumpa dengan penguasa setempat dan meminta izin menuju Pagaruyung. Kabupaten Kampar dengan luas lebih kurang 27.908,32 km² merupakan daerah yang terletak antara 1°00'40" Lintang Utara sampai 0°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" Bujur Timur. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Rokan Hulu & Kabupaten Bengkalis
- Sebelah Timur : Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak & Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kuantan Singingi
- Sebelah Barat : Kabupaten Lima Puluh Kota (Sumatera Barat)

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil, di antaranya Sungai Kampar yang panjangnya ± 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian Sungai Siak bagian hulu yakni panjangnya ± 90 km dengan kedalaman rata-rata 8 – 12 m yang melintasi kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai sarana perhubungan, sumber air bersih, budi daya ikan, maupun sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang). Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis, suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi pada Juli dengan temperatur 35 °C. Jumlah hari hujan

pada tahun 2009, yang terbanyak adalah di sekitar Bangkinang Seberang dan Kampar Kiri.

2. Pemerintahan

Kabupaten Kampar pada awalnya berada dalam Provinsi Sumatra Tengah, dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang. Kemudian masuk wilayah Provinsi Riau, berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 dan dikukuhkan oleh Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958. Kemudian untuk perkembangan Kota Pekanbaru, Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987. Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: KPTS. 318VII1987 tanggal 17 Juli 1987, Kabupaten Kampar terdiri dari 19 kecamatan dengan dua Pembantu Bupati. Pembantu Bupati Wilayah I berkedudukan di Pasir Pangarayan dan Pembantu Bupati Wilayah II di Pangkalan Kerinci. Pembantu Bupati Wilayah I mengkoordinir wilayah Kecamatan Rambah, Tandun, Rokan IV Koto, Kunto Darussalam, Kepenuhan, dan Tambusai. Pembantu Bupati Wilayah II mengkoordinir wilayah Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Sedangkan kecamatan lainnya yang tidak termasuk wilayah pembantu Bupati wilayah I & II berada langsung di bawah koordinator Kabupaten.

3. Kecamatan

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, 8 kelurahan dan 242 desa. Luas wilayahnya mencapai 10.983,47 km² dan jumlah penduduk 740.839 jiwa (2017) dengan sebaran 67 jiwa/km². Kedua puluh satu kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) adalah:

1. Bangkinang (ibu kota: Bangkinang).
2. Bangkinang Barat (ibu kota: Kuok).
3. Bangkinang Seberang (ibu kota: Muara Uwai).
4. Gunung Sahilan (ibu kota: Kebun Durian).
5. Kampar (ibu kota: Air Tiris).
6. Kampar Kiri (ibu kota: Lipat Kain).
7. Kampar Kiri Hilir (ibu kota: Sei.Pagar).
8. Kampar Kiri Hulu (ibu kota: Gema).
9. Kampar Timur (ibu kota: Kampar).
10. Kampar Utara (ibu kota: Desa Sawah).
11. Perhentian Raja (ibu kota: Pantai Raja).
12. Rumbio Jaya (ibu kota: Teratak).
13. Salo (ibu kota: Salo).
14. Siak Hulu (ibu kota: Pangkalanbaru).
15. Tambang (ibu kota: Sei.Pinang).
16. Tapung (ibu kota: Petapahan).
17. Tapung Hilir (ibu kota: Kota Garo).
18. Tapung Hulu (ibu kota: Sinama Nenek).

19. XIII Koto Kampar (ibu kota: Batu Besurat).

20. Kampar Kiri Tengah (ibu kota: Simalinyang).

21. Koto Kampar Hulu (ibu kota: Tanjung)

4. Demografi

Jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2010 tercatat 688,204 orang,^[15] yang terdiri dari penduduk laki-laki 354,836 jiwa dan wanita 333,368 jiwa. Ratio jenis kelamin (perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan) adalah 109. Penduduk Kampar adalah orang Minangkabau yang kerap menyebut diri mereka sebagai Ughang Ocu, tersebar di sebagian besar wilayah Kampar dengan Persukuan Domo, Malayu, Piliang, Mandailiong, Putopang, Caniago, Kampai, Bendang dan lainnya. Secara sejarah etnis, adat istiadat, dan budaya mereka sangat dekat dengan masyarakat Minangkabau, khususnya dengan kawasan Luhak Limopuluah. Hal ini terjadi karena wilayah Kampar baru terpisah dari Ranah Minang sejak masa penjajahan Jepang pada tahun 1942. Menurut H.Takahashi dalam bukunya Japan and Eastern Asia 1953, Pemerintahan Militer Kaigun di Sumatera memasukkan Kampar ke dalam wilayah Riau Shio sebagai bagian dari strategi pertahanan teritorial militer di pantai Timur Sumatra.

Selanjutnya terdapat juga sedikit etnis Melayu yang pada umumnya bermukim di sekitar perbatasan Timur yang berbatasan dengan Siak dan Pelalawan. Diikuti oleh etnis Jawa yang sebagian telah menetap di Kampar sejak masa penjajahan dan masa kemerdekaan melalui program transmigrasi yang tersebar di sentra-sentra permukiman transmigrasi.

Didapati pula penduduk beretnis Batak dalam jumlah yang cukup besar bekerja sebagai buruh di sektor-sektor perkebunan dan jasa lainnya. Selain itu dalam jumlah yang signifikan para pendatang bersuku Minangkabau lainnya asal Sumatera Barat yang umumnya berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha. Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kampar yaitu 333 jiwa/km², diikuti oleh Kecamatan Kampar Utara 226 jiwa/km². Selain itu lima kecamatan yang agak padat penduduknya berada di Kecamatan Rumbio Jaya, Bangkinang, Bangkinang Barat, Perhentian Raja, dan Kampar Timur, masing-masing 216 jiwa/km², 191 jiwa/km², 158 jiwa/km², 154 dan 131 jiwa/km². Sedangkan dua kecamatan yang relatif jarang penduduknya yaitu Kecamatan Kampar Kiri Hulu dengan kepadatan 9 jiwa/km² dan Kampar Kiri Hilir dengan 13 jiwa/km².

5. Agama

Penduduk Kabupaten Kampar mayoritas beragama Islam, diikuti oleh Protestan, Katolik, Budha, dan Hindu. Jumlah pemeluk agama yang paling banyak adalah pemeluk agama Islam yang jumlahnya hampir 90% dari total pemeluk agama di seluruh wilayah Kabupaten Kampar, selanjutnya pemeluk agama Kristen yang terbanyak kedua sebanyak 63.557 orang atau 8,6%. Pemeluk agama Islam yang terbanyak berada di Kecamatan Siak Hulu yaitu sebanyak 63.511 orang. Meski pada umumnya semua Kecamatan di Kabupaten Kampar adalah mayoritas beragama Islam.

6. Ekonomi

Kabupaten Kampar mempunyai banyak potensi yang masih dapat dimanfaatkan, terutama di bidang pertanian dan perikanan darat. Sebagian besar penduduk (67.22%) bekerja di sektor pertanian, perkebunan, dan kehutanan. Hanya sebagian kecil (0.22%) yang bekerja di sektor Listrik, Gas, dan Air Bersih, disamping pemerintahan. Sebagai salah satu daerah terluas di Provinsi Riau, Kabupaten Kampar secara berkelanjutan melakukan peningkatan fasilitas dan infrastruktur seperti jaringan jalan raya (1.856,56 km), jaringan listrik (72,082 KWH) dengan 5 unit pembangkit tenaga diesel Pembangkit Listrik Tenaga Air(PLTA) di Koto Panjang yang memproduksi energi dengan kapasitas tersambung sebesar 114,240 KWH. Fasilitas lain yang juga telah tersedia antara lain layanan telekomunikasi (telepon kabel, telepon seluler, dan jaringan internet) dan jaringan air bersih dengan kapasitas produksi sebesar 1,532,284 m³.

7. Pertanian

Bidang pertanian seperti kelapa sawit dan karet yang merupakan salah satu tanaman yang sangat cocok buat lahan yang ada di Kabupaten kampar.

8. Perkebunan

Khusus perkebunan perkebunan sawit untuk saat ini Kabupaten Kampar mempunyai luas lahan 241,5 ribu hektare dengan potensi crude palm oil (CPO) sebanyak 966 ribu ton.

9. Perikanan

Di bidang perikanan budidaya ikan patin yang dikembangkan melalui keramba (kolam ikan berupa rakit) di sepanjang sungai kampar, ini terlihat

banyaknya keramba yang berjejer rapi di sepanjang sungai Kampar dan adanya kerjasama antara Pemda Kampar dengan PT. Benecom dengan jumlah investasi Rp. 30 miliar yang mana kedepannya Kampar akan menjadi sentra ikan patin dengan produksi 220 ton per hari.

10. Pariwisata

Kabupaten Kampar memiliki kawasan situs purbakala yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya yaitu Candi Muara Takus, kawasan ini selain menjadi kawasan cagar budaya juga menjadi tujuan wisata religi bagi umat Buddha. Selain itu masyarakat Kampar yang beragama Islam, masih melestarikan tradisi mandi balimau bakasai yaitu mandi membersihkan diri di Sungai Kampar terutama dalam menyambut bulan Ramadan. Kemudian terdapat juga tradisi Ma'awuo ikan yaitu tradisi menangkap ikan secara bersama-sama (ikan larangan) setahun sekali, terutama pada kawasan Danau Bokuok (Kecamatan Tambang) dan Sungai Subayang di Desa Domo (Kecamatan Kampar Kiri Hulu).

Budaya masyarakat Kampar tidak lepas dari pengaruh Minangkabau, yang identik dengan sebutan Kampar Limo Koto dan dahulunya merupakan bagian dari Pagaruyung. Limo Koto terdiri dari Kuok, Salo, Bangkinang, Air Tiris dan Rumbio. Terdapat banyak persukuan yang masih dilestarikan hingga kini, termasuk model kekerabatan dari jalur ibu (matrilineal). Konsep adat dan tradisi persukuannya sama dengan konsep Minang khususnya di Luhak Limopuluah. Bahasa sehari-hari masyarakat Kampar mirip dengan Bahasa Minangkabau, atau disebut dengan Bahasa Ocu salah satu varian yang mirip dengan bahasa

digunakan di Luhak Limopuluah. Bahasa ini berlainan aksan dengan varian Bahasa Minangkabau yang dipakai oleh masyarakat Luhak Agam, Luhak Tanah Datar maupun kawasan pesisir Minangkabau lainnya. Di samping itu, Kampar Limo Koto juga memiliki semacam alat musik tradisional yang disebut dengan Calempong dan Oguong.

B. Gambaran Ringkas Kecamatan Siak Hulu

Kecamatan Siak Hulu merupakan kecamatan yang terletak paling dekat dengan ibukota Provinsi Riau. Jarak ibukota kecamatan dengan ibukota kabupaten sekitar 75 km, sedangkan jarak dengan ibukota provinsi sekitar 28 km dan jarak ibukota kecamatan dengan desa/kelurahan yang terjauh sekitar 48 km. Keadaan topografi tanah sebagian besar 87 % merupakan tanah datar dan 13 % bergelombang dan berbukit. Iklim yang terdapat di kecamatan siak hulu adalah iklim tropis yang dipengaruhi angin laut, dengan ketinggian tanah dari permukaan laut sekitar 93 m. Kecamatan siak hulu memiliki luas wilayah 98.707 ha (987,07 km²) terdiri dari 12 desa dengan pusat pemerintahan berada di Desa Pangkalan Baru. Desa yang terluas di Kecamatan Siak Hulu adalah Desa Pangkalan Baru dengan luas sekitar 20.036 ha (200,36 km²) atau 20,3 % dari luas Kecamatan Siak Hulu. Batas-batas daerah Kecamatan Siak Hulu adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Bukit Raya dan Marpoyan Damai Pekanbaru
- Sebelah Timur: Kecamatan Bukit Raya dan Langgam Kabupaten Pelalawan.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar.

