

Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru

* Nabila Ananda Mulya¹, Rizky Setiawan²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : nabilaanandamulya@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru. SKGR merupakan dokumen penting dalam administrasi pertanahan, terutama bagi tanah yang belum bersertifikat. Pelayanan yang baik berperan dalam menjamin kepastian hukum dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari aparaturnya pemerintah dan masyarakat. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa kendala seperti minimnya informasi prosedur pelayanan, kurangnya jumlah petugas, serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen. Hal ini berdampak terhadap rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dibutuhkan pembenahan menyeluruh, termasuk peningkatan jumlah petugas, keterbukaan informasi pelayanan, dan kepastian waktu penyelesaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKGR secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)

Abstract

This study aims to analyze the quality of Compensation Certificate (SKGR) services at the Bukit Raya District Office in Pekanbaru City. SKGR is an important document in land administration, especially for uncertified land. Good service plays a role in ensuring legal certainty and public satisfaction. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation with informants from government officials and the community. The analysis is carried out based on five dimensions of service quality according to Zeithaml, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results of the study showed that there were still several obstacles such as minimal information on service procedures, insufficient number of officers, and no certainty of document completion time. This has an impact on low public satisfaction with the services provided. Therefore, comprehensive improvements are needed, including increasing the number of officers, openness of service information, and certainty of completion time to improve the quality of SKGR services as a whole.

Keywords: Quality, Service, Certificate of Compensation (SKGR)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang sangat erat kaitannya dengan upaya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan, terutama dalam membangun kepercayaan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan merupakan unit pemerintahan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, sehingga memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Di antara berbagai jenis pelayanan publik, pelayanan administrasi pertanahan memiliki urgensi tersendiri, terutama dalam konteks kepemilikan dan penguasaan tanah. Salah satu dokumen penting dalam bidang ini adalah Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), yaitu dokumen resmi yang digunakan sebagai bukti adanya pengalihan hak atas tanah, khususnya terhadap tanah yang belum memiliki sertifikat. SKGR umumnya digunakan dalam proses jual beli, pembuktian hak, pengajuan sertifikasi tanah, dan penyelesaian konflik agraria. Dengan peran strategis tersebut, pelayanan SKGR harus dilakukan secara profesional oleh aparatur pemerintah sebagai wujud tanggung jawab dalam menjamin kepastian hukum atas tanah masyarakat.

Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru sebagai pelaksana pelayanan SKGR memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, masyarakat sering mengeluhkan kurangnya informasi, waktu penyelesaian yang tidak pasti, serta keterbatasan petugas pelayanan. Berdasarkan data Kantor Camat Bukit Raya tahun 2022–2023, jumlah permohonan SKGR terus meningkat, tetapi tidak disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai. Hal ini tentu menjadi penghambat dalam menciptakan pelayanan publik yang prima dan memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang adil, transparan, akuntabel, dan profesional. Namun dalam praktiknya, implementasi prinsip-prinsip tersebut masih menghadapi berbagai kendala.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Maka dari itu, penelitian ini menjadi penting dan relevan untuk dilakukan sebagai upaya mendukung perbaikan pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, khususnya dalam konteks pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR). Salah satu indikator keberhasilan *good governance* adalah kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi yang efisien dan responsif, termasuk pelayanan administrasi pertanahan. Dalam hal ini, pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) memiliki nilai strategis karena berkaitan langsung dengan hak kepemilikan masyarakat atas tanah yang belum bersertifikat.

Permasalahan pelayanan SKGR tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Bukit Raya. Untuk itu, penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur objektif dalam menganalisis sejauh mana pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat.

Penelitian ini dilakukan guna memberikan gambaran nyata terhadap pelaksanaan pelayanan SKGR di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan terkait kualitas pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam persepsi, sikap, serta pengalaman masyarakat dan aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi pertanahan di Kantor Camat Bukit Raya.

Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian ini menekankan pada proses pemahaman makna yang dibangun secara subjektif oleh partisipan atas pengalaman mereka terhadap suatu fenomena. (Cresswell, 2017).

