

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

* Imron Busfari¹, Syaprianto²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepemimpinan camat dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Tapung ialah: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Surat Tanah Surat Keterangan Ganti Rugi dan Untuk mengetahui Penghambat dalam Pelayanan Surat Tanah Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah Kesimpulan yang penulis buat dalam pelaksanaan penelitian ini ialah sebagai berikut: Indikator dimensi tangibel adalah Pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan pihak kecamatan sudah melakukan dengan baik terutama pelayanan yang di berikan oleh Petugas Layanan PATEN. Untuk pengurusan surat tanah petugas akan melakukan pengukuran luas tanah dan menetapkan sepadan tanahnya barulah kemudian mengeluarkan surat yang di mohonkan. Mengenai dimensi releability dapat disebutkan bahwa semua pegawai yang bertugas di kecamatan tapung sudah memiliki etika dan moral yang baik dalam menyelesaikan tanggung jawab profesi masing. Mengenai indikator responsiveness adalah sebagai berikut Proses pelayanan yang berikan petugas pelayanan kantor camat sudah dilakukan sesuai SOP. Mengenai perhatian pihak kecamatan kepada masyarakat. Pihak kecamatan selalu memberikan perhatian dengan membantu semua keperluan yang di butuhkan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Kecamatan, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tanah

Abstract

Public service is the most visible benchmark of government performance. The public can directly assess government performance based on the quality of public services received, because the quality of public services is in the interest of many people and the impact is directly felt by people from all walks of life, where success in building public service performance professionally, effectively, efficiently, and accountably will raise the positive image of the government in the eyes of its citizens. The purpose of this study is to determine the leadership of the sub-district head in the administration of government in Tapung District, namely: To determine the Quality of Land Certificate Services Compensation Certificates and To determine Obstacles in Land Certificate Services Compensation Certificates in Tapung District, Kampar Regency. This study uses a descriptive survey type with qualitative methods. This study uses the Service theory according to Zeithaml in Hardiyansyah The conclusions that the author made in implementing this study are as follows: The tangible dimension indicator is the implementation of service provision carried out by the sub-district has been carried out well, especially the services provided by the PATEN Service Officer. For the administration of land certificates, officers will measure the land area and regulate the suitability of the land and then issue the requested letter. Regarding the reliability dimension, it can be stated that all employees working in the Tapung sub-district possess good ethics and morals in carrying out their respective professional responsibilities. The responsiveness indicator is as follows: The service process provided by the sub-district office staff is carried out in accordance with SOPs. Regarding the sub-district's attention to the community, the sub-district always provides attention by assisting with all community needs.

Keywords: Sub-district, Public Services, Land Certificates

PENDAHULUAN

Kewenangan Camat dalam penerbitan surat atas tanah adalah sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara, yang diangkat untuk membuat akta otentik perbuatan hukum hak atas tanah dan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun (HMSRS) di wilayahnya ketika jumlah PPAT swasta di daerah tersebut belum memadai. PPAT Sementara bertugas membantu pendaftaran tanah, serta membuat akta sebagai bukti sah perbuatan hukum mengenai hak atas tanah atau HMSRS.

Perbedaan skor pada sertifikat tanah tidak ada, yang ada adalah perbedaan jenis sertifikat (SHM, SHGB, dll.), luas tanah yang tertera di sertifikat dengan kondisi lapangan, dan adanya dokumen lain yang perlu diurus. Perbedaan ukuran dapat diatasi dengan pengukuran ulang oleh BPN, sementara perbedaan jenis sertifikat menunjukkan hak kepemilikan yang berbeda atas tanah. Perbedaan Jenis Sertifikat Tanah "Skor" pada sertifikat tanah sebenarnya merujuk pada jenis hak yang dimiliki atas tanah tersebut. Beberapa jenis sertifikat dan perbedaan utamanya antara lain:

- a. Sertifikat Hak Milik (SHM), Hak kepemilikan paling kuat atas tanah dan bangunan, berlaku selamanya.
- b. Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB), Memberikan hak untuk mendirikan dan memiliki bangunan di atas tanah milik orang lain atau negara, memiliki batas waktu (misalnya 30 tahun).
- c. Sertifikat Hak Guna Usaha (SHGU), Hak untuk mengusahakan suatu bidang tanah, biasanya untuk kegiatan pertanian atau perkebunan.
- d. Sertifikat Hak Pakai (SHP), Hak menggunakan dan/atau memungut hasil dari tanah yang bukan miliknya sendiri.

Perbedaan yang sering muncul adalah antara luas tanah di lapangan dengan luas yang tertera pada sertifikat. Ini bisa terjadi karena:

- a. Kesalahan Pengukuran Awal: Pengukuran pada masa lalu mungkin menggunakan alat sederhana atau tidak akurat, seperti yang terjadi pada Letter C.
- b. Perubahan Fisik Lahan: Perubahan batas-batas tanah akibat pelebaran jalan, pembangunan saluran air, atau erosi sungai, yang menyebabkan luas tanah berkurang.
- c. Kesalahan Petugas BPN: Kelalaian petugas saat pengukuran atau ketidakjelasan peta.
- d. Pemindahan Batas Tanah: Upaya oknum untuk memindahkan batas tanah secara tidak sah.

Salah satunya ialah pelayanan penerbitan surat tanah SKGR Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi di kecamatan, merupakan layanan yang dilakukan oleh camat untuk memberikan bukti bahwa ganti rugi telah diberikan atas peralihan hak atas bangunan atau tanah yang belum bersertifikat. SKGR ini bisa menjadi dasar bukti kepemilikan tanah jika terjadi sengketa di kemudian hari. Proses Pelayanan SKGR di Kecamatan:

1. Persiapan Dokumen: Pemohon perlu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi KTP, SKT alas hak, dan lain-lain.
2. Menyerahkan Berkas: Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke front office di kantor camat.
3. Pengecekan Berkas: Petugas akan mengecek kelengkapan berkas dan memastikan persyaratan terpenuhi.
4. Penerbitan SKGR: Jika semua persyaratan terpenuhi, camat akan menerbitkan SKGR.
5. Penyerahan SKGR: Pemohon akan mengambil SKGR yang telah diterbitkan di front office.

Penting untuk diketahui:

- a. SKGR bisa menjadi dasar pembuktian kepemilikan tanah, terutama untuk tanah yang belum bersertifikat atau tanah garapan.
- b. Pelayanan SKGR di kecamatan biasanya gratis, tidak dipungut biaya.
- c. Proses penerbitan SKGR umumnya membutuhkan waktu yang relatif singkat, misalnya dalam 1 jam.
- d. SKGR tidak dapat digunakan sebagai jaminan dalam perjanjian utang piutang karena merupakan bukti ganti rugi atas peralihan hak, bukan sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah.

Contoh pelayanan SKGR di Kecamatan yaitu: Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, memiliki pelayanan Register SKGR yang mirip dengan Register SKT, dengan penomoran dan penandatanganan dilakukan setelah berkas lengkap dari desa. Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, juga memiliki pelayanan SKGR yang gratis dan tidak dipungut biaya. Pelayanan SKGR di kecamatan, merupakan layanan penting untuk memberikan kepastian hukum atas peralihan hak atas bangunan atau tanah yang belum bersertifikat. Pelayanan ini biasanya gratis dan prosesnya relatif cepat.

Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi, Pemda Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak (Wikipedia, 2008).

Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bias mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu.

Kemampuan dan keterampilan camat berhubungan dengan kepemimpinannya dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan dari uraian tersebut serta pengamatan penulis dilapangan terhadap pelayanan SKGR di kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dijelaskan fenomena-fenomena berikut ini:

1. Prosedur dan standar pelayanan dalam penerbitan (Surat Keterangan Ganti Rugi) SKGR di Kecamatan Tapung belum sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk kejelasan persyaratan, alur proses, dan waktu penyelesaian.