- Sebelah Barat : Kecamatan Tambang dan Perhentian Raja Kabupaten Kampar.

Demografi

Jumlah penduduk Kecamatan Siak Hulu tahun 2018 tercatat 109.545 jiwa. Wilayah yang paling padat penduduknya adalah Desa Pandau Jaya dengan jumlah penduduk 36.712 jiwa sedangkan daerah yang sedikit jumlah penduduk terdapat di Desa Tanjung Balam dengan jumlah penduduk 1.303 jiwa.

Kecamatan Siak Hulu terdapat fasilitas pelayanan masyarakat yang terdiri dari lembaga pendidikan tercatat 33 PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini), 28 TK (Taman Kanak-Kanak), 28 SD (Sekolah Dasar), 12 SMP/MTS/Sederajat dan 9 SMA/MA/Sederajat. Fasilitas lainnya adalah lembaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat terdapat 3 Puskesmas Induk, 10 Puskesmas Pembantu, 2 Poskesdes, 12 Pos KB dan 52 Posyandu.

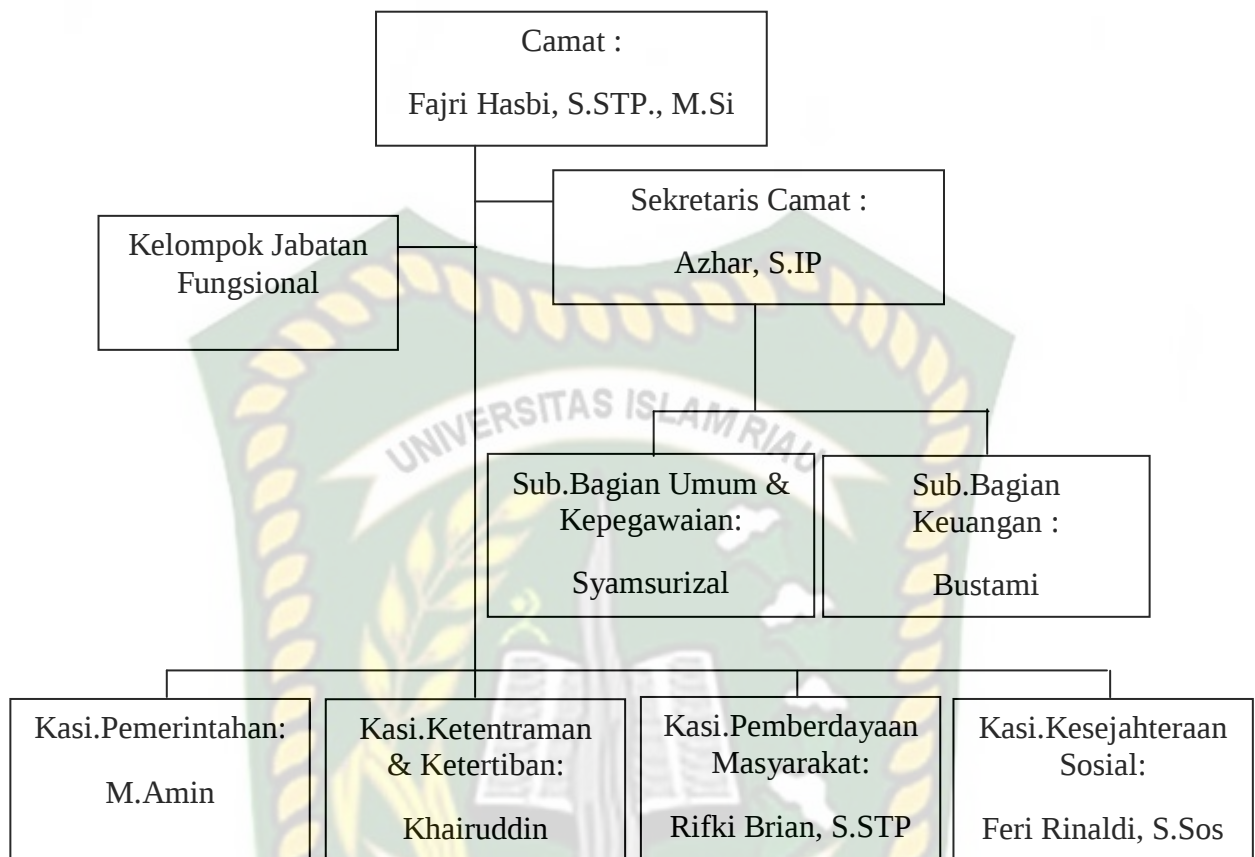
Mata pencarian penduduk dari sudut mata pencaharian penduduk Kecamatan Siak Hulu yang tersebar adalah pertanian (petani sawah, pangan dan hortikultura, perkebunan, dan nelayan) 20,6 % sedangkan mata pencaharian penduduk lainnya diluar pertanian adalah 79,4%. Potensi pertanian yang ada di Kecamatan Siak Hulu sebagian besar didominasi oleh tanaman perkebunan yaitu kelapa sawit mencapai 23.825,5 ha dan karet mencapai karet 3.424,5 ha serta sebagian kecil diisi oleh pertanian tanaman pangan dan hortikultura mencapai 60 ha seperti sawah, jagung, ubi kayu, kacang tanah, kacang kedelai, kangkung, bayam, sawi, selada, kacang panjang, buncis, pare, terong, timun, cabai, bawang merah, pepaya, buah naga, pisang. Selain itu pada sektor perikanan terdapat

tambak 15 ha, empang/kolam 180 ha, kerambah 85 unit ditambah nelayan tangkap. Sedangkan pada sektor peternakan seperti sapi potong 1.011, kerbau 1.064 ekor dari 421 orang peternak, kambing 750 ekor, ayam kampung 30.000 ekor, ayam potong/ras 65.000 ekor, bebek 1.500 ekor.

C. Struktur Organisasi Kantor Camat Siak Hulu

Dalam sebuah instansi baik instansi pemerintahan maupun instansi bisnis, yang disebut sebagai organisasi harus memiliki suatu struktur yang dipakai sebagai dasar dalam pembagian tugas agar dapat dilakukan dengan baik dan lebih terkoordinir. Susunan ini dapat disebut sebagai struktur organisasi/lembaga pemerintah. Struktur organisasi akan nampak lebih jelas apabila digambarkan dalam bentuk bagan organisasi, yang disebut bagan organisasi yaitu satu gambaran dari struktur organisasi yang menunjukkan hubungan, saluran, aliran organisasi yang sah, dalam mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri.

Dalam sebuah struktur organisasi dapat dilihat secara jelas dan terperinci tentang pembagian wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan setiap orang dalam suatu organisasi tersebut, jadi struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam lembaga pemerintahan. Karena perlunya pendelegasian wewenang yang jelas merupakan konsekuensi dan keterbatasan seseorang dalam memimpin suatu organisasi. Sementara pendelegasian wewenang umumnya tercermin pada struktur organisasi pemerintah tersebut. Selanjutnya struktur organisasi yang ada pada Kantor Kecamatan Siak Hulu dapat dilihat pada bagan sebagai berikut:

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Siak Hulu

Sumber : Kantor Kecamatan Siak Hulu, 2019

D. Tugas Dan Fungsi Camat

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 6 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Pasal 171 mengenai Kedudukan, Tugas Pokok ,dan Fungsi : Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kampar; Camat mempunyai tugas melaksanakan wewenang pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah, meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

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

Kecamatan dipimpin oleh camat dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Susunan organisasi kecamatan terdiri dari :

- a. Camat;
- b. Sekretaris Kecamatan;
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- f. Seksi Kebersihan;
- g. Seksi Kesejahteraan Sosial;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sekretaris Kecamatan terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Sub Bagian Perencanaan;
- c. Sub Bagian Keuangan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas *Key Informant* dan *Informan*

Deskripsi identitas *key informant* dan *informan* merupakan identitas yang memberikan interpretasi terhadap objektivitas dari penelitian mengenai “Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar”. Deskripsi identitas *key informant* dan *informan* dibagi menjadi 4 bagian yakni nama, umur, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan.

Tabel V.1: Identitas *Key Informant* dan *Informan*

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Fajri Hasbi, S.STP., M.Si	Laki- laki	46	Camat
2	Azhar S.IP	Laki-laki	54	Sekretaris Camat
3	Muhamad Amin	Laki- laki	45	Kasi Pemerintahan
4	Ramlis Yatin	Laki- laki	54	Staf Pertanahan
5	M.Haris CH	Laki-laki	45	Kepala Desa Baru
6	M.Yani Yahya	Laki-laki	58	Sekretaris Desa Pandau Jaya
7	Kurnia Asyarah	Perempuan	23	Mengurus Rumah Tangga
8	Suyatno	Laki-laki	47	Wiraswasta

9	Siti Rohmani	Perempuan	46	Petani
10	Zukrizal	Laki-laki	55	Pegawai Negri Sipil
11	Abdul Affan	Laki-laki	31	Wiraswasta

Sumber: Olahan Hasil Wawancara Penulis, 2019

Dari tabel di atas yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah yakni Fajri Hasbi, S.STP.M.Si selaku Camat Siak Hulu, dan yang menjadi informan adalah Sekretaris Camat Siak Hulu yaitu Azhar S.IP, Kasi Pemerintahan yaitu Muhamad Amin, Staff Pemerintahan yaitu Ramlis Yatin, Kepala Desa Baru yaitu M.Haris CH, Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu M.Yani Yahya dan 5 Orang masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. dengan adanya informan di atas merupakan acuan untuk mengukur apakah Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar sudah berjalan dengan baik dan sesuai standar pelayanan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar

Dalam pembahasan bab ini, diuraikan hasil penelitian tentang Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar. Peneliti mendapatkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah

dengan mewawancarai Camat Siak Hulu, Sekretaris Camat Siak Hulu, Kasi Pemerintahan, Staf Pemerintahan, Kepala Desa Desa Baru, Sekretaris Desa Pandau Jaya, dan masyarakat yang sudah mengurus Surat Keterangan Tanah.

Pada penelitian ini, sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, data yang didapat berasal dari wawancara yang telah dipilih sesuai dengan kriteria peneliti yang dianggap bisa mewakili dari penelitian yang diangkat. Narasumber yang dipilih adalah orang yang mengetahui tentang Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar dimana terdapat 1 orang *key informan* dan 10 orang *informan*.

Hasil observasi dan wawancara merupakan data primer dalam penelitian ini, kemudian data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari dokumentasi yang terdapat pada Kantor Camat Siak Hulu yang berupa data, struktur organisasi, dan lainnya. Wawancara merupakan proses tanya jawab yang berlangsung secara lisan antara peneliti dan narasumber mengenai hal-hal yang perlu diketahui dalam penelitian. Wawancara memfokuskan dan menanyakan Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar.