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait kualitas pelayanan SKGR yang terdiri dari staf pemerintahan, staf pelayanan, Kasi Pemerintahan, masyarakat pemohon SKGR, dan Ketua RT.

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara mendalam, untuk menggali persepsi dan pengalaman masyarakat serta petugas.
2. Observasi langsung, untuk mengamati proses pelayanan dan sarana prasarana.
3. Dokumentasi, berupa SOP, jumlah permohonan SKGR, serta foto bersama informan.

Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas dijaga melalui triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tangible (Berwujud)

Tangible dalam pelayanan adalah segala sesuatu yang berwujud dan nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan sebagai bukti kualitas pelayanan, mulai dari fasilitas fisik, peralatan, hingga penampilan dan sikap petugas yang melayani. Berikut ini adalah indikator dalam tangible (berwujud) dalam pelayanan.

a. Penampilan petugas

Penampilan petugas di Kantor Camat Bukit Raya, diketahui bahwa penampilan petugas pelayanan sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Para petugas mengenakan seragam dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Kenyamanan tempat pelayanan

Secara umum tempat pelayanan sudah cukup nyaman bagi masyarakat pengguna layanan. Kebersihan ruangan juga cukup terjaga, baik lantai, kursi, maupun meja layanan terlihat bersih dan rapi. Udara di dalam ruangan terasa sejuk karena sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC).

c. Kemudahan akses pelanggan

Kondisi fisik ruang pelayanan sudah cukup baik, namun tidak tersedia papan informasi alur dan persyaratan SKGR. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menanyakan langsung ke petugas pelayanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan pelanggan. Kehandalan ini mencerminkan konsistensi dalam memenuhi harapan pengguna layanan tanpa kesalahan.

a. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dalam hal ini petugas pelayanan sudah cukup lancar dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, dan sebagainya. Petugas di Kantor Camat Bukit Raya terlihat sudah terbiasa dalam mengoperasikan alat tersebut.

b. Kecermatan petugas

Kecermatan petugas sudah dinilai cukup baik. Petugas berupaya teliti dalam memeriksa setiap berkas hingga tahap input data, untuk meminimalisir kesalahan. Hal ini juga dirasakan langsung oleh masyarakat, yang mengakui bahwa petugas tidak segan memberikan arahan jika ada kekurangan atau kesalahan dalam berkas.

c. Kedisiplinan petugas

Kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Camat Bukit Raya dinilai cukup baik oleh sebagian masyarakat karena petugas sudah hadir saat jam pelayanan dimulai. Namun, ada juga masyarakat yang merasa pelayanan belum sepenuhnya disiplin karena terkadang harus menunggu cukup lama. Hal ini disebabkan petugas sedang menyelesaikan tugas lain. Oleh karena itu, penting adanya komunikasi atau informasi kepada masyarakat saat terjadi keterlambatan, agar proses menunggu tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakpuasan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau ketanggapan dalam kualitas pelayanan adalah kemauan dan kemampuan perusahaan atau petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketanggapan ini mencakup kecepatan dalam merespon permintaan atau keluhan pelanggan, kesiapan untuk membantu, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami.

a. Kecepatan dalam proses pelayanan

Proses pelayanan administrasi, khususnya dalam pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), pada dasarnya tidak terlalu rumit. Namun dalam pelaksanaannya, kecepatan pelayanan masih terkendala oleh beberapa hal. Salah satu kendala utama yang ditemukan di lapangan adalah keterlambatan proses karena menunggu tanda tangan dari pejabat yang berwenang. Selain itu, jumlah petugas pelayanan juga terbatas, sehingga ketika masyarakat yang datang cukup banyak, proses pelayanan menjadi lebih lambat. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya.