2. Tidak adanya transparansi biaya yang dikenakan dalam pengurusan (Surat Keterangan Ganti Rugi) SKGR karena besaran biaya administrasi atau uang retribusinya tidak di sebutkan didalam SOP.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2008) metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan suatu keadaan sosial yang tidak dapat diukur oleh penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif yang berupa tulisan-tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2005), penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dari para narasumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan baik itu pelayanan publik maupun pelayanan pemerintahan serta jasa publik merupakan sebuah tanggung jawab yang diberikan oleh instansi pemerintahan baik itu ditingkat pemerintahan pusat, pemerintahan daerah serta dilingkungan BUMN, BUMD, yang telah diatur dan disebutkan didalam perundang-undangan (Ratminto, 2007:176-177).

Pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik).

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Tjiptono (2015) Dimensi Tangibles adalah wujud nyata dari pelayanan yang mampu memberikan persepsi kualitas kepada pelanggan melalui fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan. Lovelock & Wirtz (2011) Tangibles adalah elemen fisik yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap jasa, seperti lingkungan layanan, perlengkapan, dan bahan pendukung. Menekankan lingkungan (service environment) sebagai bukti fisik.

Dalam indikator ini ada sub indikator yang menjadi objek pembahasan yang antara lain sebagai berikut:

- a) SOP Pelaksanaan layanan surat tanah
- b) Pelaksanaan Layanan yang diberikan oleh petugas kantor camat

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara Bersama enam orang narasumber, pada saat melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi mengenai bukti fisik Pelayanan pengurusan surat tanah itu dilakukan oleh pihak layanan Paten yang mana mereka bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan yaitu SOP pengurusan surat yang antara lain ialah surat pengantar RT/RW, fotokopi KTP dan KK pemohon, bukti kepemilikan tanah (seperti sertifikat lama, Akta Jual Beli, atau Letter C), dan fotokopi SPPT PBB tahun berjalan dan dalam hal memberikan pelayanan pihak kecamatan sudah melakukan dengan baik terutama pelayanan yang di berikan oleh Petugas Layanan PATEN.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi analisa mengenai bukti fisik ialah SOP pengurusan surat yang antara lain ialah surat pengantar RT/RW, fotokopi KTP dan KK pemohon, bukti kepemilikan tanah (seperti sertifikat lama, Akta Jual Beli, atau Letter C), dan fotokopi SPPT PBB tahun berjalan dan dalam hal memberikan pelayanan pihak kecamatan sudah melakukan dengan baik terutama pelayanan yang di berikan oleh Petugas Layanan PATEN. Untuk pengurusan surat tanah petugas akan melakukan

pengukuran luas tanah dan menetapkan sepadan tanahnya barulah kemudian mengeluarkan surat yang di mohonkan.

Kesimpulan dalam indikator dimensi tangibel adalah berdasarkan SOP yang digunakan untuk pengurusan surat keterangan ganti kerugian harus menggunakan pengurusan surat pengantar RT/RW, fotokopi KTP dan KK pemohon, bukti kepemilikan tanah (seperti sertifikat lama, Akta Jual Beli, atau Letter C), dan fotokopi SPPT PBB tahun berjalan. Pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan pihak kecamatan sudah melakukan dengan baik terutama pelayanan yang di berikan oleh Petugas Layanan PATEN. Untuk pengurusan surat tanah petugas akan melakukan pengukuran luas tanah dan menetapkan sepadan tanahnya barulah kemudian mengeluarkan surat yang di mohonkan.

2. Dimensi Reliability.

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Dalam indikator ini ada sub indikator yang menjadi objek pembahasan yang antara lain sebagai berikut:

- a) Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan
- b) Menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka analisa penulis mengenai releability dapat disimpulkan semua pegawai yang bertugas di kecamatan tapung ini sudah memiliki etika dan moral yang baik dalam menyelesaikan tanggung jawab profesi masing. Hal itu juga didukung oleh adanya pelatihan-pelatihan yang di berikan sehingga para pegawai sudah memiliki kredibilitas yang baik dalam menjalankan tugas mereka petugas kantor camat memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Kesimpulan mengenai dimensi releability dapat disebutkan bahwa semua pegawai yang bertugas di kecamatan tapung sudah memiliki etika dan moral yang baik dalam menyelesaikan tanggung jawab profesi masing. Hal itu juga didukung oleh adanya pelatihan-pelatihan yang di berikan sehingga para pegawai sudah memiliki kredibilitas yang baik dalam menjalankan tugas mereka petugas kantor camat memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

3. Dimensi Responsiveness

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Dalam indikator ini ada sub indikator yang menjadi objek pembahasan yang antara lain sebagai berikut:

- a) Kesiediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan
- b) Menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi analisa mengenai responsiveness ialah sebagai berikut Proses pelayanan yang berikan petugas pelayanan kantor camat awalnya memberikan salam kemudian kami akan menanyakan apa yang bisa dibantu oleh petugas pelayanan, selanjutnya setelah masyarakat mengutarakan apa hal yang mereka butuhkan petugas pelayanan akan meminta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk syarat administratif setelah syarat lengkap maka proses pengurusan surat menyurat akan dimulai khususnya untuk pelayanan surat tanah kami butuh waktu lebih kurang 2 hari karena kami perlu kelokasi untuk melakukan pengecekan serta tidak hanya surat tanah kami juga memberikan 13 macam pelayanan yang bisa kami bantu maka dengan demikian tentu saja sistem pelayanan kecamatan siap untuk selalu membantu dan memberikan pelayannan dengan baik dan tepat waktu kepada masyarakat.

Kesimpulan mengenai responsiveness adalah sebagai berikut Proses pelayanan yang berikan petugas pelayanan kantor camat awalnya memberikan salam kemudian petugas akan memberikan sapaan berupa kalimat tanya tentang bantuan apa yang dapat mereka berikan. Selanjutnya setelah masyarakat mengutarakan apa hal yang mereka butuhkan petugas pelayanan akan meminta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk syarat administratif setelah syarat lengkap maka proses pengurusan surat menyurat akan dimulai khususnya untuk pelayanan surat tanah kami butuh waktu lebih kurang 2 hari karena petugas kantor camat perlu turun kelokasi untuk melakukan pengecekan lahan yang akan di buatkan surat keterangan ganti kerugian agar dikemudian hari tidak merugikan salah satu pihak.

4. Daya tanggap

Daya tangkap 196ndica kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan.

Dalam idikator ini ada sub 196ndicator yang menjadi objek pembahasan yang antara lain sebagai berikut:

- a) Kualitas 196ndica yang sudah berjalan sesuai harapan Masyarakat
- b) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan

Pada saat melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi pelayanan di kecamatan sudah baik serta pihak kecamatan selalu menyelesaikan surat yang di mohonkan oleh masyarakat selesai dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai daya tanggap strategi pelaksanaan pemerintahan yang dilakukan oleh kecamatan ialah dilakukan dengan meminta kritik dan saran serta kepada masyarakat melalu kotak saran namun sayangnya masayrakat kurannng peduli terhadap adanya kotak saran tersebut begitu pula dengan penilaian masyarakat kepada pemerintahan kecamatan khususnya pelayanan, pihak kecamatan meminta penilaian pelayanan kepada masyaakat melalui hal yang sama namun juga jarang masayrakat yang mau memasukan penilaian mereka, masyarakat hanya memberikan penilaian apabila telah di minta oleh petugas, mereka menolak dengan alasan membuat urusan mereka menjadi terhambat.