Adapun subjek dari penelitian ini yang dijadikan narasumber atau *key informan* adalah Fajri Hasbi, S.STP., M.Si. selaku Camat Siak Hulu. Wawancara ini meliputi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan indikator yang dibuat peneliti tentang Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar yang berdasarkan indikator variabel penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Keseimbangan Hak
6. Kesamaan dan Kewajiban Hak

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dengan adanya transparansi ini, diharapkan Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar mampu memberikan akses pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses dan mudah dimengerti oleh masyarakat ketika mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar. Untuk indikator transparan peneliti mengambil 2 (dua) sub indikator yaitu prosedur dan persyaratan yang mudah dipahami masyarakat. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si selaku Camat di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar melalui wawancara peneliti di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Untuk prosedur pelayanan Surat Keterangan Tanah yang di kantor camat semuanya sudah dibuat sederhana dan semudah mungkin. Bagaimana supaya masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan mudah. Perlu diketahui bersama bahwa sebenarnya pelayanan Surat Keterangan Tanah yang ada di kantor camat, hanya sebatas pelayanan untuk meregistrasi surat yang sudah dibuat dari Kantor Kepala Desa, camat hanya mengetahui saja. Namun tidak bisa di pungkiri bahwa terkadang prosedur tersebut menjadi terkesan rumit dikarenakan camat ataupun Kepala Seksi Pemerintahan sedang tidak berada di tempat”

“Menegenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat juga berada di kantor Kepala Desa, sekali lagi di Kantor Camat Siak Hulu hanya melakukan registrasi surat keterangan tanah yang sudah disetujui oleh Kepala Desa. Saya rasa persyaratan tersebut juga pasti dibuat oleh Pemerintah Desa dengan mudah dan dapat dipahami masyarakat”

(Wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku camat Siak Hulu mengenai indikator transparan dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa prosedur dan persyaratan pembuatan Surat Keterangan Tanah sudah dibuat semudah dan sesederhana mungkin dan masyarakat tidak perlu lagi melengkapi persyaratan ke kantor Camat Siak Hulu, karena persyaratan cukup dilengkapi di kantor Kepala Desa masing-masing. Sehingga apabila Kepala Desa sudah mengeluarkan Surat Keterangan Tanah tersebut maka camat hanya sebatas mengetahui lebih lanjut terkait penerbitan surat tersebut. Hanya saja prosedur pelayanan Surat Keterangan Tanah ini tidak ada dibuat dalam bentuk formal baik di papan informasi, ataupun dalam bentuk spanduk di Kantor Camat Siak Hulu, sehingga masyarakat kebanyakan beranggapan bahwa alur pertama pengurusan Surat Keterangan Tanah melalui kantor Camat Siak Hulu.

Kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan bagian Pertanahan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar :

“Prosedur pembuatan Surat Keterangan Tanah sudah dilimpahkan ke Pemerintah Desa, sehingga dikantor camat hanya prosedur untuk mendapatkan persetujuan dari camat atas pembuatan surat tanah tersebut”

“Untuk persyaratan juga sudah dilimpahkan ke desa, jadi masyarakat melengkapi persyaratan yang ada di kantor Kepala Desa saja, dan yang memeriksa persyaratan tersebut juga petugas di desa. Sehingga di kecamatan

tidak ada lagi persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat. Semua sudah dipermudah untuk pengurusan di kecamatan”

(Wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 14.35 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan mengenai indikator transparan dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, Pemerintah Kecamatan Siak Hulu tidak lagi membuat persyaratan khusus yang harus dilengkapi masyarakat ketika mengurus Surat Keterangan Tanah. Prosedur dan persyaratan tersebut hanya perlu dilengkapi di kantor Desa masing-masing saja. Namun, yang membuat alur pelayanan ini terkesan membingungkan masyarakat adalah bahwa prosedur pelayanan Surat Keterangan Tanah ini tidak ada dibuat dalam bentuk formal baik di papan informasi, ataupun dalam bentuk spanduk di Kantor Camat Siak Hulu, sehingga masyarakat kebanyakan beranggapan bahwa alur pertama pengurusan Surat Keterangan Tanah melalui kantor Camat Siak Hulu. Sementara untuk prosedur pertama mengurus Surat Keterangan Tanah adalah melalui kantor Kepala Desa.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mewawancarai Kepala Desa Desa Baru di Kantor Desa Baru dan Sekretaris Desa Pandau Jaya di Kantor Desa Pandau Jaya untuk mendapatkan informasi yang mendukung, berikut wawancara peneliti dengan Bapak M.Haris CH selaku Kepala Desa Baru:

“Prosedur yang pertama, tim melakukan peninjauan ke lokasi tanah untuk pengukuran ulang, kedua membuat surat pernyataan sempadan, ketiga, mencari tahu sejarah tanah tersebut, keempat mengisi blanko administrasi, dan setelah selesai baru di tanda tangan Kepala Desa, untuk selanjutnya di bawa ke Kantor Camat Siak Hulu. Prosedur yang ada ini harus ditempuh oleh masyarakat, bahkan melibatkan mulai dari RT dan RW masing-masing”

“Persyaratan yang ada saya rasa sudah mudah dipahami masyarakat dan bersifat normatif, syarat-syarat yang ditetapkan Pemerintah Desa bertujuan supaya dikemudian hari jangan ada lagi permasalahan yang ada, tidak ada sengketa tanah, misalnya dengan meminta surat pernyataan sempadan, itukan tujuannya supaya tidak ada persengketaan dengan depan belakang, kiri kanan dari tanah yang bersangkutan”

(Wawancara dengan Bapak M.Haris CH pada hari Senin tanggal 18 November 2019 pukul 09.10 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu

Bapak M.Yani Yahya :

“Untuk prosedur yang telah di buat Pemerintah Desa Pandau Jaya sifatnya mempermudah masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Tanah, prosedur awal itu masyarakat mengajukan permohonan ke desa, setelah persyaratan lengkap, KaUr.Pemerintahan bersama tim akan melakukan peninjauan lokasi tanah untuk mengukur tanah, pembuatan berita acara, di registrasi di desa, di tanda tangan oleh Kepala Desa, dan dibawa ke Kantor Camat Siak Hulu untuk di registrasi oleh Camat”

“Persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat tidak ada yang mempersulit, semuanya mudah untuk dipahami dan selama ini tidak masalah. Persyaratan itukan dibuat untuk menjaga ke depannya supaya tanah itu tidak bermasalah, tidak ada tumpang tindih kepemilikan. Itulah tujuan dari persyaratan yang di buat oleh Pemerintah Desa Pandau Jaya”

(Wawancara dengan Bapak M.Yani Yahya pada hari Senin tanggal 25 November 2019 pukul 08.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Pemerintah Desa Baru dan Desa Pandau Jaya mengenai indikator transparan dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah bahwa prosedur dan persyaratan yang harus dilalui masyarakat sudah sangat jelas di buat di Kantor Desa dan semua harus dilengkapi masyarakat jika ingin mengurus permohonan Surat Keterangan Tanah di Kantor Desa. Persyaratan yang harus dilengkapi juga bertujuan supaya dikemudian hari tanah yang sudah memiliki Surat Keterangan Tanah terdaftar tidak bermasalah lagi dan tidak ada tumpang tindih kepemilikan tanah.

Untuk mendapatkan informasi yang seimbang, penulis juga mewawancarai masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu:

“Untuk prosedur pelayanan surat tanah itu tidak ada saya lihat di kantor camat, awalnya saya kira surat tanah itu mengurusnya di kantor camat, tetapi yang sebenarnya dari kantor desa terlebih dahulu. Jadi menurut saya cukup repot juga dalam pengurusannya. Sementara surat tanah itu perlu juga disetujui camat, kalau saran saya cukup di kantor camat saja untuk pembuatan surat tersebut”

“Persyaratannya juga harus beli blanko di kantor camat, kalau tidak salah 35.000 rupiah harganya. Jadi kalau bisa tidak perlu ada uang keluar lagi hanya untuk persyaratan mengurus surat tanah tersebut”

(Wawancara dengan Ibu Kurnia Asyarah pada hari Kamis tanggal 31 Oktober 2019 pukul 08.15 WIB)

Kemudian menurut penuturan masyarakat lainnya yang diwawancarai oleh peneliti:

“Prosedur yang dibuat cukup rumit, karena harus ke RT, ke RW, ke Kantor Desa, kemudian ke Kantor Camat. Saya kira mengurusnya bisa langsung ke Kantor Camat saja, karena masyarakat maunya semua serba mudah dan praktis”

“Sebenarnya persyaratan yang ada mudah untuk dipahami, hanya saja kalau tidak lengkap memang tidak akan dilayani. Untuk persyaratan pembuatan surat tanah tersebut bisa dilihat di Kantor Desa, dan nanti syarat-syaratnya akan diperiksa di Kantor Desa juga”

(Wawancara dengan Bapak Suyatno pada hari Jumat tanggal 1 November 2019 pukul 09.27 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang sudah mengurus Surat Keterangan Tanah:

“Prosedurnya lumayan membingungkan, karena semua pihak harus terlibat dalam pengurusan surat tanah ini. Saya kira awalnya bisa mengurus cukup di kantor Camat saja, ternyata di kantor desa juga ada beberapa prosedur yang harus diselesaikan”

“Persyaratan yang ada cukup mudah dipahami, tetapi persyaratannya itu terlalu banyak yang harus dilengkapi, harus ada keterangan sempadan, keterangan sejarah tanah apakah warisan atau hasil jual beli dan itu semua

harus dan dilengkapi. Masyarakat berharap persyaratan dapat di sederhanakan lagi oleh Pemerintah”

(Wawancara dengan Ibu Siti Rohmani pada hari sabtu tanggal 2 November 2019 pukul 12.05 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu mengenai indikator transparan dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah bahwa prosedur yang harus dilalui terlebih dahulu di Kantor Desa, sehingga sangat menyita waktu masyarakat ketika akan mengurus Surat Keterangan Tanah. Sementara itu masyarakat berharap bahwa pengurusan Surat Keterangan Tanah ini cukup hanya dilakukan di kantor camat saja, tidak perlu lagi melalui Kantor Desa sehingga lebih mudah. Terkait persyaratan juga masih ditemui adanya praktik pembelian blanko persyaratan di Kantor Camat Siak Hulu. Masyarakat merasa keberatan dengan adanya pembelian blanko persyaratan tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Siak Hulu terkait indikator transparan, maka didapatkan informasi yang mendukung penelitian ini. Sampai saat ini belum ada Standar Operasional, dan Prosedur terkait pembuatan Surat Keterangan Tanah yang di pasang pada papan informasi Kantor Camat Siak, sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan informasi terkait prosedur pelayanan. Masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Tanah juga merasa kesulitan mendapatkan informasi terkait persyaratan pembuatan Surat Keterangan Tanah. Pada saat peneliti melakukan pengamatan di Kantor Camat Siak Hulu, masih terlihat adanya praktik penjualan blanko permohonan Surat Keterangan Tanah oleh

Pemerintah Kantor Camat Siak Hulu kepada masyarakat, sehingga hal ini tentunya memberatkan bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara *key informan* dan *informan* serta observasi yang dilakukan peneliti dilihat dari indikator transparan dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan Pemerintah Kecamatan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi masyarakat baik dari sisi prosedur pelayanan maupun dari sisi persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya Akuntabilitas ini, pelayanan Pegawai Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar tercapainya suatu pelayanan yang baik bagi masyarakat. Untuk indikator Akuntabilitas ini peneliti mengambil 2 (dua) sub indikator yaitu Tanggung Jawab dan Memberi Kemudahan bagi masyarakat. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si selaku Camat di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar melalui wawancara peneliti di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Kalau tanggung jawab Pemerintah Kecamatan Siak Hulu sudah jelas, begitu blanko pembuatan surat tanah diajukan maka akan di register. Kalau saya berada di kantor maka dihari yang sama akan diselesaikan. Tidak ada yang lama, kalau kantor buka dan bagian staf pertanahan ada maka blanko permohonan akan langsung diproses. Saya lihat apabila administrasinya sudah sesuai semua, dan tidak ada masalah, maka akan langsung saya tanda tangan”

“Secepat mungkin saya sudah tekankan jika blanko permohonan diajukan, maka dihari yang sama akan diproses. Terkadang dua atau tiga hari misalnya saya di Bangkinang, nanti blanko permohonan surat tanah tersebut dikumpulkan itu jadi satu, sore nanti petugas datang ke rumah saya dan akan saya tanda tangan Surat Keterangan Tanahnya.”

(Wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku camat Siak Hulu mengenai indikator akuntabilitas dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah sudah dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan selalu berusaha memberi kemudahan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pernyataan Camat Siak Hulu bahwa, jika persyaratan lengkap dan Camat berada di kantor, maka di hari itu juga Surat Keterangan Tanah akan dikeluarkan kantor Camat Siak Hulu.

Kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan bagian Pertanahan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Tanggung jawab Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam melayani masyarakat dari segi pembuatan Surat Keterangan Tanah adalah dengan memproses surat tersebut. Melakukan pengecekan persyaratan-persyaratan, seperti dasar surat, berita acara peninjauan di lapangan. Jika tidak ada maka tugas saya menghubungi petugas di Kantor Desa untuk memastikan kelengkapan persyaratan permohonan surat tanah tersebut”

“Tentunya, secara khusus di bagian pertanahan memberi kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus Surat Keterangan Tanah. Dengan tidak memperlama proses penerbitan surat tersebut. Kalau syarat sudah lengkap langsung diselesaikan, tetapi dengan syarat Camat ada di tempat. Tetapi Camat tidak bisa dipastikan selalu berada di kantor setiap harinya”

(Wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 14.35)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan mengenai indikator akuntabilitas dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa Pemerintah Kecamatan Siak Hulu akan langsung memproses berkas pengurusan Surat Keterangan Tanah yang masuk di hari yang sama, dan apabila Camat tidak berada di kantor maka permohonan penerbitan Surat Keterangan Tanah tidak bisa diterbitkan di hari yang sama.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mewawancarai Kepala Desa Baru di Kantor Desa Baru dan Sekretaris Desa Pandau Jaya di Kantor Desa Pandau Jaya untuk mendapatkan informasi yang mendukung, berikut wawancara peneliti dengan Bapak M.Haris CH selaku Kepala Desa Baru::

“Tanggung jawab Pemerintah Desa Baru selagi itu sesuai dengan prosedur adalah dengan siap melayani masyarakat. Pemerintah tidak akan memberatkan masyarakat. Peraturan tidak memberatkan tetapi bukan berarti peraturan ini bisa bebas untuk dilanggar, peraturan dibuat supaya tertib administrasi dan tertib hukum”

“Untuk masyarakat selalu diberikan kemudahan dalam pengurusan surat tersebut. Pemerintah tidak akan mempersulit masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah. Bentuk kemudahan yang pemerintah berikan seperti mempercepat proses peninjauan ke lokasi tanah yang akan dibuat suratnya”

(Wawancara dengan Bapak M.Haris CH pada hari Senin tanggal 18 November 2019 pukul 09.10 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu

Bapak M.Yani Yahya :

“Tanggung jawab Pemerintah Desa Pandau Jaya dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah apabila dikemudian hari ada masyarakat yang komplain atas tanah yang bermasalah atau bersengketa. Dari Pemerintah Desa Pandau Jaya akan melakukan mediasi antar kedua belah pihak yang bersengketa, biasanya Kepala Desa akan langsung ambil tindakan untuk memediasi. Dengan artian ketika Pemerintah Desa Pandau Jaya berani mengeluarkan

surat, maka kita bertanggung juga dengan hal-hal yang dipermasalahkan dikemudian hari”

“Pemerintah Desa Pandau Jaya selalu memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus Surat Keterangan Tanah. Kemudahan yang bisa diberikan adalah dengan sesegera mungkin melakukan peninjauan tanah untuk diukur dan pengecekan batas-batas tanah”

(Wawancara dengan Bapak M.Yani Yahya pada hari Senin tanggal 25 November 2019 pukul 08.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Pemerintah Desa Baru dan Desa Pandau Jaya mengenai indikator akuntabilitas dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah bahwa Pemerintah Desa sudah melakukan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah. Bentuk tanggung jawab dan kemudahan yang diberikan adalah dengan mempercepat proses peninjauan ke lokasi tanah yang akan diterbitkan Surat Keterangan Tanahnya. Hal seperti ini tentunya sangat diharapkan oleh masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Tanah.

Untuk mendapatkan informasi yang seimbang, peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu:

“Saya rasa masih kurang bertanggung jawab, karena ketika saya mengurus Surat Keterangan Tanah, saya merasa kebingungan karena alasan pegawai kantor camat saat itu petugas di bagian pertanahan sedang tidak di tempat, dan saya tanya harus mengurus ke bagian mana lagi, pegawai di kantor seakan tidak memberikan informasi yang jelas”

“Menurut saya masih belum memberi kemudahan, pada saat berkas saya kurang memenuhi syarat, pegawai disana itu acuh tidak acuh. Ketika saya menanyakan mengenai persyaratan, saya malah disuruh untuk menanyakan ke bagian pertanahan saja. Sementara pegawai di bagian pertanahan itu tidak masuk, sehingga bukan kemudahan yang saya dapatkan melainkan kebingungan”

(Wawancara dengan Ibu Kurnia Asyarah pada hari Kamis tanggal 31 Oktober 2019 pukul 08.15 Wib)

Kemudian menurut penuturan masyarakat lainnya yang diwawancarai oleh peneliti:

“Kalau tanggung jawab dari kecamatan sudah lumayan baik, kalau dari kantor camat tanggung jawabnya pasti mengatakan berkas yang diajukan masyarakat langsung diproses di hari yang sama. Memang benar blanko permohonan yang saya ajukan langsung diproses hari itu juga, tetapi prosesannya yang lama”

“Saya rasa belum memberi kemudahan, karena secara alur pelayanan masih rumit belum memberi kemudahan bagi masyarakat. Hal seperti ini yang saya maksud harus diperhatikan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu, supaya benar-benar mewujudkan kemudahan bagi masyarakat, ini alurnya saja rumit.”

(Wawancara dengan Bapak Suyatno pada hari Jumat tanggal 1 November 2019 pukul 09.27 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang sudah mengurus

Surat Keterangan Tanah:

“Tanggung jawab pemerintah kecamatan untuk mengurus surat keterangan tanah dikatakan maksimal pasti belum maksimal, masih ada kekurangan pemerintah dalam melayani masyarakat. Dulu ketika peninjauan ke lokasi tanah ternyata sempadan saya tidak terima dengan batas-batas tanah saya, pemerintah kecamatan mengarahkan saya ke desa saja untuk menyelesaikan permasalahan itu, sementara batas-batas tanah sempadan saya itu beserta surat tanahnya dikeluarkan Kecamatan Siak Hulu juga dahulunya.”

“Kalau dikatakan memberi kemudahan belum maksimal keseluruhannya, saya saja mengurus surat tanah saya sampai berbulan, dengan demikian tidak mungkin kita sebagai masyarakat mengatakan sudah menerima kemudahan dari pemerintah”

(Wawancara dengan Ibu Siti Rohmani pada hari sabtu tanggal 2 November 2019 pukul 12.05 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu mengenai indikator akuntabilitas bahwa dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah belum adanya rasa tanggung jawab yang penuh dari Pegawai Kantor Camat Siak Hulu dalam melayani

masyarakat dan juga masih kurangnya kemudahan informasi yang harus diperoleh masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu dan disisi lain masyarakat masih tetap mempermasalahkan prosedur pembuatan Surat Keterangan Tanah yang terkesan rumit bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Siak Hulu terkait indikator akuntabilitas, maka didapatkan informasi yang mendukung penelitian ini. Pada saat masyarakat datang mengurus Surat Keterangan Tanah ke Kantor Camat Siak Hulu, terlihat petugas yang ada masih kurang respon terhadap permohonan yang diajukan masyarakat. Staf Seksi Pemerintahan yang membidangi bagian Pertanahan juga sering tidak berada di kantor camat, sehingga pemerintah Kecamatan Siak Hulu masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara key informan dan informan serta observasi yang dilakukan peneliti dilihat dari indikator akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan Pemerintah Kecamatan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu masih belum bisa sepenuhnya memberikan kemudahan bagi masyarakat serta Pemerintah Kecamatan Siak Hulu masih kurang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.

3. Kondisional

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pelayanan di kantor Camat Siak Hulu secara kondisional mengacu pada kesesuaian waktu pelayanan dan kondisi fisik Surat Keterangan Tanah yang diterima

masyarakat. Untuk indikator Kondisional ini peneliti mengambil 2 (dua) sub indikator yaitu Waktu dan Produk Pelayanan. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku Camat di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar melalui wawancara peneliti di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Sudah pasti sesuai, tetapi dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah secara Standar Operasional Prosedur tidak ada hitungan harinya, terkadang ada juga beberapa camat, yang camatnya mau menghitung harinya. Kalau Pemerintah Kecamatan Siak Hulu satu hari harus selesai Surat Keterangan Tanahnya”

“Pemerintah Kecamatan Siak Hulu pasti menerbitkan Surat Keterangan Tanah yang baik, bahkan jika ada kesalahan pengetikan dan lain sebagainya, pemerintah siap untuk memperbaiki dan menerbitkan yang baru.”
(Wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku camat Siak Hulu mengenai indikator kondisional dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa pelayanan dilihat dari segi waktu sudah sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur, Surat Keterangan Tanah yang masuk akan diproses di hari yang sama dan akan diterbitkan jika sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta ditanda tangani oleh Camat Siak Hulu. Kemudian produk pelayanan juga selalu diupayakan yang terbaik, karena ada inisiatif dari Pegawai Kantor Camat Siak Hulu untuk memperbaiki Surat Keterangan Tanah yang apabila ditemukan didalamnya kesalahan pengetikan ataupun kualitas kertas yang kurang baik.

Kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan bagian Pertanahan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Menurut saya sudah sesuai dengan standar administrasinya. Sebentar lamanya itu tergantung masyarakat yang membawa blanko permohonan di pemerintah kecamatan. Kalau masyarakat yang bersangkutan langsung datang mengurus pemerintah memastikan bisa cepat selesai. Tetapi terkadang masyarakat ini suka pakai calo, itu yang membuat penerbitan Surat Keterangan Tanah itu terkesan lama.”

“Surat Keterangan Tanah yang dikeluarkan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dipastikan dalam kondisi bagus. Sebelum diserahkan, pasti akan dicek terlebih dahulu, manatau ada kesalahan dalam pengetikan ataupun kertasnya kurang baik.”

(Wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 14.35 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan mengenai indikator kondisional dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, Pemerintah Kecamatan Siak Hulu akan langsung memproses surat permohonan Surat Keterangan Tanah yang masuk sesuai dengan waktu yang ditetapkan di Standar Operasional dan Prosedur, yaitu sebisa mungkin di hari yang sama. Untuk produk pelayanan yaitu Surat Keterangan Tanah yang diterbitkan sebelum diserahkan ke masyarakat, pegawai akan melakukan pengecekan terlebih dahulu pada penulisan data-data di dalam Surat Keterangan Tanah yang diterbitkan.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mewawancarai Kepala Desa Baru di Kantor Desa Baru dan Sekretaris Desa Pandau Jaya di Kantor Desa Pandau Jaya untuk mendapatkan informasi yang mendukung, berikut wawancara peneliti dengan Bapak M.Haris CH selaku Kepala Desa Baru :

“Selama saya 10 tahun sudah bekerja di kantor desa ini, belum ada SOP tentang waktu yang diberikan oleh pemerintah, baik itu pemerintah kabupaten atau provinsi maupun tingkat nasional terkait penerbitan Surat Keterangan Tanah. Sehingga Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat bagaimana surat tersebut bisa segera dimiliki masyarakat dengan tidak memperlama”

“Sebelum surat tersebut diserahkan kepada masyarakat yang bersangkutan, petugas selalu mengingatkan masyarakat untuk membaca kembali, apakah ada yang salah terhadap nama, ukuran tanah dan tempatnya. Karena itu nanti sangat berpengaruh jika dipergunakan oleh masyarakat.”