b. Petugas cepat tanggap dalam melayani

Petugas di Kantor Camat Bukit Raya secara umum telah menunjukkan sikap cepat tanggap dalam melayani kepentingan dan keluhan pemohon. Petugas berusaha

memberikan penjelasan secara langsung apabila masyarakat mengalami kebingungan dalam prosedur pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah dimensi yang mencerminkan kemampuan, pengetahuan, dan sikap sopan santun dari petugas atau karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Jaminan ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam melayani, tetapi juga meliputi kredibilitas, kesopanan, keamanan, dan kemampuan komunikasi yang efektif untuk meyakinkan pelanggan bahwa mereka akan menerima pelayanan yang berkualitas dan bebas dari risiko atau keraguan.

a. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memahami jenis permohonan

Petugas pelayanan menunjukkan pemahaman yang cukup baik terhadap berbagai jenis permohonan yang diajukan oleh masyarakat, termasuk permohonan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR). Petugas mampu menjelaskan syarat-syarat yang dibutuhkan, alur proses, serta tahapan yang harus dilalui pemohon secara jelas dan rinci.

b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu

Pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan terhadap keperluan masyarakat pengguna layanan memang tidak selalu cepat. Meskipun begitu, petugas tetap berusaha membantu dengan sigap ketika masyarakat menyampaikan kebutuhannya secara langsung.

c. Jaminan biaya dalam pelayanan

Pelayanan administrasi seperti permohonan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) diberikan tanpa adanya pungutan biaya kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh petugas di lapangan, serta tidak ditemukannya indikasi transaksi biaya tambahan selama proses pelayanan berlangsung.

5. Empathy (Empati)

Empathy atau empati adalah kemampuan petugas untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan mereka secara mendalam.

a. Petugas memberikan perhatian dan memahami keluhan pelanggan

Petugas pelayanan terlihat cukup responsif dalam memberikan perhatian kepada masyarakat, terutama ketika masyarakat menyampaikan keluhan atau kebingungan dalam proses pelayanan. Petugas tidak menunjukkan sikap acuh, melainkan aktif mendengarkan dan berusaha menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami.

b. Petugas melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif

Petugas di Kantor Camat Bukit Raya memberikan pelayanan secara merata kepada semua masyarakat. Tidak ditemukan perlakuan yang membedakan antara satu pemohon dengan yang lain. Baik masyarakat yang baru pertama kali datang maupun yang sudah sering mengurus keperluan, semuanya mendapatkan pelayanan yang sama.

c. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Petugas pelayanan menunjukkan sikap yang cukup baik dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang.

Dari penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa faktor penghambat Kualitas pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

a. Tidak tersedianya papan informasi

Ketiadaan media informasi tersebut menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memahami prosedur yang harus dilalui, sehingga harus bertanya langsung kepada petugas. Oleh karena itu, keberadaan sarana informasi seperti papan pengumuman atau sistem informasi digital sangat dibutuhkan untuk mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

b. Terbatasnya jumlah petugas pelayanan

Jumlah petugas yang menangani pelayanan tidak sebanding dengan masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi. waktu tunggu masyarakat semakin lama, terutama saat jam-jam sibuk. Selain itu, beban kerja petugas menjadi tinggi, sehingga berdampak pada kecepatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan.

c. Waktu penyelesaian dokumen yang tidak sesuai

Dalam beberapa kasus, pemohon harus menunggu hingga beberapa hari untuk menyelesaikan satu jenis permohonan, seperti Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), yang seharusnya bisa diproses lebih cepat. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun implementasinya di lapangan belum mencapai tingkat pelayanan yang optimal. Beberapa hambatan masih dirasakan masyarakat, antara lain tidak tersedianya papan informasi yang menjelaskan alur dan persyaratan pelayanan, terbatasnya jumlah petugas yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat saat permohonan meningkat, serta belum adanya kepastian waktu yang jelas terkait penyelesaian dokumen SKGR. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, dibutuhkan peningkatan sarana informasi, penambahan sumber daya manusia yang kompeten, serta kepastian prosedur dan waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2017). *Research Design Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar Listiana, W. (2022).
- Hardiansyah. (2011). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. PENERBIT GAVA MEDIA
- Nurdin, I. (2017). *Etika Pemerintahan; Norma, Konsep, dan Praktek bagi penyelenggara Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.