

Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar

* Viola Khansa Nabila¹, Yendri Nazir²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah (SKGR) di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan SKGR telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu pengajuan permohonan oleh masyarakat, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi data oleh perangkat desa, hingga penerbitan surat oleh kepala desa. Secara umum kualitas pelayanan sudah berjalan cukup baik karena adanya prosedur dan persyaratan yang jelas dalam proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang berlaku, kelengkapan berkas yang belum terpenuhi, serta keterbatasan sumber daya aparatur desa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem pelayanan dan peningkatan kinerja aparatur desa agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, SKGR, Pemerintah Desa.

Abstract

This study aims to determine the quality of service in the management of Land Compensation Certificate (SKGR) at the Pandau Jaya Village Office, Siak Hulu District, Kampar Regency. This research uses a descriptive method with a qualitative approach to describe how the service process is provided to the community. The results show that the SKGR management service is carried out through several stages, including the submission of applications by the community, checking the completeness of requirements, data verification by village officials, and the issuance of the certificate by the village head. In general, the quality of service has been implemented fairly well because there are clear procedures and requirements in the service process. However, several obstacles still exist, such as the community's limited understanding of the procedures, incomplete administrative documents, and limited human resources of village officials. Therefore, efforts are needed to improve service quality through improving the service system and enhancing the performance of village officials so that public services become more effective, efficient, and able to increase community satisfaction

Keywords: Service Quality, Public Service, SKGR, Village Government.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik (2013) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan, tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.(Map, 2022)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1), memberikan pengertian bahwa pelayanan adalah:

“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.”

Adapun komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di muat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi. (WITRI, 2024)

Dengan melakukan pelayanan yang baik dan optimal pemerintahan memiliki tujuan pelayanan yaitu:

1. Menyediakan layanan yang di butuhkan oleh masyarakat agar hak-hak masyarakat dapat terpenuhi.
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien dalam melayani masyarakat (Good Governance).
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.
5. Membuka ruang bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Desa Pandau Jaya berdiri pada 9 agustus 1999, yang bertepatan di kecamatan Siak Hulu kabupaten Kampar. Adapun jumlah perangkat yang bekerja di Kantor Desa Pandau Jaya adalah 9 orang, yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan, Kasi Kesejahteraan, Kaur Keuangan, Kaur Perencanaa, Kaur Umum dan Staff.

Di kantor desa juga menyediakan layanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) bagi masyarakat yang membutuhkan sebagai bukti administrasi terkait kepemilikan atau pengalihan hak atas tanah. Layanan ini diberikan kepada masyarakat yang melakukan transaksi atau pengalihan hak atas tanah, sehingga diperlukan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah desa sebagai dasar administrasi. Keberadaan layanan pengurusan SKGR di kantor desa menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan membantu masyarakat dalam memperoleh legalitas administratif terhadap tanah yang dimiliki.

Proses pengurusan SKGR dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, hingga verifikasi data oleh perangkat desa dan kepala desa sebelum surat diterbitkan. Melalui pelayanan ini, pemerintah desa berupaya memberikan kemudahan, kepastian, serta keteraturan dalam administrasi pertanahan di tingkat desa. Dengan demikian,

masyarakat dapat mengurus dokumen yang dibutuhkan secara lebih tertib, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

SKGR merupakan alat bukti tertulis di bawah tangan yang kekuatan pembuktiannya tidak sekuat akta otentik, namun karena SKGR tersebut merupakan surat-surat yang dikategorikan alashak atau data yuridis atas tanah yang dijadikan syarat kelengkapan persyaratan permohonan hak atas tanah sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan pertanahan maka SKGR tersebut merupakan dokumen yang sangat penting dalam proses penerbitan sertipikat hak atas tanah.(Rachmat et al., 2024)

Secara spesifik pengertian SKGR adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah desa atau kelurahan yang menyatakan telah terjadinya penggantian kerugian atas suatu bidang tanah antara pihak yang melepaskan penguasaan dengan pihak yang menerima penguasaan. SKGR digunakan sebagai bukti administratif bahwa telah terjadi pengalihan penguasaan fisik tanah, khususnya terhadap tanah yang berstatus tanah negara atau tanah yang belum bersertifikat.