Kesimpulan mengenai daya tanggap strategi pelaksanaan pemerintahan yang dilakukan oleh kecamatan ialah dilakukan dengan meminta kritik dan saran serta kepada masyarakat melalu kotak saran tetapi sayangnya masayrakat kurannng peduli terhadap adanya kotak saran tersebut begitu pula dengan penilaian masyarakat kepada

pemerintahan kecamatan khususnya pelayanan, pihak kecamatan meminta penilaian pelayanan kepada masyarakat melalui hal yang sama tetapi adanya kebijakan tersebut jarang sekali diperhatikan oleh masyarakat dan masyarakat enggan untuk memberikan penilaian mereka, namun apabila ada petugas yang memohon untuk memberikan penilaian masyarakat mau membantu walaupun hanya memberikan penilaian apabila telah diminta oleh petugas.

5. Dimensi Empathy (Empati).

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dan penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dalam indikator ini ada sub indikator yang menjadi objek pembahasan yang antara lain sebagai berikut:

- a) perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan
- b) Penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

Pada saat melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi perhatian pihak kecamatan kepada masyarakat. Pihak kecamatan selalu membantu semua keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai perhatian pihak kecamatan kepada masyarakat. Pihak kecamatan selalu membantu semua keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bantuan yang diberikan harus memenuhi syarat yang diminta oleh pihak kecamatan jika persyaratannya telah terpenuhi maka pihak kecamatan akan memberikan bantuan dengan cepat, cermat dan tepat.

Kesimpulan mengenai perhatian pihak kecamatan kepada masyarakat. Pihak kecamatan selalu memberikan perhatian dengan membantu semua keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bantuan yang diberikan harus memenuhi syarat yang diminta oleh pihak kecamatan jika persyaratannya telah terpenuhi maka pihak kecamatan akan memberikan bantuan dengan cepat, cermat dan tepat.

Dalam Pelayanan Surat Tanah Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kendala dalam Pelayanan Surat Tanah Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar ialah sebagai berikut:

- a) Adanya kesalahan pemahaman waktu pengukuran lahan
- b) Adanya kesalahan pemahaman baik itu sama tetangga sepadan tanah atau antara pembeli dengan penjual,
- c) Waktu pengukuran yang sulit ditentukan karena semua pihak harus hadir namun sayangnya tidak semua pihak bisa datang pada waktu yang ditentukan sehingga pengukuran akan berlangsung lebih lama sehingga membuat penerbitan surat menjadi terhambat.
- d) Ahli waris yang menjual tanah tidak memahami mengenai lokasi tanah yang dijual.
- e) Persyaratan yang diminta kecamatan belum terpenuhi