(Wawancara dengan Bapak M.Haris CH pada hari Senin tanggal 18 November 2019 pukul 09.10 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu

Bapak M.Yani Yahya :

“Selama ini tidak ada SOP terkait standar waktu berapa lama penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tanah. Waktunya bersifat relatif, karena mempertimbangkan waktu peninjauan ke lapangan. Ketika peninjauan semua unsur harus ada, seperti RT, RW, tim dari Kantor Desa, dan sempadan. Jadi tidak ada standar waktu ditetapkan oleh Pemerintah Desa Pandau Jaya”

“Kondisi Surat Keterangan Tanah yang diterima masyarakat akan dipastikan dalam keadaan baik. Sebelum Surat Keterangan Tanah tersebut diserahkan petugas akan meminta masyarakat untuk mengecek terlebih dahulu, barangkali ada kesalahan pengetikan di dalamnya. Kalaupun ada ditemukan yang salah, petugas akan segera memperbaikinya”

(Wawancara dengan Bapak M.Yani Yahya pada hari Senin tanggal 25 November 2019 pukul 08.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Pemerintah Desa Baru dan Desa Pandau Jaya mengenai indikator kondisional dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah, Pemerintah Desa sampai saat ini belum memiliki Standar Operasional dan Prosedur mengenai standar waktu penyelesaian dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah. Sehingga tidak ada kepastian waktu bagi masyarakat yang datang untuk mengurus Surat Keterangan Tanah. Tidak heran jika masyarakat sering mengeluhkan terkait lamanya waktu dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah tersebut.

Selanjutnya guna mendapatkan informasi yang seimbang, peneliti juga mewawancarai masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu.

“Belum sesuai, saya mengurus dari awal sampai selesai sekitar 3 minggu juga. Kalau pemerintah mengatakan 1 hari bisa selesai, itu saya rasa tidak mungkin. Karena begitu berkas saya ajukan ke pemerintah, berkas saya tersebut langsung disuruh tinggal. Karena alasannya Camat tidak di tempat atau kadang bagian pertanahan sedang ada urusan ke POLDA”

“Kalau Surat Keterangan Tanah yang saya terima sudah bagus, tidak ada salah ketik atau kesalahan dinama, dan sebelum di serahkan saya disuruh cek terlebih dahulu”

(Wawancara dengan Ibu Kurnia Asyarah pada hari Kamis tanggal 31 Oktober 2019 pukul 08.15 WIB)

Kemudian menurut penuturan masyarakat lainnya yang diwawancarai oleh peneliti:

“Saya malah tidak tahu mengenai adanya SOP yang mengatur terkait waktu penyelesaian surat tanah. Saya dulu mengurus surat keterangan tanah, keluarnya surat saya itu hampir sebulan lebih. Jadi saya juga heran kalau ditanyakan terkait SOP waktunya, yang saya tahu baik di desa maupun di kantor camat tidak ada SOP waktu penyelesaiannya”

“Kemarin surat tanah yang saya urus itu ada kesalahan pada nama sempadannya tanah saya. Jadi petugas di kecamatan memperbaiki kesalahan nama tersebut. Surat tanah ini memang tidak boleh salah sedikitpun, kalau ada salah bisa jadi permasalahan untuk tanah saya dikemudian hari.”

(Wawancara dengan Bapak Suyatno pada hari Jumat tanggal 1 November 2019 pukul 09.27 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang sudah mengurus Surat Keterangan Tanah:

“Berbicara waktu yang ada saya rasa sudah sesuai SOP yang ada, masyarakat hanya mengikuti saja. Apabila surat tanah saya selesai sebulan kemudian berarti itulah SOP waktu yang pemerintah tetapkan. Saya berharap surat tanah ini bisa cepat selesai”

“Surat tanah yang saya terima sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan, tidak ada kesalahan nama ataupun kesalahan pengetikan di dalamnya. Untuk kertasnya juga sudah bagus, tidak ada koyak atau rusak, tulisannya jelas terbaca”

(Wawancara dengan Ibu Siti Rohmani pada hari sabtu tanggal 2 November 2019 pukul 12.05 WIB)

Mengacu pada wawancara di atas dengan beberapa masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu mengenai indikator kondisional dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah bahwa sampai saat ini belum ada Standar Operasional dan Prosedur mengenai waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah. Masyarakat masih mengalami pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tanah yang berminggu-minggu bahkan berbulan, sehingga hal tersebut sangat dikeluhkan oleh masyarakat. Mengenai produk pelayanan yaitu Surat Keterangan Tanah yang diterima masyarakat sudah dalam keadaan baik, dan Pegawai Kantor Camat Siak Hulu bersedia untuk memperbaiki jika terdapat kesalahan dalam Surat Keterangan Tanah tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Siak Hulu terkait indikator kondisional, maka didapatkan informasi yang mendukung penelitian ini. Sampai saat ini belum ada standar waktu yang ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Siak Hulu. Pada papan informasi layanan publik di Kantor Camat Siak Hulu, masyarakat tidak ada menemukan informasi terkait standar waktu pelayanan Surat Keterangan Tanah. Kemudian dari pengamatan peneliti secara fisik, kondisi Surat Keterangan Tanah yang diterima masyarakat dalam keadaan baik, tulisannya jelas terbaca, tidak ada salah pengetikan, dan kualitas kertas yang baik.

Dari hasil wawancara *key informan* dan *informan* serta observasi yang dilakukan peneliti dilihat dari indikator kondisional dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena tidak ada standar waktu pelayanan dan jika ditinjau dari kondisi Surat Keterangan Tanah yang diterima masyarakat memang sudah dalam keadaan layak.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan adanya Partisipatif ini, Pegawai Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar diharapkan mampu melihat kebutuhan masyarakat dan menerima serta menindaklanjuti saran yang diberikan masyarakat guna meningkatkan pelayanan yang prima di Kantor Camat Siak Hulu, terutama dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah. Untuk indikator Partisipatif ini peneliti mengambil 2 (dua) sub indikator yaitu Tingkat Partisipasi dan Saran yang diberikan masyarakat. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si selaku Camat di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar melalui wawancara peneliti di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Saya rasa cukup tinggi, yang membuat partisipasi masyarakat di Kecamatan Siak Hulu ini tinggi salah satunya ialah kekuatan legalitas Surat Keterangan Tanah tersebut. Apalagi kawasan di Siak Hulu ini sedang dalam kawasan berkembang. Kalau masyarakat tidak punya dasar surat yang tetap, masyarakat tidak bisa mengatakan bahwa itu adalah tanah miliknya.”

“Kalau dari masyarakat sendiri jarang mau memberikan saran kepada pemerintah dalam pengurusan surat keterangan tanah ini, karena yang penting bagi masyarakat surat tanahnya sudah kami selesaikan”

(Wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku camat Siak Hulu mengenai indikator Partisipatif dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa partisipasi masyarakat dalam hal pembuatan Surat Keterangan Tanah cukup tinggi. Masyarakat di Kecamatan Siak Hulu sudah sadar pentingnya legalitas kepemilikan lahan ataupun tanah, sehingga mereka antusias untuk mengurus Surat Keterangan Tanahnya.

Berikutnya peneliti juga mewawancarai Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan bagian Pertanahan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar :

“Partisipasi masyarakat Siak Hulu pada umumnya dalam mengurus Surat Keterangan Tanah cukup tinggi. Masyarakat sadar bahwa Surat Keterangan Tanah itu merupakan bukti legalitas kepemilikannya. Pada umumnya masyarakat mengurus Surat Keterangan Tanah apabila : Pertama, Ingin dijadikan jaminan di Bank. Kedua, apabila hendak dijual dan yang Ketiga, seandainya tanah tersebut dibagi-bagikan kepada anak-anaknya.”

“Menegenai saran atau masukan dari masyarakat untuk Kantor Camat Siak Hulu ini tidak ada. Bagi masyarakat yang penting surat tanah selesai, padahal pemerintah mengharapkan saran-saran dari masyarakat untuk meningkatkan pelayanan”

(Wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 14.35 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan mengenai indikator Partisipatif dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa partisipasi masyarakat sudah cukup tinggi untuk mengurus Surat Keterangan Tanah demi legalitas kepemilikan tanah. Hanya saja Pemerintah Kecamatan Siak Hulu belum

sepenuhnya bisa menampung saran-saran dari masyarakat, karena berdasarkan observasi peneliti untuk sarana kotak saran tidak terdapat di kantor Camat Siak Hulu. Dengan demikian masyarakat pasti sulit menyampaikan saran atau masukan guna meningkatkan pelayanan di Kantor Camat Siak Hulu.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mewawancarai Kepala Desa Baru di Kantor Desa Baru dan Sekretaris Desa Pandau Jaya di Kantor Desa Pandau Jaya untuk mendapatkan informasi yang mendukung, berikut wawancara peneliti dengan Bapak M.Haris CH selaku Kepala Desa Baru:

“Rata-rata partisipasi masyarakat di daerah ini cukup tinggi. Saat orang tuanya mewariskan tanah, masyarakat baru membuat surat tersebut. Karena ini pemerintah terus mensosialisasikan kepada masyarakat supaya segera mengurus surat tanah, Karena tanah yang sudah memiliki surat-surat sudah pasti ada hubungannya dengan uang, bernilai ekonomis. Pemerintah sering sampaikan jangan karena tidak ada surat tanah, dikemudian hari jadi bersengketa dengan pihak yang lain, diserobot oleh orang lain, daerah pinggiran kota ini sangat rentan sekali, jauh hari pemerintah sudah sampaikan seperti itu”

“Dalam membuat SOP dan aturan dalam pelayanan, yang pemerintah lakukan berpedoman kepada saran masyarakat, saran tokoh-tokoh masyarakat, saran pegawai yang terdahulu. Saran-saran inilah teknis pemerintah dalam bekerja, sehingga harapan semua pihak dapat terealisasi dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi”

(Wawancara dengan Bapak M.Haris CH pada hari Senin tanggal 18 November 2019 pukul 09.10 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu

Bapak M.Yani Yahya :

“Partisipasi masyarakat tergantung dari kepentingannya masing-masing. Dalam artian apabila masyarakat mendapatkan tanah warisan dari orangtuanya dan berkeinginan untuk menjual sebagian dari tanah tersebut, maka pada saat ada kepentingan itulah masyarakat baru ada keinginan untuk mengurus Surat Keterangan Tanah”

“Pemerintah Desa Pandau Jaya sangat menerima apabila masyarakat ada memberikan saran-saran atau masukan untuk peningkatan pelayanan di kantor ini. Memang sejauh ini saran dari masyarakat masih minim, tetapi pemerintah sangat mengharapkan saran-saran tersebut. Dengan adanya saran dari masyarakat akan dijadikan acuan untuk memperbaiki kekurangan dalam melayani masyarakat”

(Wawancara dengan Bapak M.Yani Yahya pada hari Senin tanggal 25 November 2019 pukul 08.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Pemerintah Desa Baru dan Desa Pandau Jaya mengenai indikator partisipatif dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah, Pemerintah Desa sampai saat ini sudah melihat bagaimana masyarakat cukup berpartisipasi dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah dan dari Pemerintah Desa juga sudah melakukan sosialisasi ke masyarakat supaya segera mengurus Surat Keterangan Tanah agar tidak terjadi sengketa tanah di kemudian hari. Di sisi lain Pemerintah Desa juga menerima berbagai saran yang disampaikan masyarakat dan pihak lainnya guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya guna mendapatkan informasi yang relevan, peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu :

“Saya dulu mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu karena memang saya ada kepentingan dengan surat tanah itu, makanya saya harus mengurusnya terlebih dahulu ke kantor camat”

“Saran saya untuk Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah agar pelayanannya jangan diperlama, karena semua masyarakat pasti butuh cepat, tetapi memang tidak mungkin masyarakat memaksakan supaya surat tanah tersebut bisa cepat, sekali lagi itu hanya saran saya”

(Wawancara dengan Ibu Kurnia Asyarah pada hari Kamis tanggal 31 Oktober 2019 pukul 08.15 WIB)

Kemudian menurut penuturan masyarakat lainnya yang diwawancarai oleh peneliti :

“Partisipasi masyarakat tentunya ada, dengan kesadaran masyarakat dalam mengurus surat tanah itu sudah merupakan bentuk partisipasi masyarakat. Saya juga sebagai masyarakat sadar bagaimana pentingnya memiliki surat tanah, supaya jangan ada lagi sengketa pertanahan. Masyarakat membantu pemerintah untuk mewujudkan tertib administrasi dan tertib hukum”

“Saran yang bisa saya berikan sebagai masyarakat, supaya kedepannya pemerintah lebih tanggap kepada kebutuhan masyarakat. Sekarang era-nya serba cepat dan instan, kalau urusan di pemerintah serba lama, bagaimana daerah ini bisa segera maju”

(Wawancara dengan Bapak Suyatno pada hari Jumat tanggal 1 November 2019 pukul 09.27 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang sudah mengurus

Surat Keterangan Tanah:

“Saya rasa sudah cukup tinggi partisipasi dari masyarakat, saya dan tetangga yang lain bersama-sama dalam mengurus surat tanah dan saling mengajak. Jadi masyarakat sudah antusias kalau mengurus surat tanah ini, karena kita tahu kalau surat tanah ini sangat penting kegunaannya”

“Kalau boleh memberikan saran, saya berharap pemerintah lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dengan cara lebih cepat lagi dalam melayani masyarakat, surat yang kita urus lebih cepat dikeluarkan, dan jangan ada pungutan-pungutan biaya lagi.”

(Wawancara dengan Ibu Siti Rohmani pada hari Sabtu tanggal 2 November 2019 pukul 12.05 WIB)

Mengacu pada wawancara di atas dengan beberapa masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu mengenai indikator partisipatif dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah bahwa masyarakat sudah memiliki tingkat partisipasi yang baik dalam mengurus Surat Keterangan Tanah. Masyarakat sangat antusias karena sudah mengerti pentingnya untuk memiliki Surat Keterangan Tanah demi mewujudkan tertib administrasi dan tertib hukum. Kemudian

partisipasi masyarakat juga terlihat dari saran-saran yang diberikan masyarakat ke Pemerintah Kecamatan Siak Hulu untuk meningkatkan pelayanannya dalam melayani masyarakat dengan memberikan kepastian waktu dan biaya pelayanan untuk pembuatan Surat Keterangan Tanah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Siak Hulu terkait indikator partisipatif, maka didapatkan informasi yang mendukung penelitian ini. Bahwa saat ini sudah terlihat tingkat partisipasi masyarakat dalam membuat Surat Keterangan Tanah, dimana masyarakat mulai sadar akan pentingnya legalitas. Hal ini terlihat pada tahun 2017 ada sekitar 263 Surat Keterangan Tanah yang sudah diterbitkan, pada tahun 2018 ada 261 Surat Keterangan Tanah yang diterbitkan, dan dari bulan Januari sampai September 2019 ada 102 Surat Keterangan Tanah yang telah diterbitkan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu.

Dari hasil wawancara *key informan* dan *informan* serta observasi yang dilakukan peneliti dilihat dari indikator partisipatif dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu sudah menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi, baik dari jumlah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah maupun dari saran-saran yang diberikan masyarakat.

5. Keseimbangan Hak

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Kantor Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar memberikan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah sesuai dengan asas kesamaan sosial yang tidak membedakan dan kesesuaian standar biaya yang

ditetapkan. Untuk indikator Standar ini peneliti mengambil 2 (dua) sub indikator yaitu Standar Biaya yang berlaku dan Kesamaan Sosial. Berdasarkan dengan apa yang disampaikan oleh bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si selaku Camat di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar melalui wawancara penulis di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Standar biaya tidak ada, karena besaran biaya tidak ada ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Siak Hulu, yang ada hanya biaya petugas yang turun ke lapangan, tidak mungkin petugas yang melakukan peninjauan ke lokasi tidak diberikan makan ataupun minum. Maka dari itu jika standar biaya tidak ada ditetapkan.”

“Terkait kesamaan sosial sudah pasti diterapkan disemua aspek pelayanan, karena pemerintah dalam melayani masyarakat di Kantor Camat Siak Hulu ini dengan tidak membedakan keadaan sosial masyarakat. Apakah masyarakat yang berada atau kurang mampu, atau pejabat dengan masyarakat biasa, semua pemerintah sama rata dalam kesamaan sosial”

(Wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku camat Siak Hulu mengenai indikator Keseimbangan Hak dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa mengenai Standar Biaya memang belum ada, tetapi Pemerintah Kecamatan Siak Hulu masih mengharapkan juga kesediaan masyarakat untuk memberikan biaya petugas ke lapangan ketika mengukur tanah, seperti biaya makan atau minum petugas. Tentunya dengan adanya biaya yang diharapkan dari masyarakat ini membuat pelayanan tersebut terkesan belum baik, apalagi tidak semua masyarakat memiliki perekonomian yang sama.

Kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan bagian Pertanahan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar :

“Terhadap biaya yang dikeluarkan untuk menerbitkan Surat Keterangan Tanah yang wajib dikeluarkan itu adalah pertama, biaya blanko. Kedua, biaya materai dan yang ketiga, biaya turun ke lapangan. Kemudian yang tidak ada aturannya itu adalah Surat Keterangan Tanah dan SKGR. Surat Keterangan Tanah atau SKGR tidak ada aturannya yang mengikat, tetapi biaya turun ke lapangan ada.”

“Semua yang berurusan Surat tanah baik Surat Keterangan Tanah ataupun SKGR sama kami buat, apabila telah lengkap semua persyaratannya tadi itu. Walaupun kenal, walaupun keluarga, semua sama, tidak ada kita membedakan”

(Wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 14.35 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan mengenai indikator Keseimbangan Hak dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam menerbitkan Surat Keterangan Tanah masih mengharapkan biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk keperluan petugas yang turun kelapangan serta masih ada biaya untuk membeli blanko Surat Keterangan Tanah. Terkait kesamaan Sosial, pegawai Kantor Camat Siak Hulu tidak ada membedakan masyarakat yang datang ke kantor camat untuk mengurus Surat Keterangan Tanah.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mewawancarai Kepala Desa Baru di Kantor Desa Baru dan Sekretaris Desa Pandau Jaya di Kantor Desa Pandau Jaya untuk mendapatkan informasi yang mendukung, berikut wawancara peneliti dengan Bapak M.Haris CH selaku Kepala Desa Baru:

“Kalau di kantor desa ini sepengetahuan saya tidak ada standar biaya, tetapi kalau ke RT atau ke RW saya kurang tahu pasti juga, karena ada beberapa masyarakat yang mengatakan ada dikenakan biaya. Pemerintah Kabupaten Kampar menghimbau tidak boleh pelayanan ke masyarakat dipungut biaya. Tetapi memang terkadang perlu dipahami juga untuk tim peninjau ke lapangan

pasti butuh minyak untuk kendaraannya, yang merokok pasti butuh rokok, ataupun karena lokasi yang jauh tentu butuh makan dan minum diperjalanan. Secara sukarela kita harapkan partisipasi masyarakat, tetapi sekali lagi tidak ada ada ketentuan biaya yang mengikat masyarakat”

“Pemerintah Desa Baru dalam melayani masyarakat memakai kesamaan sosial, pemerintah tidak ada membedakan berdasarkan kelas sosial masyarakat. Sebagai contoh membedakan antara yang kaya dengan yang tidak mampu, pemerintah tidak pernah melakukan tindakan tersebut. Semuanya diperlakukan sama, apalagi di daerah ini semua suku sudah ada dan itu berimbang.”

(Wawancara dengan Bapak M.Haris CH pada hari Senin tanggal 18 November 2019 pukul 09.10 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu

Bapak M.Yani Yahya :

“Terkait dengan biaya sebenarnya tidak ada standar biaya yang ditetapkan Pemerintah Desa Pandau Jaya, karena pelayanan Surat Keterangan Tanah ini tidak kita atur besaran biayanya. Biaya yang dikeluarkan masyarakat sifatnya sukarela saja, seperti memberikan uang rokok untuk tim yang meninjau ke lapangan, dari masyarakat ada yang memberikan 100 ribu sampai 200 ribu. Ketika sudah selesai masyarakat ada juga secara sukarela memberikan 300 ribu sampai 500 ribu. Tetapi itu tidak pernah diwajibkan oleh Pemerintah Desa Pandau Jaya”

“Sudah pasti Pemerintah Desa Pandau Jaya memakai kesamaan sosial, dalam melayani masyarakat pemerintah selalu melakukan dengan tulus. Tidak ada pemerintah membedakan masyarakat dari keadaan sosialnya, apakah karena keluarga atau bukan, fokus pemerintah tetap pada pelayanan”

(Wawancara dengan Bapak M.Yani Yahya pada hari Senin tanggal 25 November 2019 pukul 08.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Pemerintah Desa Baru dan Desa Pandau Jaya mengenai indikator keseimbangan hak dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah, Pemerintah Desa tidak ada menetapkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mengurus Surat Keterangan Tanah, tetapi Pemerintah Desa masih mengharapkan kesediaan masyarakat untuk membantu secara sukarela biaya operasional petugas ketika melakukan peninjauan ke lokasi tanah yang

akan diukur. Disisi lain terkait dengan pelayanan ke masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah, Pemerintah Desa juga memakai asas kesamaan sosial dengan tidak ada membedakan-bedakan dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya guna mendapatkan informasi yang seimbang, peneliti juga mewawancarai masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor

Camat Siak Hulu :

“Ketika saya mengurus surat keterangan tanah biaya yang saya keluarkan sekitar 1 jutaan karena ketika itu saya mengurus dua surat tanah sekaligus. Dari pihak pemerintah mengatakan biaya yang saya keluarkan sudah mencakup semuanya, dan tidak ada disebutkan mengenai perinciannya.”

“Bagi saya kalau mengenai kesamaan sosial saya rasa baik-baik saja, tidak ada terlalu membedakan-bedakan siapapun itu. Karena zaman sekarang kayanya sudah tidak ada lagi membedakan-bedakan masyarakat yang datang dalam mengurus sesuatu”

(Wawancara dengan Ibu Kurnia Asyarah pada hari Kamis tanggal 31 Oktober 2019 pukul 08.15 WIB)

Kemudian menurut penuturan masyarakat lainnya yang diwawancarai oleh peneliti:

“Sebagai masyarakat awam saya kurang tahu apakah Pemerintah Kecamatan Siak Hulu ini sudah memiliki standar biaya atau tidak. Karena ketika saya mengurus surat tanah tersebut biaya yang saya keluarkan hampir 500 ribuan dari awal sampai surat itu selesai dan saya juga kurang tahu apakah biaya yang saya keluarkan itu sudah sesuai dengan standar biaya atau tidak.”

“Untuk dilihat apakah sudah memakai kesamaan sosial dalam melayani masyarakat, saya rasa sudah. Karena memang tidak ada dibeda-bedakan antara masyarakat yang punya uang dan kurang mampu. Semua saya rasa sama saja kalau datang mengurus Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, pemerintah pasti sudah pahami dengan hal itu”

(Wawancara dengan Bapak Suyatno pada hari Jumat tanggal 1 November 2019 pukul 09.27 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang sudah mengurus

Surat Keterangan Tanah:

“Kita masyarakat ini malah tidak tahu kalau ada standar biaya yang dibuat untuk mengurus surat tanah itu. Untuk biaya yang saya keluarkan, saya kurang ingat angka pastinya, yang jelas ratusan ribu juga. Saya berpikir dengan biaya segitu mungkin sudah sesuai aturan yang dibuat di kecamatan”

“Dalam pengurusan surat tanah itu sudah memakai kesamaan sosial, tidak ada dibedakan antara saya dengan masyarakat lainnya, semua masyarakat sama-sama butuh akan surat tanah. Dari pemerintah kecamatan juga tidak ada membeda-bedakan antara kita dengan lainnya.”

(Wawancara dengan Ibu Siti Rohmani pada hari sabtu tanggal 2 November 2019 pukul 12.05 WIB)

Mengacu pada wawancara di atas dengan beberapa masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu mengenai indikator keseimbangan hak dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah bahwa masyarakat tidak mengetahui mengenai standar biaya yang ditetapkan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah. Masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah juga dikenakan biaya yang bervariasi, hal ini dikarenakan tidak ada ketetapan standar biaya. Masyarakat juga kurang mengetahui perincian biaya yang dikeluarkan untuk mengurus Surat Keterangan Tanah. Terkait pelayanan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah sudah memakai asas kesamaan sosial dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang mengurus berdasarkan kondisi sosial dan ekonomi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Siak Hulu terkait indikator keseimbangan hak, maka didapatkan informasi yang mendukung penelitian ini. Pada saat ini masyarakat masih harus membayar blanko permohonan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, sementara itu tidak ada standar biaya yang terlihat ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan. Tentunya biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk membeli blanko tersebut sangat memberatkan bagi

masyarakat. Dari pengamatan peneliti juga tidak ada tertera standar biaya pembuatan Surat Keterangan Tanah di papan informasi layanan publik Kantor Camat Siak Hulu.

Dari hasil wawancara *key informan* dan *informan* serta observasi yang dilakukan peneliti dilihat dari indikator keseimbangan hak dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu belum memberikan keseimbangan hak bagi masyarakat, karena masyarakat masih diberatkan dengan biaya-biaya yang harus dikeluarkan ketika membuat Surat Keterangan Tanah.

6. Kesamaan dan Kewajiban Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dengan adanya pelayanan yang memperhatikan kesamaan dan kewajiban hak ini, Pegawai Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar diharapkan mampu melihat kebutuhan masyarakat dalam hal pengurusan pembuatan Surat Keterangan Tanah. Untuk indikator kesamaan dan kewajiban hak ini peneliti mengambil 2 (dua) sub indikator yaitu Tindakan Diskriminasi dan Pungutan Liar. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si selaku Camat di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar melalui wawancara penulis di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Pegawai Kantor Camat Siak Hulu Tidak Pernah sekalipun memakai tindakan diskriminasi baik dalam berbagai pelayanan yang tersedia di Kantor Camat Siak Hulu ini, karena itu berbahaya juga buat pemerintah sebagai pegawai disini. Masyarakat juga berhak mengadukan tindakan tersebut ke pihak yang berwajib jika mengalaminya”

“Kalau pungutan liar tidak ada, tetapi jika mengurusnya memakai calo pasti ada aja biaya yang harus keluar dengan menjual nama saya, maka selalu di anjurkan agar masyarakat yang bersangkutanlah yang datang langsung mengurus Surat Keterangan Tanah tersebut.”

(Wawancara dengan Bapak Fajri Hasbi, S.STP., M.Si pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan Bapak Fajri Hasbi, S.STP.,M.Si selaku camat Siak Hulu mengenai indikator Kesamaan dan Kewajiban Hak dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu bahwa pegawai Kantor Camat Siak Hulu tidak pernah membedakan masyarakat dalam hal pembuatan Surat Keterangan Tanah dan mengenai pungutan liar juga tidak terdapat di Kantor Camat Siak Hulu, hanya saja terkadang ada oknum calo yang memanfaatkan masyarakat ketika mengurus Surat Keterangan Tanah. Sehingga terkesan Kantor Camat Siak Hulu ada melakukan pungutan biaya, padahal itu dari pribadi oknum calo yang telah merugikan masyarakat.

Kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak Ramlis Yatin selaku Staf Kasi Pemerintahan bagian Pertanahan di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar:

“Selama saya menjadi pegawai di Kantor Camat siak Hulu tidak pernah sekalipun ada tindakan diskriminasi di Kantor Camat ini. Semua akan dibantu, baik itu yang memiliki keterbatasan fisik pasti tidak ada dibeda-bedakan. Sebisa mungkin pemerintah akan mempermudah masyarakat yang datang untuk mengurus segala sesuatunya. Pemerintah sebagai ASN juga sadar tindakan diskriminatif itu adalah tindakan melawan hukum, jadi pasti dihindari.”

“Istilah pungutan liar terlalu kasar, kalau biaya yang diharapkan dari masyarakat pasti ada. Tetapi pemerintah tidak menetapkan besaran biaya yang harus masyarakat berikan, hanya untuk partisipasi masyarakat saja dalam membantu biaya minyak petugas ketika turun ke lapangan. Jadi intinya pemerintah mengharapkan biaya tetapi tidak mengikat.”

(Wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 14.35 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ramlis Yatin selaku Staff Kasi Pemerintahan mengenai indikator Kesamaan dan Kewajiban Hak dalam melakukan pelayanan pengelolaan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam menerbitkan Surat Keterangan Tanah masih terdapat praktik pungutan ke masyarakat walaupun tidak ada ketetapan besaran biaya yang dipungut dari masyarakat. Biaya yang dipungut tersebut dipergunakan untuk biaya operasional petugas yang akan turun ke lapangan untuk melakukan peninjauan tanah yang akan diterbitkan Surat Keterangan Tanahnya. Mengenai tindakan diskriminasi, pegawai Kantor Camat Siak Hulu tidak pernah melakukan tindakan tersebut ke masyarakat yang datang ke kantor camat untuk mengurus Surat Keterangan Tanah, karena Pegawai Kantor Camat Siak Hulu sadar bahwa tindakan diskriminasi adalah tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Indonesia.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mewawancarai Kepala Desa Desa Baru di Kantor Desa Baru dan Sekretaris Desa Pandau Jaya di Kantor Desa Pandau Jaya untuk mendapatkan informasi yang mendukung, berikut wawancara peneliti dengan Bapak M.Haris CH selaku Kepala Desa Baru:

“Kita disini pada prinsipnya kerja dengan tulus baik sesama rekan kerja maupun terhadap masyarakat. Kita sangat mengharamkan adanya tindakan diskriminasi baik ke rekan kerja dan terutama ketika melayani masyarakat. Karena pelayanan yang pemerintah lakukan tidak akan melihat pada perbedaan suku, ras, agama, dan golongan tertentu. Semua diperlakukan sama baik yang sehat maupun yang berkebutuhan khusus ”

“Saya sudah mengatakan sebelumnya, pemerintah tidak ada pungutan apapun itu. Sedangkan standar biaya saja tidak ada karena memang pada aturannya membuat surat tanah itu tidak berbayar. Apalagi pungutan-pungutan liar pasti

dihindari, ke petugas yang melayani masyarakat itu juga saya sampaikan, jangan sampai ada pungli, itu berhadapan dengan hukum nantinya”
(Wawancara dengan Bapak M.Haris CH pada hari Senin tanggal 18 November 2019 pukul 09.10 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa Pandau Jaya yaitu

Bapak M.Yani Yahya :

“Pemerintah Desa Pandau Jaya sepengetahuan saya tidak pernah sekalipun melakukan tindakan diskriminasi dalam melayani masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tanah ataupun pelayanan lainnya. Apalagi saya dan Pak Kades adalah berlatangbelakang TNI, kami berkomitmen untuk melayani masyarakat tanpa membedakan suku ataupun agama ataupun perbedaan lainnya”

“Pungutan liar yang sifatnya mengikat masyarakat saya pastikan tidak ada. Semua aparat desa yang bekerja saat ini pasti menghindari pungutan-pungutan liar. Pungutan liar itu merugikan masyarakat, tidak mungkin pemerintah melayani dengan demikian dan pungutan liar itu berat, karena akan dipertanggungjawabkan juga kelak ketika di akhirat nanti”

(Wawancara dengan Bapak M.Yani Yahya pada hari Senin tanggal 25 November 2019 pukul 08.20 WIB)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan Pemerintah Desa Baru dan Desa Pandau Jaya mengenai indikator kesamaan dan kewajiban hak dalam melakukan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanah, Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat tidak ada membedakan antar suku, agama, rasa, maupun golongan, semua masyarakat menerima perlakuan yang sama dalam hal pelayanan. Terkait pungutan liar Pemerintah Desa juga menghindari tindakan tersebut, karena pungutan liar adalah tindakan yang bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Selanjutnya guna mendapatkan informasi yang seimbang, peneliti juga mewawancarai masyarakat yang telah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu :

“Menurut saya pegawai disana baik-baik, kalau tindakan diskriminasi ke saya tidak ada, karena pemerintah pasti tahulah bagaimana harus melayani masyarakat dengan baik. Tetapi masyarakat tidak bisa jamin semuanya sama, saya tidak tahu juga bagaimana tindakan pemerintah kalau ke masyarakat yang lainnya”

“Kalau uang keluar pasti adalah, mana mungkin berurusan dengan birokrat tidak ada uang keluar. Kalau pemerintah katakan memang untuk pengurusan Surat Tanah tidak ada biaya. Tetapi pegawai yang datang mengukur tanah pasti diberikan uang minyak dan uang rokok, sepertinya itu sudah hal biasa”
(Wawancara dengan Ibu Kurnia Asyarah pada hari Kamis tanggal 31 Oktober 2019 pukul 08.15 WIB)

Kemudian menurut penuturan masyarakat lainnya yang diwawancarai oleh peneliti:

“Tindakan diskriminasi dari pegawai tidak ada, saya bukan sekali dua kali lagi berurusan dengan birokrasi di Kantor Camat Siak Hulu. Semua pelayanan dan pegawai disana pasti menghindari tindakan diskriminasi, mana bisa lagi di zaman sekarang birokratnya memandang suku, ras, dan agama. Kalau di kantor lain saya kurang tahu, yang saya alami sendiri itu tidak ada”

“Untuk biaya yang saya keluarkan ketika mengurus Surat Keterangan Tanah, saya juga kurang tahu pasti apakah itu sudah termasuk pungutan liar dari petugasnya. Tim yang meninjau lokasi tanah saya kemaren memang ada meminta untuk sekedar membeli rokok dan saya berikan”
(Wawancara dengan Bapak Suyatno pada hari Jumat tanggal 1 November 2019 pukul 09.27 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang sudah mengurus

Surat Keterangan Tanah:

“Yang sesuai pengalaman saya tidak ada, pegawai disana tidak ada menanyakan terkait suku atau agama, ketika saya datang berurusan ke kantor. Perbuatan diskriminasi itu jelas tidak boleh, sebagai masyarakat apabila mengalami tindakan tersebut, pasti akan saya laporkan ke pihak yang berwajib”

“Pungutan liar ketika saya mengurus surat tanah tidak ada, karena petugas di kantor camat mengatakan tidak ada pungutan-pungutan, yang ada hanya biaya ganti blanko pengurusan surat tanah saja. Tetapi ketika petugas datang ke lokasi tanah saya untuk mengukur dan pengecekan batas tanah, dari tim petugas ada meminta untuk uang minyak, dan saya hanya berikan seratus ribu.

(Wawancara dengan Ibu Siti Rohmani pada hari sabtu tanggal 2 November 2019 pukul 12.05 WIB)

Mengacu pada wawancara di atas dengan beberapa masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di kantor Camat Siak Hulu mengenai indikator kesamaan dan kewajiban hak dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah, masyarakat masih dipungut biaya untuk operasional petugas yang melakukan peninjauan ke lokasi tanah masyarakat seperti ketika melakukan pengukuran tanah. Tentunya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat itu tidak sedikit dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Terkait pelayanan Pegawai Kantor Camat Siak Hulu sesuai dengan penuturan masyarakat, tidak ada melakukan tindakan diskriminasi ke masyarakat dan tidak ada membedakan suku, ras, agama, ataupun golongan masyarakat yang datang untuk mengurus Surat Keterangan Tanah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Siak Hulu terkait indikator kesamaan dan kewajiban hak, maka didapatkan informasi yang mendukung penelitian ini. Hingga saat ini Pemerintah Kecamatan Siak Hulu masih ada melakukan pungutan ke masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah, dimana pungutan yang terlihat adalah untuk biaya operasional petugas ketika akan melakukan peninjauan pengukuran lahan atau tanah. Saat melayani masyarakat petugas tidak ada terlihat melakukan tindakan diskriminatif dan masyarakat terlayani dengan baik.

Dari hasil wawancara *key* informan dan informan serta observasi yang dilakukan peneliti dilihat dari indikator kesamaan dan kewajiban hak dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di

Kantor Camat Siak Hulu belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat, karena dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah ini masih ada pungutan biaya ke masyarakat.

Dari hasil wawancara yang telah disampaikan oleh *key informan* dan *informan* beserta hasil observasi peneliti untuk keenam indikator yang digunakan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi pelayanan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal sesuai harapan masyarakat. Dalam pelayanannya Pegawai Kantor Camat Siak Hulu masih ditemui adanya praktik pungutan biaya ke masyarakat, dengan dalih untuk biaya operasional petugas ketika melakukan peninjauan dan pengukuran tanah. Disisi lain belum adanya standar biaya dan perincian biaya yang ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Siak Hulu, sehingga masyarakat masih mengeluarkan biaya yang bervariasi satu dengan lainnya. Kemudian belum adanya standar kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah, masyarakat baru bisa menerima Surat Keterangan Tanahnya sekitar beberapa minggu bahkan ada yang sampai berbulan-bulan. Tentunya untuk menciptakan pelayanan yang prima Pegawai Kantor Camat Siak Hulu masih perlu membenahi berbagai aspek pelayanan yang ada di kantor tersebut.

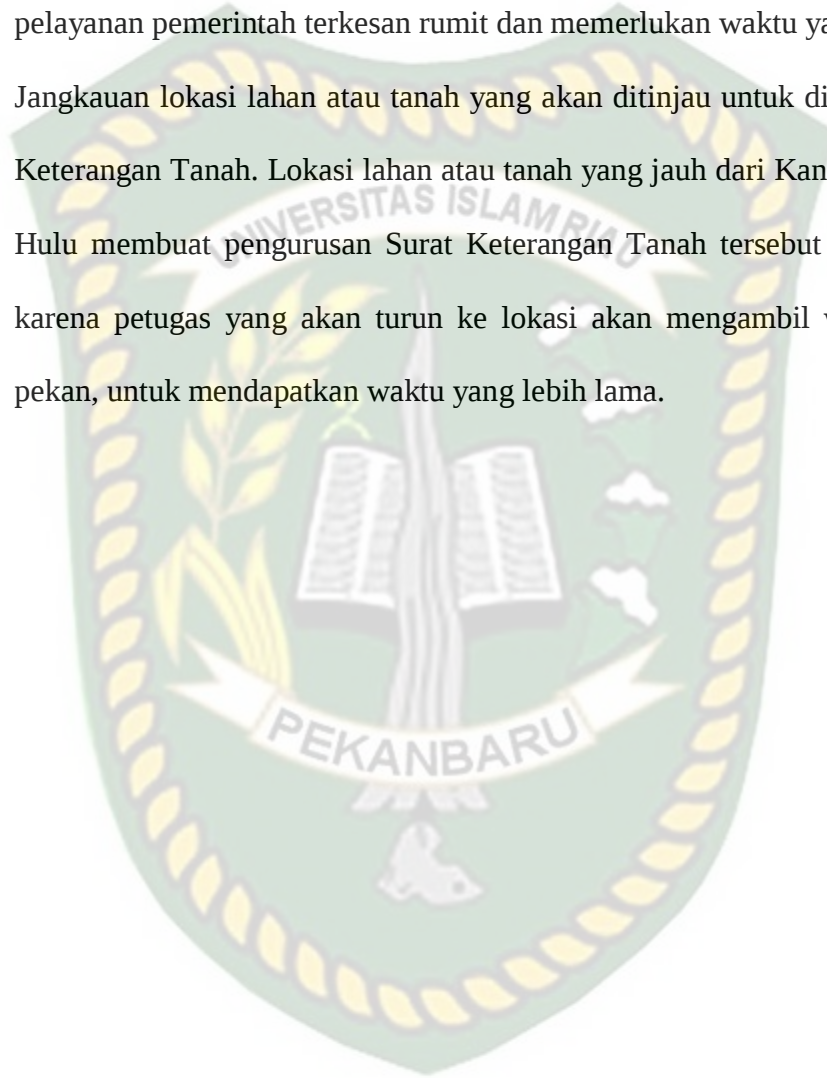
C. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui beberapa hal yang menjadi faktor penghambat Pelayanan Pemerintah Kecamatan

Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu, yaitu sebagai berikut:

1. Belum terwujudnya Standar Operasional dan Prosedur yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat ketika membuat Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Beberapa masyarakat yang sudah mengurus Surat Keterangan Tanah dan diwawancarai oleh peneliti, mengatakan bahwa belum ada Standar Operasional dan Prosedur yang jelas, sehingga masyarakat kebingungan dengan prosedur yang terkesan masih rumit.
2. Pemerintah Kecamatan Siak Hulu mengakui belum adanya standar ketetapan waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Sehingga tidak ada kepastian berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah. Hal ini karena jarak lokasi tanah yang akan ditinjau berbeda-beda, semakin jauh lokasi tanah tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama dalam penyelesaian surat tersebut.
3. Pemerintah Kecamatan Siak Hulu mengakui tidak ada standar ketetapan biaya dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Hanya saja masyarakat harus mengeluarkan biaya untuk penggantian blanko serta pembelian materai. Masyarakat yang diwawancarai peneliti mengakui adanya biaya yang dikeluarkan ketika tim petugas melakukan peninjauan lokasi tanah, biaya yang dikeluarkanpun bervariasi tetapi tidak ada kejelasan perinciannya.

4. Pemerintah Kecamatan Siak Hulu juga mengatakan masyarakat masih menggunakan jasa perantara atau calo dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Sehingga hal tersebut akan membuat pelayanan pemerintah terkesan rumit dan memerlukan waktu yang lama.
5. Jangkauan lokasi lahan atau tanah yang akan ditinjau untuk diterbitkan Surat Keterangan Tanah. Lokasi lahan atau tanah yang jauh dari Kantor Camat Siak Hulu membuat pengurusan Surat Keterangan Tanah tersebut menjadi lama, karena petugas yang akan turun ke lokasi akan mengambil waktu di akhir pekan, untuk mendapatkan waktu yang lebih lama.



BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar, yang menggunakan indikator Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Keseimbangan Hak, serta Kesamaan dan Kewajiban Hak, maka penulis mengambil kesimpulan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait terutama bagi Kantor Kecamatan Siak Hulu sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Untuk Hasil Penelitian berdasarkan keenam indikator di atas maka diperoleh secara garis besar hasil tanggapan dari *key* informan dan informan yang menyatakan “cukup baik”, dimana pelayanan Pemerintah Kecamatan Siak Hulu ditinjau dari sub indikator prosedur dan persyaratan yang mudah dipahami, tanggung jawab pegawai, kemudahan dalam pelayanan, produk pelayanan, tingkat partisipasi masyarakat, kesamaan sosial, dan tidak adanya tindakan diskriminasi. Dalam pelayanannya Pegawai Kantor Camat Siak Hulu masih ditemui adanya praktik pungutan biaya ke masyarakat untuk biaya operasional petugas ketika melakukan peninjauan dan pengukuran tanah. Disini lain masih ada ketidakpastian waktu selesainya dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah, masyarakat baru bisa menerima Surat Keterangan Tanahnya sekitar beberapa minggu bahkan ada yang sampai berbulan-bulan

2. Adapun yang menjadi faktor penghambat Fungsi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar adalah :

- a. Belum terwujudnya Standar Operasional dan Prosedur yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat ketika membuat Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu.
- b. Pemerintah Kecamatan Siak Hulu mengakui belum adanya standar ketetapan waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Sehingga tidak ada kepastian berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah.
- c. Pemerintah Kecamatan Siak Hulu mengakui tidak ada standar ketetapan biaya dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu.
- d. Pemerintah Kecamatan Siak Hulu juga mengatakan masyarakat masih menggunakan jasa perantara atau calo dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu. Sehingga hal tersebut akan membuat pelayanan pemerintah terkesan rumit dan memerlukan waktu yang lama.
- e. Jangkauan lokasi lahan atau tanah yang akan ditinjau untuk diterbitkan Surat Keterangan Tanah. Lokasi lahan atau tanah yang jauh dari Kantor Camat Siak Hulu membuat pengurusan Surat Keterangan Tanah tersebut menjadi lama, karena petugas yang akan turun ke lokasi akan mengambil waktu di akhir pekan, untuk mendapatkan waktu yang lebih lama.

B. Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan sehubungan dengan hasil penelitian adalah :

1. Kepada Pemerintah Kecamatan Siak Hulu agar membuat Standar Operasional dan Prosedur yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah, sehingga masyarakat tidak lagi merasa disulitkan ketika mengakses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Siak Hulu.
2. Kepada Pemerintah Kecamatan Siak Hulu agar membuat standar ketetapan waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tanah yang wajar dan dapat diterima masyarakat, sehingga masyarakat tidak dirugikan lagi dari segi waktu.
3. Kepada Pemerintah Kecamatan Siak Hulu agar menetapkan standar besaran biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tanah dan harus ada perincian biaya yang transparan serta tidak memberatkan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak lagi dirugikan secara materi.
4. Pentingnya peran seluruh lapisan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang prima di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Masyarakat diharapkan tidak lagi menggunakan jasa perantara atau oknum calo dalam mengurus Surat Keterangan Tanah di Kecamatan Siak Hulu. Sehingga masyarakat tidak lagi dirugikan baik secara materi maupun waktu. Masyarakat diharapkan langsung datang ke kantor Camat Siak Hulu untuk pembuatan Surat Keterangan Tanah.
5. Masyarakat Kecamatan Siak Hulu juga diharapkan berperan aktif dalam memberikan saran atau masukan yang membangun guna menciptakan pelayanan prima di Kantor Camat Siak Hulu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku

Admosudirjo, 2004, *Dasar-Dasar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Cristine dan Kansil, 2003, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Dunn, William, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Ismaya, Samun, 2013, *Hukum Administrasi Pertanahan, Graha Ilmu*, Yogyakarta.

Soedikno, Mertokusumo, 1988, *Hukum dan Politik Pertanahan*, Jakarta.

Dwiyanto, Agus 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*.

Gadjah Mada University. Yogyakarta.

Jones, Carles, 1994, *Pengantar Kebijakan Publik*, Roja Grafindo Persada, Jakarta.

Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT Grafindo Persada, Jakarta.

Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Setialan Press, Jakarta.

Moenir, A.S, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Kesatu, Jakarta, Bumi Aksara.

Meleong, Lexy, 2005. *Penelitian Metode Kualitatif*, Bandung Remaja Rosde Karya.

Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metedologi Ilmu Pemerintahan*, PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Nazir, Moh, 2004, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nurcholis, Hanif, 2005, *Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Garsindo.

....., 1989, *Konsep Administrasi Dan Administrasi Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.

....., 2005, *Kybernology Beberapa Konstruksi Utama*, Jakarta, PT

Rineka Sirao Credentia Center

Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT.Elex Media Komputindo.Jakarta

Nugroho, Riant D, 2008, *Publik Policy*, Jakarta, Elex Media Komputindo.

Winarni, 2008, *Kebijakan Publik Teori Dan Proses*, Jakarta. Media Pressindo.

Sedarmayanti, 2000, *Good Government*, Mandar Maju, Bandung.

Sitorus, Monang, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, Unpad Press.

Subarsono, AG, 2008, *Analisis Kebijakan Publik Dan Konsep Teori dan Aplikasi*,
Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Bryant, Coralie dan Louise G. White. 1987. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang LP3ES*. Jakarta.

Dokumentasi

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan
Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 tentang Kecamatan.

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian , Skripsi, Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau 2013, Penerbit Fisipol UIR.