Dalam pengurusan Surat keterangan Ganti Rugi (SKGR) memiliki syarat-syarat tertentu, adapun syaratnya, yaitu :

- a. Fotocopy KTP penjual dan pembeli
- b. Surat Pernyataan Tidak Bersengketa
- c. Surat Dasar dari pemilik tanah
- d. Persetujuan batas tanah

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan SKGR di Kantor Desa Pandau Jaya, yaitu:

Tabel 1.
Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan SKGR di Kantor Desa Pandau Jaya

No	Standar Operasional Prosedur
1	Datangnya pemohon ke Kantor Desa Pandau Jaya mengajukan balek nama untuk SKGR di buktikan dengan menandatangani permohonan, dimana di dalam permohonan itu di cantumkan nomor register SKGR sebagai dasarnya dan juga mencantumkan bahwasannya tidak dalam kondisi bersengketa,
2	Lalu Sekretaris Desa melaporkan kepada Kepala Desa setelah dilakukan pengecekan terhadap surat dasar tersebut,
3	Selanjutnya Kepala Desa akan menerbitkan Surat Perintah Tugas (SPT) yang memerintahkan kepada Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Kepala Dusun, RW dan RT di lingkungan setempat di lokasi tanah itu berada,
4	Lalu tim akan melakukan survey peninjauan ke lokasi tersebut, dan di saksi oleh tim, pihak penjual, pembeli juga di sertai saksi sepadan, Setelah itu di lakukan proses pengetikan surat,
5	Lalu di lakukan penandatanganan oleh pihak pembeli, pihak penjual, saksi sepadan, RT, RW dan Kepala Dusun,
6	Akan dilakukan registrasi penomoran oleh sekretaris desa dan di tanda tangani oleh Kepala Desa

7 Lalu di serahkan ke pihak kecamatan dan di tanda tangani oleh camat.

Sumber: Kantor Desa Pandau Jaya, 2025

Meskipun SOP tersebut telah digunakan dalam pelaksanaan pelayanan di desa, namun SOP itu belum memiliki kejelasan dan belum dituangkan secara resmi dalam Peraturan Desa (Perdes). Akibatnya, SOP tersebut masih bersifat sementara atau hanya menjadi pedoman internal biasa yang belum memiliki kekuatan hukum yang kuat.

Di Kabupaten Kampar, kewenangan pemerintah daerah dalam bidang pertanahan tidak mencakup pengaturan hak atas tanah secara substantif, melainkan terbatas pada pengaturan yang bersifat administratif dan fiskal, salah satunya melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Dalam kaitannya dengan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), peraturan daerah tersebut berperan sebagai dasar pendukung yang mewajibkan setiap peristiwa perolehan atau penguasaan tanah yang didasarkan pada SKGR untuk memenuhi ketentuan administrasi dan kewajiban pajak daerah sebelum ditindaklanjuti dalam proses pertanahan, sehingga mendukung tertib administrasi dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Saat ini, Desa Pandau Jaya sudah tidak memiliki banyak tanah yang berstatus tanpa kepemilikan. Desa ini telah berdiri selama kurang lebih 25 tahun sejak terjadinya pemekaran wilayah pada tanggal 19 Agustus 1999. Seiring dengan perkembangan waktu, administrasi pemerintahan di Desa Pandau Jaya juga telah mengalami berbagai pembaruan dan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan serta ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, proses administrasi terkait balik nama kepemilikan tanah tetap menjadi hal yang masih berlangsung dan memerlukan perhatian dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, penulis mendapatkan beberapa permasalahan dalam pelayanan pengurusan surat keterangan ganti rugi yaitu:

1. Banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan dokumen yang harus dilengkapi sehingga proses pengajuan sering tertunda, di tambah dengan data kepemilikan tanah yang tidak sinkron serta sistem pencatatan arsip yang masih manual dan sulit ditelusuri.
2. Dari sisi pelayanan, proses penerbitan SKGR cenderung lambat akibat kurangnya koordinasi antara pihak desa, kecamatan, dan BPN. Kurangnya transparansi terkait biaya dan prosedur juga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat.
3. SOP yang digunakan terindikasi masih belum jelas karena tidak memiliki dasar hukum yang kuat serta belum dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Desa maupun ditetapkan dalam Peraturan Desa.

METODE

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah tipe survey deskriptif dalam metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan metode ini peneliti lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih menganalisis makna pada fenomena tersebut. Menurut Sugiyono, fokus penelitian kualitatif adalah fenomena yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk dipahami secara mendalam. Fokus dapat berupa perilaku,

aktivitas, proses, atau interaksi yang terjadi dalam konteks tertentu. Fokus membantu peneliti memaknai gejala secara holistik.

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk melakukan suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak hulu Kabupaten Kampar.

Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informasi atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun informasi informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris Desa Pandau Jaya Kabupaten Kampar
2. Kasi Pemerintahan Desa Pandau Jaya Kabupaten Kampar
3. Kasi Pelayanan Desa Pandau Jaya Kabupaten kampar
4. Masyarakat yang sudah pernah mengurus SKGR di Kantor Desa Pandau Jaya.

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode ini digunakan untuk membantu untuk mengetahui informasi yang diteliti:

1. Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung melalui wawancara dan observasi tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.
2. Data Sekunder data yang diperoleh secara tidak langsung guna untuk melengkapi informasi berupa dokumen-dokumen, kepustakaan, peraturan-peraturan dan hukum yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi di kantor Desa Pandau Jaya di jelaskan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud/Ketampakan Fisik)

Berdasarkan indikator *Tangibles* (Berwujud), tata kelola pemerintahan yang baik harus menyesuaikan dengan sarana dan prasarana fisik yang tersedia, termasuk fasilitas pelayanan, infrastruktur kantor, peralatan, serta dokumentasi yang mendukung kelancaran operasional. Penyesuaian ini bertujuan agar layanan publik dapat disampaikan secara efektif, profesional, dan nyaman bagi masyarakat, sehingga citra pemerintahan menjadi lebih transparan dan dapat diakses dengan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kualitas pelayanan pengurusan SKGR di Kantor Desa Pandau Jaya tergolong cukup memadai dari segi sarana dan prasarana, ruang tunggu, serta penyampaian informasi. Fasilitas fisik kantor dan alat bantu seperti meteran dan GPS mendukung proses pengukuran tanah, sementara ruang tunggu memberikan kenyamanan bagi masyarakat meski jumlah kursi masih terbatas. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung antara masyarakat dan perangkat desa, seperti Sekretaris Desa atau Kepala Seksi Pemerintahan, sehingga relatif jelas dan mudah dipahami, meskipun media informasi tertulis seperti papan pengumuman belum tersedia, sehingga masyarakat masih mengandalkan penjelasan langsung dari petugas.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsivitas dalam pelayanan SKGR menunjukkan seberapa cepat dan tepat petugas menanggapi kebutuhan masyarakat. Tingkat respons yang baik memudahkan proses pengurusan, menangani pertanyaan atau keluhan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih transparan, efisien, dan dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel mengenai

indikator *Responsiveness* (*Daya Tanggap*) dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan SKGR di kantor desa tergolong baik dari segi responsivitas dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Perangkat desa memberikan pelayanan secara cepat dan sigap, menjelaskan prosedur serta persyaratan dengan jelas, serta membantu apabila terdapat kekurangan dokumen. Masyarakat menilai pelayanan ini memudahkan pemahaman proses pengurusan dan memastikan layanan berlangsung tertib, lancar, dan sesuai ketentuan, sehingga menunjukkan upaya perangkat desa dalam memberikan layanan yang responsif.