SIMPULAN

Kesimpulan yang penulis buat dalam pelaksanaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kesimpulan dalam indikator dimensi tangibel adalah berdasarkan SOP yang digunakan untuk pengurusan surat keterangan ganti kerugian harus menggunakan pengurusan surat pengantar RT/RW, fotokopi KTP dan KK pemohon, bukti kepemilikan tanah (seperti sertifikat lama, Akta Jual Beli, atau Letter C), dan fotokopi SPPT PBB tahun berjalan. Pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan pihak kecamatan sudah melakukan dengan baik terutama pelayanan yang di berikan oleh Petugas Layanan PATEN. Untuk pengurusan surat tanah petugas akan melakukan pengukuran luas tanah dan menetapkan sepadan tanahnya barulah kemudian mengeluarkan surat yang di mohonkan.
2. Kesimpulan mengenai dimensi releability dapat disebutkan bahwa semua pegawai yang bertugas di kecamatan tapung sudah memiliki etika dan moral yang baik dalam menyelesaikan tanggung jawab profesi masing. Hal itu juga didukung oleh adanya pelatihan-pelatihan yang di berikan sehingga para pegawai sudah memiliki kredibilitas yang baik dalam menjalankan tugas mereka petugas kantor camat memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun
3. Kesimpulan mengenai indikator responsiveness adalah sebagai berikut Proses pelayanan yang berikan petugas pelayanan kantor camat awalnya memberikan salam kemudian petugas akan memberikan sapaan berupa kalimat tanya tentang bantuan apa yang dapat mereka berikan. Selanjutnya setelah masyarakat mengutarakan apa hal yang mereka butuhkan petugas pelayanan akan meminta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk syarat administratif setelah syarat lengkap maka proses pengurusan surat menyurat akan dimulai khususnya untuk pelayanan surat tanah kami butuh waktu lebih kurang 2 hari karena petugas kantor camat perlu turun kelokasi untuk melakukan pengecekan lahan yang akan di buatkan surat keterangan ganti kerugian agar dikemudian hari tidak merugikan salah satu pihak.
4. Kesimpulan mengenai daya tanggap strategi pelaksanaan pemerintahan yang dilakukan oleh kecamatan ialah dilakukan dengan meminta kritik dan saran serta kepada masyarakat melalu kotak saran tetapi sayangnya masayarakat kurang peduli terhadap adanya kotak saran tersebut begitu pula dengan penilaian masyarakat kepada pemerintahan kecamatan khususnya pelayanan, pihak kecamatan meminta penilaian pelayanan kepada masyaakat melalui hal yang sama tetapi adanya kebijakan tersebut jarang sekali di perhatikan oleh masyarakat dan masyarakat enggan untuk memberikan penilaian mereka, namun apabila ada petugas yang memohon untuk memberikan penilaian masyarakat mau membantu walaupun hanya memberikan penilaian apabila telah di minta oleh petugas.
5. Kesimpulan mengenai perhatian pihak kecamatan kepada masyarakat. Pihak kecamatan selalu memberikan perhatian dengan membantu semua keperluan yang di butuhkan oleh masyarakat. Bantuan yang di berikan harus memenuhi syarat yang di minta oleh pihak kecamatan jika persyaratannya telah terpenuhi maka pihak kecamatan akan memberikan bantuan dengan cepat, cermat dan tepat.
6. Penghambat dalam Pelayanan Surat Tanah Surat Keterangan Ganti Rugi Dikecamatan Tapung Kabupaten Kampar ialah sebagai berikut:
 - a) Adanya kesalah pahaman waktu pengukuran lahan
 - b) Adanya kesalah pahaman baik itu sama tetangga sepadan tanah atau antara pembeli dengan penjual,
 - c) Waktu pengukuran yang sulit di tentukan karena semua pihak harus hadir namun sayangnya tidak semua pihak bisa datang pada waktu yang di

tentukan sehingga pengukuran akan berlangsung lebih lama sehingga membuat penerbitan surat menjadi terhambat.

- d) Ahli waris yang menjual tanah tidak memahami mengenai lokasi tanah yang di jual.
- e) Persyaratan yang di minta kecamatan belum terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. (2007). *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Blanchard, K. H., & Hersey, P. (2017). Great Ideas Revisited. *Training & Development*, 50(1), 42–48.
- Berry, D. (2003). *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A., Hubby, G., Avery, A., & Sheikh, A. (2011). The Case Study Approach. *BMC Medical Research Methodology*, 11(1), 1–9.
- Djaenuri, A. (2015). *Kepemimpinan. Etika Dan Kebijakan Pemerintahan*.
- Ermaya Suradinata, P., & Pemerintah, K. (2017). Gramedia Pustaka. *Utama, Jakarta*.
- Fadillah, S. N., & Setyorini, R. (2021). Analisis Implementasi Strategi Content Marketing Dalam Menciptakan Customer Engagement Di Media Sosial Instagram Wakaf Daarut Tauhiid Bandung. *Menara Ilmu*, XV(02), 100–116.
- Febrian, R. A., Rahman, K., Yuza, A. F., & Zainal, Z. (2023). Local Government Innovation Model In Pekanbaru City, Indonesia: A Study Of Public Service Mall. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 302–314.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harimbawa, G., Sumaryadi, I. N., Djohan, D., & Mulyati, D. (2022). Government Collaboration on Controlling Illegal Mining in West Nusa Tenggara Province. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1).
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The Qualitative Researcher's Companion*. Sage.
- Iskandar, D. (2015). *Penelitian Tindakan Kelas dan Publikasinya*. Ihya Media.
- Iskandar, P. (2012). *Hukum HAM Internasional: Sebuah Pengantar Kontekstual*. Institute for Migrant Rights.
- Juanda, J. (2004). *Analisis Karakteristik Usaha Warung Tegal Di Kebayoran Baru Jakarta Selatan Dan Implikasinya Terhadap Pemberian Kredit Mikro Pada Pt BankBNI*. Institut Pertanian Bogor.
- Moleong, L. J. (2016). *Metedologi Penelitian Kualitatif*(Vol. 2448). Kakek nenek.
- Ndraha, E. (2019). *Pengaruh Kemampuan Finansal Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Produk E-Money (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Hkbp Nommensen Medan)*.
- Nugroho, R. (2020). *Public Policy 6-Edisi Revisi*. Elex Media Komputindo.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori&Praktik Pemerintahan&Otda (Rev)*. Grasindo.
- Nurcholis, H. (2019). Konsep Dasar Pemerintahan Daerah. *Meraja Journal*, 2, 101–108.
- Pamudji, S. (2016). *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Rahman, S. (2004). *Pembangunan dan Otonomi Daerah, Realisasi Program Gotong Royong*. Pancar Suwuh, Jakarta.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarundajang, S. H. (2017). *Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Siagian, A. O., & Wibowo, A. U. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Pendidikan di Era Revolusi Digital Industri 5.0 di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Agama Dan Pendidikan Agama Buddha*, 3(2), 37–47.

- Siagian, S. P. (2019). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Refika Aditama.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press
- Sondang, S. (1985). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung .
- Sutrisno, E. (2015). *Model Pendidikan Life Skill Di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Muhammadiyah Al-Maa'oun Balong Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *Inklusi*, 1(2), 269–308.
- Syafiie, I. K. (2013). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Refika Aditama.
- Taliziduhu, N. (2013). *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru*. Rineka Cipta.
- Terry, G. L. (2019). *A Study of the Disposition of Government-owned War Plants and Equipment*. Graduate School of Arts and Sciences, University of Pennsylvania.
- Toha, M. (2007). *Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*. Kencana.
- Warsito, B. (2009). *Kapita Selekta Statistika Neural Network*.
- Wilson, A. M. (2006). *Marketing Research: An Integrated Approach 2nd Edition*. FT Prentice Hall.
- Zaenal Mukaom (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung CV. Pustaka Setia
- Aprianida. 2016. Pelaksanaan Pembinaan Birokrasi Lokal Di Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi . *Jom Fisip Vol 3. No. 2*
- Ibrahim, A. H., Pora, R., & Pora, A. (2020). Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi di Kantor Kecamatan Mangoli Tengah Kabupaten Kepulauan Sula). *Jurnal Government of Archipelago-JGOA*, 1(1), 25-33.
- Johannes, A. W. (2018). Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kuburaya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 3(2), 150-163.
- Mandayu, Y. G. F. (2017). Kepemimpinan Camat Dalam Membina Pemerintahan Desa Di Kecamatan Mandor Kabupaten Landak. *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(4).
- Rama, M. I. (2020). Peran Kepemimpinan Camat Dalam Menciptakan Disiplin Kerja Pegawai (Studi Pada Kantor Camat Wawotobi Kabupaten Konawe). *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 2(2), 141-152.
- Wahyuni, R. (2018). Analisis Kewenangan Atributif Camat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Bontonombo Kabupaten Gowa. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 26-34.
- Wawoh, M., Sambiran, S., & Kasenda, V. (2019). Kepemimpinan Camat Dalam Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi di Kecamatan Aertembaga Kota Bitung. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).