3. Assurance (Kemampuan)

Assurance (kemampuan) dalam pelayanan publik mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap petugas dalam memberikan layanan yang terpercaya. Aspek ini berkaitan dengan kompetensi perangkat desa dalam menyampaikan informasi jelas, melaksanakan prosedur dengan tepat, serta memberi rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat. Dalam pengurusan SKGR, kemampuan petugas penting agar masyarakat memahami persyaratan dan tahapan pengurusan, sehingga proses pelayanan berjalan lancar dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel mengenai indikator Assurance (Kemampuan) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan SKGR di kantor desa tergolong baik dari segi kemampuan dan sikap perangkat desa. Perangkat desa mampu menjelaskan prosedur, persyaratan, serta tahapan pengurusan SKGR dengan jelas, sehingga masyarakat dapat memahami proses yang harus dilalui, dan sikap petugas juga sopan, ramah, serta dapat dipercaya. Masyarakat menilai pelayanan ini membantu karena petugas bersedia memberikan arahan dan menjawab pertanyaan. Namun, masih ada keterbatasan, karena dokumen SKGR bersifat sensitif sehingga hanya beberapa perangkat desa yang menangani, sehingga masyarakat kadang harus menunggu petugas yang berwenang.

4. Transparency (Terbuka)

Transparency (Keterbukaan) dalam pelayanan SKGR berarti informasi prosedur, persyaratan, dan alur pengurusan disampaikan jelas dan mudah diakses. Perangkat desa menjelaskan secara rinci dan menjawab pertanyaan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan memastikan layanan berjalan sesuai aturan. Dengan keterbukaan ini, masyarakat merasa lebih yakin dan nyaman dalam mengikuti proses pengurusan SKGR.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel *Transparency (Terbuka)*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan SKGR di kantor desa tergolong cukup terbuka dari segi akses, biaya, dan waktu informasi. Perangkat desa menyampaikan prosedur, persyaratan, serta tahapan pengurusan secara jelas, menjawab pertanyaan masyarakat, dan memberi penjelasan mengenai estimasi waktu penyelesaian dokumen, sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan dengan baik. Selain itu, petugas juga menjelaskan adanya biaya administrasi yang terkait tahapan pengurusan, meskipun besaran biaya belum tersedia secara tertulis di media informasi sehingga masyarakat masih harus menanyakannya langsung. Kondisi ini menunjukkan upaya keterbukaan yang cukup baik, meski masih perlu perbaikan dalam penyediaan informasi tertulis agar masyarakat dapat mengakses semua informasi secara lebih mandiri. *Systematic and Adaptive Approach* (pendekatan yang sistematis dan adaptif).

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasanya ada beberapa faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan SKGR di Kantor Desa Pandau Jaya sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian ukuran tanah antara dokumen dan kondisi di lapangan dapat

- menjadi hambatan dalam pengurusan SKGR.
2. Fasilitas Pelayanan yang Terbatas, Ruang tunggu yang kurang memadai dapat menjadi kendala dalam pelayanan karena fasilitas yang tersedia masih terbatas
 3. Proses pengurusan SKGR melibatkan beberapa pihak seperti RT, RW, kepala dusun, dan kepala desa, sehingga apabila salah satu pihak sedang tidak berada di tempat atau memiliki kesibukan, proses pengurusan dapat menjadi lebih lama.
 4. Pengurusan SKGR merupakan dokumen yang cukup sensitif dan biasanya hanya ditangani oleh perangkat desa tertentu. Hal ini menyebabkan pelayanan dapat terhambat apabila petugas yang menangani sedang tidak berada di tempat.

SIMPULAN

Pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah (SKGR) di Kantor Desa Pandau Jaya, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar secara umum telah terlaksana dengan cukup baik karena sudah memiliki prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan yang jelas, mulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat, pemeriksaan kelengkapan berkas, hingga penerbitan surat oleh kepala desa. Layanan ini bertujuan memberikan kepastian hukum dan legalitas administrasi atas kepemilikan tanah bagi masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang berlaku, berkas persyaratan yang belum lengkap, serta keterbatasan sumber daya aparatur desa. Karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem pelayanan dan peningkatan kinerja aparatur agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. R. (2025). Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (Skgr) Tanah Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. *Catha: Jurnal Penelitian Kreatif Dan Inovatif*, 2(4), 36-50.
- Br Ginting, M. M. (2009). *Kekuatan Pembuktian Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Berdasarkan Perkara Perdata Nomor 56/PDT/G/2009/PN.PBR. III*, 1–15.
- Dethia, N. S. (2020). *Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Sebagai Jaminan Dalam Perjanjian Utang Piutang*. 2.
- Fitrah, M. (2017). *Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*.
- Haboddin, Mukhtar. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Hadisti, F. I., Handoko, W., Kenotariatan, P. S., & Hukum, F. (2019). *Kebijakan Menteri ATR / BPN Terkait Dengan Hak*. 12, 842–855.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Hidayati, & Adni, D. F. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Hukum, F., & Diponegoro, U. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2(1), 143–154.
- Hukum, J., Vol, P., & Kunci, K. (2016). *HUBUNGAN Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah Dudung Abdullah* (1), 83–103.
- Indrianasari, E. S. (2020). *Optimalisasi Pengelolaan Dan Pemanfaatan Tanah Kas Desa Oleh Kepala Desa Di Kecamatan Bantul*. [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/23764/1/1705127901.Pdf](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/Id/Eprint/23764%0Ahttp://E-Journal.Uajy.Ac.Id/23764/1/1705127901.Pdf)

- Khaz, F. H., & Mirza, D. (2023). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis*. 3, 1976–1989.
- Map, J. (2022). *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (Skgr) Pada Kantor Camat Tembilahan Hulu - Riau*. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 5(3), 304–311. <https://doi.org/10.37504/Map.V5i3.438>
- Moenir, H. A. . (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Muhtadi, A. S. (2016). *Komunikasi Pemerintahan Filosofi, Konsep, Dan Aplikasi*.
- Mustanir, A. (2023). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Napitupulu, D. R. . (2024). *Hukum Pertanahan*.
- Ndraha, T. (2005). *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*.
- Ndraha, T. (2015). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*.
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*.
- Pasalong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*.
- Purnamasari, I. D. (2010). *Hukum Pertanahan*.
- Rachmat, D., Hasan, A., Hukum, F., & Lancang, U. (2024). *Tanggung-Gugat Camat Atas Penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Sebagai Dasar Pengalihan*. 3(1), 11–18.
- Rahayu, A. S. (2018). *Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum, Dan Aplikasinya*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Rasyid, M. R. (1996). *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori, Dan Aplikasi*.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik.”*
- Somantri, G. R. (2005). *Makara Human Behavior Studies In Asia Memahami Metode Kualitatif*. 9(2), 57–65.
- Suanca, I. Wayan G. (2025). *Konsep Dasar Ilmu Pemerintahan*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Suwarjono, M. S. . (2001). *Kebijakan Pertanahan: Antara Regulasi Dan Implementasi*.
- Suwatno. (2019). *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*.
- Syafiie, I. K. (2011). *Sistem Pemerintahan Indonesia*.
- Syafiie, I. K. (2019). *Ilmu Pemerintahan (Suryani (Ed.))*.
- Wasistiono, S., & Tahir, I. (2006). *Prospek Pengembangan Desa*.
<http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/3520>
<https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/download/3520/2698>
- Yogia, H. M. A., & Wijaya, M. (2015). *Kepemimpinan Pemerintahan*.

Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Tahun 1960.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 2 Tentang Tujuan Pemerintahan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Terkait Pengelolaan Tanah Di Indonesia

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan