

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGURUSAN IZIN  
SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR)  
DI KANTOR CAMAT KUANTAN HILIR  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

**Disusun dan diajukan untuk melengkapi Skripsi  
Pada Program Pendidikan Strata Satu Program Studi  
Administrasi negara**



**Oleh :**

**NAMA : NABILLA ADELIA WITRI  
NPM : 190411030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2023**

**PENGESAHAN**

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :  
Hari : Selasa  
Tanggal : 1  
Bulan : Agustus  
Tahun : 2023





**Tim Penguji**

Ketua Dewan Sidang

Sekretaris Dewan Sidang

  
**SARJAN M., S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1008128002

  
**ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1005108901

- |                                 |                |   |
|---------------------------------|----------------|---|
| 1. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si  | (Pembimbing 1) | (  ) |
| 2. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si    | (Pembimbing 2) | (  ) |
| 3. DESRIADI, S.Sos., M.Si       | (Anggota)      | (  ) |
| 4. EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si | (Anggota)      | (  ) |

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Dekan,

**RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si**  
NIDN. 1000000000

## TANDA PERSETUJUAN

**JUDUL PENELITIAN** : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGURUSAN IZIN SURAT KETERANGAN  
GANTI RUGI (SKGR) DI KECAMATAN  
KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN  
SINGINGI  
**NAMA MAHASISWA** : NABILLA ADELIA WITRI  
**NPM** : 190411030  
**PROGRAM STUDI** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : ILMU SOSIAL

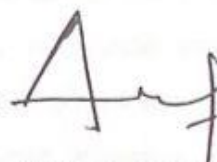
Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



SAHRI MUHARAM, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 1021117906



ALSAR ANDRI, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 1005108901

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos.,M.Si  
NIDN/1002059002

## PERYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabilla Adelia Witri

NPM : 190411030

Fakultas : Ilmu Sosial

Program Studi : Administrasi Negara

Universitas : Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi”** menyatakan bahwa, sesungguhnya Skripsi yang saya susun merupakan karya ilmiah saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas dan telah sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Jika dalam pembuatan Skripsi baik secara keseluruhan maupun sebagian dan terbukti plagiat. Maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan akademik berupa pembatal Skripsi dan mengulang penelitian serta mengajukan judul baru.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



**NABILLA ADELIA WITRI**

**NPM. 190411030**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah hirabbi'alamin saya ucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, berimandanbersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.

Saya persembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda(Alm) dan Ibundaku(Almh) tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, do'a, nasehat, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat dalam menjalani hidup dan terima kasih kepada kedua saudara perempuan saya tersayang yang juga telah memberi saya semangat serta dukungan sampai hari ini.

Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pegajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar kami mejadi lebih baik. Terima kasih banyak jasa kalian sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Terima kasih juga atas dukungan dari orang terdekat, sahabat tersayang, serta teman-teman seperjuangan program studi Administrasi Negara angkatan 2019.

**ABSTRAK****STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGURUSAN IZIN  
SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR)  
DI KANTOR CAMAT KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN  
SINGINGI****OLEH :****NABILLA ADELIA WITRI  
NPM. 190411030**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Data diolah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui, pengamatan langsung, Angket, dan dokumentasi.

Pada penelitian ini indikatornya adalah persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan. Hasil penelitian ditemukan bahwa SOP pengurusan izin SKGR di kantor Camat Kuantan Hilir masih belum sesuai. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan langsung penulis dengan masyarakat. Masih ditemukannya permasalahan saat pengurusan SKGR seperti pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat waktu, kurangnya transparansi biaya dalam pengurusan SKGR. Seharusnya sebagai pelaksana kegiatan pengurusan izin SKGR, pegawai mempunyai profesionalisme, disiplin dalam bekerja dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hasil penelitian SOP Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat di Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata 3,75 yang berada pada interval baik. Hal ini berdasarkan 5 indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, dan Penanganan Pengaduan hampir semua indikatornya baik.

**Kata Kunci : SOP, SKGR, Masyarakat**

## **ABSTRACT**

### **STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES FOR MANAGEMENT OF LICENSE CERTIFICATE OF COMPENSATION (SKGR) IN KUANTAN HILIR DISTRICT OFFICE, KUANTAN SINGINGI DISTRICT**

**BY :**

**NABILLA ADELIA WITRI**  
**NPM. 190411030**

*This research was conducted in Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the Standard Operating Procedures for Management of Permits for Compensation Certificates at the Kuantan Hilir Sub-District Office, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique uses the Simple Random Sampling method. Simple Random Sampling is taking sample members from a population that is carried out randomly without regard to the strata in that population. The data is processed using a quantitative descriptive method. Data obtained through, direct observation, questionnaires, and documentation.*

*In this study the indicators are requirements, procedures, service period, fees/tariffs and complaint handling. The results of the study found that the SOP for obtaining SKGR permits at the Kuantan Hilir sub-district office was still not appropriate. This can be seen from the results of the author's direct observations with the community. Problems were still found when managing SKGR such as the implementation of services that were not on time, lack of cost transparency in managing SKGR. As executors of SKGR permit management activities, employees should have professionalism, be disciplined at work and be able to provide the best service to the community.*

*The results of the research on the SOP for obtaining SKGR permits at the Kuantan hilir Sub-District Office, Kuantan Singingi District, resulted in an average score of 3,75 which is in a good interval. This is based on the 5 indicators used in this study, namely requirements, service procedures, service period, fees/tariffs, and complaint handling, almost all indicators are good.*

**Keywords :** SOP, SKGR, Public

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbilalamin* penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Dan *Shalawat* beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**”, ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara S1 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya campur tangan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.K.M, M. Kes, selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Rahmadhanti, S.IP, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Sahri Muharam, S.Sos, M,Si, selaku Pembimbing Akademik (PA) dan Dosen Pembimbing 1.
5. Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si, selaku Dosen pembimbing II.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.



7. Seluruh Teman – teman Administrasi Negara S1 Angkatan 2019 yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan saat menjalankan perkuliahan dan menyelesaikan Skripsi ini.
8. Untuk Kakak tersayang Elsa Kurnia Wati dan Kakak Okva fistalia, S.E yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis.
9. Sahabatku tercinta Siti Nurfarida, Rinta Mailani yang selalu support terima kasih atas dukungannya.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin yaaRabbal 'Alamiin..*

Teluk Kuantan, 27 Juni 2023



NABILLA ADELIA WITRI

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1 Konsep/Teori Administrasi Negara .....	12
2.1.2 Konsep/Teori Organisasi.....	16
2.1.3 Konsep/Teori Pelayanan .....	19
2.1.4 Konsep/Teori Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	24
2.1.5 Konsep/Teori Administrasi Pertanahan .....	31
2.2 Hipotesa .....	33
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
2.4 Definisi Operasional .....	35
2.5 Operasional Variabel .....	36

<b>BAB III</b>	<b>: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
	3.1 Jenis Penelitian .....	37
	3.2 Populasi dan Sampel.....	37
	3.2.1 Populasi.....	37
	3.2.2 Sampel.....	38
	3.3 Sumber Data .....	39
	3.3.1 Data Primer .....	39
	3.3.2 Data Sekunder.....	40
	3.4 Lokasi Penelitian .....	40
	3.5 Metode Pengumpulan Data .....	40
	3.5.1 Observasi ( <i>Observation</i> ) .....	41
	3.5.2 Angket ( <i>kuesioner</i> ) .....	41
	3.5.3 Dokumentasi ( <i>Documentation</i> ).....	41
	3.6 Teknik Analisis Data .....	41
	3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
	4.1 Sejarah Kecamatan Kuantan Hilir .....	45
	4.1.1 Gambaran Struktur Organisasi .....	46
	4.1.2 Tugas, Fungsi dan Wewenang	
	Kantor Camat Kuantan Hilir.....	46
	4.1.2.1 Camat .....	46
	4.1.2.2 Sekretaris Camat.....	47
	4.1.2.3 Sub Bagian Program .....	47
	4.1.2.4 Sub Bagian Umum .....	47
	4.1.2.5 Sub Bagian Keuangan .....	48
	4.1.2.6 Seksi Pemerintahan.....	48
	4.1.2.7 Seksi Pemberdayaan Masyarakat	
	Dan Desa .....	48
	4.1.2.8 Seksi Kententeraman	
	dan Ketertiban Umum .....	49
	4.2 Kondisi Geografis Kecamatan Kuantan Hilir .....	49

4.3	Kondisi Demografis Kecamatan Kuantan Hilir .....	50
4.4	Visi dan Misi Kantor Camat Kuantan Hilir .....	53
4.4.1	Visi dan Misi Kantor Camat Kuantan Hilir .....	53
4.4.2	Misi Kantor Camat Kuantan Hilir .....	53
<b>BAB V</b>	<b>: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1	Identitas Responden .....	54
5.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	54
5.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
5.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
5.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
5.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.....	57
5.2.1	Indikator Persyaratan Pengurusan SKGR .....	57
5.2.1.1	Dokumen Persyaratan SKGR .....	58
5.2.1.2	Informasi Pengurusan SKGR .....	59
5.2.1.3	Rekapitulasi Indikator Persyaratan .....	60
5.2.1.4	Observasi Indikator Persyaratan .....	62
5.2.2	Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR .....	63
5.2.2.1	Alur Pengurusan SKGR .....	63
5.2.2.2	Kejelasan Pengurusan SKGR .....	64
5.2.2.3	Sosialisasi Pengurusan SKGR .....	65
5.2.2.4	Rekapitulasi Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR .....	66

5.2.2.5	Observasi Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR .....	68
5.2.3	Indikator Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan SKGR .....	68
5.2.3.1	Lama Waktu Pengurusan SKGR .....	69
5.2.3.2	Ketetapan Waktu Pengurusan SKGR .....	70
5.2.3.3	Rekapitulasi Indikator Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan SKGR .....	71
5.2.3.4	Observasi Indikator Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan SKGR .....	72
5.2.4	Indikator Biaya/Tarif Pengurusan SKGR .....	72
5.2.4.1	Kejelasan Biaya Pengurusan SKGR .....	73
5.2.4.2	Besarnya Biaya .....	74
5.2.4.3	Rekapitulasi Indikator Biaya/Tarif Pengurusan SKGR .....	75
5.2.4.4	Observasi Indikator Biaya/Tarif Pengurusan SKGR .....	77
5.2.5	Indikator Penanganan Pengaduan Pengurusan SKGR .....	77
5.2.5.1	Bentuk Pengaduan Pengurusan SKGR .....	78
5.2.5.2	Rekapitulasi Indikator Penanganan Pengaduan Pengurusan SKGR .....	80
5.2.5.3	Observasi Indikator Penanganan Pengaduan Pengurusan SKGR .....	82
5.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	82
5.3.1	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin	

	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	84
<b>BAB VI</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
	6.1 Kesimpulan .....	87
	6.2 Saran .....	87
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekap Tahunan SKGR Tahun 2020-2022 .....	8
Tabel 2.1	Operasional Variabel Tentang SOP Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	36
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel SOP Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	39
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Linkert SOP Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	42
Tabel 3.3	Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang SOP Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	44
Tabel 4.1	Demografis Desa di Kecamatan Kuantan Hilir .....	51
Tabel 4.2	Perangkat Desa/Kel, Dusun/Lingkungan, RW, RT, Anggota BPD se-Kecamatan Kuantan Hilir .....	52
Tabel 5.1	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	54
Tabel 5.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 5.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
Tabel 5.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan.....	58
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan .....	59
Tabel 5.7	Rekapitulasi Indikator Persyaratan .....	60
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan .....	63
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan .....	64
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan .....	65
Tabel 5.11	Rekapitulasi Indikator Prosedur Pelayanan .....	67
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Pelayanan .....	69

Tabel 5.13	Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Pelayanan .....	70
Tabel 5.14	Rekapitulasi Indikator Jangka Waktu Pelayanan .....	71
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Mengenai Biaya/Tarif .....	73
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Mengenai Biaya/Tarif .....	74
Tabel 5.17	Rekapitulasi Indikator Biaya/Tarif .....	76
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengaduan .....	78
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengaduan .....	79
Tabel 5.20	Rekapitulasi Indikator Penanganan Pengaduan .....	81
Tabel 5.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Tentang SOP Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Kuantan Hilir (Perda : No 15 Tahun 2017) .....	46



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Standar Operasional Prosedur (Selanjutnya disingkat SOP) adalah pedoman tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2013:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Jika semua kegiatan sejalan dengan yang telah diatur dalam SOP, kualitas pelayanan publik secara bertahap akan menjadi lebih profesional, lebih cepat dan lebih mudah.

Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selain itu, kewenangan untuk melakukan fungsi pelayanan didesentralisasikan secara lokal, konsisten dengan peningkatan profesionalisme, pelayan yang lebih baik, kepemimpinan yang lebih baik, dan manajemen yang lebih efisien. Pemerintah daerah memiliki peran dan fungsi yang sangat penting untuk mempersatukan masyarakat di suatu wilayah tertentu, saling mendukung dan berhubungan dengan

aspirasi masyarakat. Pemerintah daerah pada hakikatnya merupakan sarana untuk masyarakat daerah dalam mencapai kesejahteraan hidup.

Tanah merupakan salah satu anugerah Allah SWT yang dianugerahkan kepada umat manusia di dunia. Tanah sangat penting bagi kehidupan manusia, karena berbagai aktivitas manusia selalu berhubungan dengan tanah. Kebutuhan masyarakat akan tanah terus meningkat dari hari ke hari sejalan dengan lajunya pembangunan disetiap sektor yang dilakukan oleh bangsa Indonesia. Akibatnya, fungsi negara juga mengalami perkembangan. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat akan hak atas tanah terus mengalami *evolution* (perkembangan) pada tataran kebutuhan manusia itu sendiri.

Sebagaimana diketahui, perkembangan masyarakat dengan pertumbuhan penduduk yang pesat mau tidak mau mengakibatkan meningkatnya permintaan akan tanah. Situasi seperti itu tentunya dapat menimbulkan berbagai konflik dan sengketa tanah dimana tanah dapat direbut, disita dan sengketa lainnya. Apalagi di Kecamatan Kuantan Hilir masih banyak tanah yang tidak berpemilik sehingga masih banyak didapati konflik terkait tanah. Mengingat pentingnya tanah sebagai sumber kehidupan, maka pendaftaran tanah menjadi persoalan yang sangat penting terutama pada masyarakat yang semakin kompleks saat ini. Pendaftaran tanah merupakan solusi ideal untuk memperoleh sarana kewenangan atau bukti yang kuat berupa Surat Keterangan Ganti Rugi (selanjutnya disingkat SKGR) dan sertifikat bagi pemegang hak atas tanah tersebut bahwa ialah berhak secara sah terhadap suatu bidang tanah yang telah terdaftar.

Tanah dengan segala perspektifnya memiliki kedudukan yang penting dalam mewujudkan keadilan bagi kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karena itu pemerintah berpedoman pada Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 yang mengatur mengenai masalah pertanahan di Indonesia, sehingga terjadilah suatu undang-undang yang mencakup segala aspek pertanahan di Indonesia. Mengingat Indonesia merupakan negara agraris, maka keberadaan Undang-Undang Pokok Agraria ini sangat *urgent* (penting) bagi kepentingan masyarakat Indonesia, terutama yang mengatur hak atas tanahnya.

Kebijakan pertanahan adalah kebijakan pemerintah yang mengatur hubungan antara manusia dengan tanah dalam rangka menciptakan keamanan dan ketentraman dalam pengelolaan tanah. Kebijakan pertanahan di Indonesia, sebenarnya sudah lama diterapkan di dalam Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 yang merupakan landasan dari Pasal 33 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945.

Adapun kewenangan hukum SKGR, status SKGR ini adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah daerah yang menyatakan bahwa seseorang memegang hak kepemilikan berdasarkan Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960. Karena SKGR ini untuk membuktikan kepada seseorang bahwa pembukaan lahan hutan dilarang, dan izin pembukaan lahan dari Lurah/Kepala Desa dan Camat memungkinkan masyarakat untuk membuka hutan baru yang sebenarnya telah dibudidayakan atau sudah ada sejak lama. Sedangkan Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 mewajibkan setiap tanah yang dikuasai oleh seseorang harus mempunyai sertifikat

maka untuk mengatasinya sebagai alas hak kepemilikannya untuk dimintakan hak-hak dasar Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 dikeluarkanlah SKGR yang didalamnya terdapat mengenai Surat Riwayat Kepemilikan Tanah.

SKGR pada prinsipnya tidak mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti, namun pada kenyataannya surat keterangan ini dapat menjadi dasar pembuktian atas tanah apabila terjadi sengketa dikemudian hari dan dianggap sah dikarenakan dibuat dihadapan para pihak, saksi-saksi dan diketahui oleh aparat setempat yakni Lurah/Kepala Desa dan Camat. Kekuatan pembuktian SKGR ini dilihat dari berbagai alat bukti, antara lain keterangan secara tertulis, adanya saksi, adanya pengakuan dari para pihak dan faktor lain yang ditemukan dalam berbagai jenis alat bukti.

Dengan adanya peraturan ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum hak atas tanah masyarakat di seluruh wilayah Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendaftaran tanah. Akibatnya, sebagian besar masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan bukti kepemilikan tanah dengan menerbitkan SKGR.

Dalam pengurusannya juga membutuhkan sempadan yang merupakan bukti bahwa tanah tersebut memang milik seseorang. Di Kecamatan Kuantan Hilir untuk sempadan sendiri diurus oleh masyarakat yang akan mengurus SKGR itu sendiri dan di dampingi oleh Ketua Rukun Tetangga (RT) dan Ketua Rukun

Warga (RW) kemudian setelah itu diteruskan ke Lurah/Kepala Desa untuk diproses lebih lanjut.

Untuk memperoleh SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir, tentunya masyarakat harus mengikuti proses dan prosedur pembuatan SKGR itu sendiri sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pendaftaran tanah di Indonesia diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran Tanah (PP Pendaftaran Tanah 1997) yang dilengkapi dengan Peraturan Menteri Negara Agraria Kepala Badan Pertanahan Nasional No.3 Tahun 1997 tentang ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah (PMNA Ketentuan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah). Pasal 23 Huruf (a) PP Pendaftaran Tanah 1997. Pasal 76 PMNA Ketentuan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah telah menentukan dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran tanah. Salah satu contoh dokumen yang diperlukan adalah Surat Keterangan Tanah (Selanjutnya disingkat SKT) yang dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah sebagai lampiran berkas terhadap permohonan proses pendaftaran tanah pertama kali atau lazimnya disebut pensentipikatan atau penerbitan sertifikat pertama kali.

Pada dasarnya SKT merupakan langkah lebih lanjut dari penguasaan fisik supaya diakui hak atas tanahnya. Namun apakah SKT itu merupakan bentuk lanjutan dari penguasaan tanah negara ataukah tindak lanjut dari tanah bekas hak milik adat, hal inilah yang akan dianalisis selanjutnya.

SKGR adalah bukti telah diberikannya ganti rugi atas peralihan jual beli bangunan dan pengalihan hak, khususnya bagi rumah yang dibangun di atas tanah

negara atau tanah garapan. Tentunya untuk mendapatkan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, masyarakat harus mengikuti proses dan prosedur pembuatan SKGR itu sendiri sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, yang dimuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) 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

Berikut ini syarat-syarat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi :

1. Mengisi formulir SKGR
2. Mengisi formulir surat pernyataan tidak bersengketa dari pemilik tanah
3. Mengisi formulir gambar/sketsa lokasi tanah
4. Melampirkan berita acara hasil pengecekan tanah yang dilakukan oleh perangkat Kelurahan/Desa, RT, RW setempat dan saksi sempadan



5. Melampirkan surat keterangan tentang status lahan dari UPTD kehutanan dan perkebunan bagi tanah untuk perkebunan
6. Melampirkan sketsa lokasi tanah secara keseluruhan bagi tanah kaplingan
7. Melampirkan fotocopy KTP pembeli dan penjual
8. Melampirkan fotocopy KTP saksi sempadan
9. Melampirkan fotocopy KTP saksi keluarga terdekat
10. Melampirkan surat pernyataan saksi sempadan yang ditandatangani pemilik lahan apabila terjadi perubahan saksi sempadan yang diketahui oleh RT dan RW setempat
11. Melampirkan surat dasar kepemilikan tanah
12. Mengisi formulir Ahli Waris bagi tanah yang didapat dari warisan (3 format):
  - a. Melampirkan fotocopy KTP asli Ahli Waris
  - b. Melampirkan formulir A5 dari Kelurahan/Desa

Adapun Prosedur Pelayanan SKGR Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, antara lain:

1. Pemohon membawa berkas permohonan pembuatan SKGR
2. Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menyerahkan berkas SKGR dari pemohon kepada Kepala Seksi Pelayanan Umum. Kemudian, Kepala Seksi Pelayanan Umum memeriksa berkas yang diberikan oleh petugas PATEN. Apabila berkas sudah lengkap, maka akan diproses lebih lanjut. Apabila berkas yang

diserahkan belum lengkap, maka berkas dikembalikan lagi kepada pemohon untuk dilengkapi lagi

3. Berkas yang sudah lengkap kemudian diserahkan ke Jabatan Fungsional Umum (JFU) untuk kemudian diproses lebih lanjut melakukan pemeriksaan lapangan jika diperlukan dan berkas yang telah selesai diproses diserahkan kepada Kepala Seksi Tata Pemerintahan
4. Kepala Seksi Tata Pemerintahan menerima berkas dari JFU dan melakukan pemeriksaan ulang. Apabila berkas sudah lengkap, maka akan diparaf oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan diserahkan kepada Sekretaris Camat. Jika berkas belum lengkap, maka berkas dikembalikan lagi ke JFU untuk dilengkapi
5. Sekretaris Camat memberikan paraf berkas permohonan pembuatan SKGR yang sudah diparaf terlebih dahulu oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan. Kemudian, berkas yang telah diparaf oleh Sekretaris Camat diserahkan kepada Camat.
6. Camat menandatangani berkas Permohonan Pembuatan SKGR yang sudah diparaf oleh Sekretaris Camat
7. Berkas SKGR yang telah ditandatangani oleh Camat diserahkan kembali kepada JFU untuk diberikan nomor register dan dicap stempel
8. Berkas yang sudah dinomor register dan dicap stempel, kemudian difotocopy dan diarsipkan 1 (satu) rangkap
9. Berkas asli yang telah selesai, diserahkan ke Petugas PATEN untuk diserahkan kembali kepada pemohon

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur, pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir tidak dipungut biaya dan waktu kerja maksimal 3 (tiga) hari. Namun dalam prakteknya di lapangan, anggota staf masih menjalin kemitraan internal dengan pegawai lain yang juga berperan sebagai calo untuk membantu mengurus SKGR.

Dalam mengurus SKGR masih terdapat kendala-kendala yang sering muncul dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan penerima layanan khususnya dalam pengurusan SKGR di kantor Camat Kuantan Hilir, Kenyataannya tidak adanya penetapan biaya dalam pembuatan SKGR, sehingga menyebabkan adanya pungli yang masih terjadi dalam pembuatan SKGR di Kecamatan Kuantan Hilir dan lamanya pengurusan SKGR pada saat pengecekan berkas, sehingga dalam mengerjakan tugasnya membutuhkan waktu yang lumayan lama.

Dari tabel di bawah ini, dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir dari tahun 2020-2022 tidaklah tetap.

**Tabel I.1 : Rekap Tahunan SKGR Tahun 2020-2022**

No	Tahun	Jumlah SKGR	
		Masuk	Selesai
1	2020	40	40
2	2021	38	38
3	2022	32	32
Total		110	110

Sumber : Kantor Camat Kuantan Hilir 2022

Ketika pengamatan awal penulis yang dilakukan pada tahun 2022, masih banyak masyarakat membayar pada pegawai yang mengurus SKGR. Berdasarkan pengamatan dan fakta yang ada, uang yang diberikan kepada pegawai tersebut tidak sedikit. Jumlah yang diberikan kepada pekerja kurang lebih berkisar Rp

200.000,00- sampai dengan Rp 500.000,00-. Fakta membuktikan bahwa informasi mengenai kepengurusan SKGR tidak terbuka dan transparan, sehingga menyebabkan pegawai masih menerima uang dari masyarakat.

Adanya permasalahan antara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan SKGR dan kurangnya transparansi mengenai besaran biaya yang dikeluarkan serta pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP terkait pengurusan SKGR kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih harus memberikan sejumlah uang kepada pegawai sebagai uang kesepakatan. Jika yang berurusan dengan SKGR ini butuh untuk dijual cepat dan tidak punya uang, akan sulit mendapatkannya dan masyarakatlah yang akan kesusahan padahal sebenarnya untuk mengurus SKGR ini sudah gratis.

Berdasarkan SOP pengurusan SKGR yang dijelaskan diatas, proses pelayanan pembuatan SKGR memiliki waktu 3 (tiga) hari untuk diselesaikan, namun dalam proses pengerjaan pembuatan SKGR tersebut melebihi waktu yang ditentukan. Beberapa fenomena yang menjadi observasi awal penulis, dikatakan SOP pembuatan SKGR tersebut tertera 3 hari, namun apa yang dirasakan masyarakat dalam proses tahapan tersebut sudah melebihi waktu yang ditentukan. Dikatakan bahwa masyarakat harus mengeluarkan sejumlah biaya dalam pembuatan SKGR. Dikatakan pada tahun 2022, laporan kinerja pembuatan SKGR masih terdapat surat permohonan pembuatan SKGR yang belum terselesaikan. Terindikasi bahwasanya dalam melengkapi berkas persyaratan pembuatan SKGR terlalu rumit untuk diikuti.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Secara Teoritis Penelitian ini dilakukan sebagai bahan masukan bagi aparatur pemerintah Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi dalam melaksanakan standar operasional prosedur pengurusan izin SKGR kepada masyarakat dengan baik.

1.4.2 Secara Praktis Penelitian ini sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya perkembangan ilmu pemerintahan.

1.4.3 Bagi Pihak Lain Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka menjabarkan teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis yang ada dalam penelitian. Landasan teori ini berisi argumentasi dan penjabaran teori yang disusun penulis sebagai tuntutan dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian.

##### **2.1.1 Konsep/Teori Administrasi Negara**

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Jadi (dalam Harbani Pasalong, 2017:2) administrasi ialah suatu fenomena sosial, dan hidup subur di dalam kehidupan sosial bermasyarakat.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) administrasi diartikan sebagai :

- a. Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.
- b. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan
- c. Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan
- d. Kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafie, 2015:50) menjelaskan administrasi negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut George J. Gordon (dalam Syafie, 2015:51) administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

Menurut John M. Pfiffner dan Robert Presthus (dalam Syafie, 2015:52) administrasi negara yaitu administrasi negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh benda-benda perwakilan politik.

Menurut Felix A. Nigro (dalam Syafie, 2015:52) administrasi negara adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.

Menurut Dimock (dalam Harbani, 2017:134) administrasi negara adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakkan, dan dikemudikan.

Menurut Thoha (dalam Muhammad, 2019:29) mendefinisikan administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.



Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) administrasi diartikan sebagai :

- e. Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.
- f. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan
- g. Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan
- h. Kegiatan kantor dan tata usaha.

Untuk pendekatan secara teoritis, Ramto (dalam Muhammad, 2019:30) menjelaskan bahwa administrasi negara membahas masalah-masalah yang menyangkut asas-asas :

- a. Dasar administrasi negara (*principles of public administration*)
- b. Organisasi dari kepegawaian negeri (*civil servant*) yang menjadi prasarana administrasi negara
- c. Hukum administrasi negara yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem administrasi negara yang tunduk pada hukum.

Secara historis (dalam Muhammad, 2019:30), pendekatan klasik tentang administrasi negara mengalami pergeseran tema pokok dalam perkembangannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Administrasi negara menyangkut teori birokrasi, yang kemudian berkembang menjadi teori administrasi negara. Perkembangan teori birokrasi terbatas pada konsep organisasi, yang di dalamnya terdapat upaya untuk mengaitkan antara teori organisasi dan teori politik.

- b. Teori administrasi negara dalam tema keduanya menyangkut persoalan efisiensi dan *economic of scale*. Hal ini mengandung pengertian bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, administrator harus memperhatikan biaya yang harus dikeluarkannya. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan biaya serendah mungkin. Semua usaha reformasi ditujukan untuk menekan biaya serendah mungkin, selain tujuan lain berupa tingkat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, perlakuan adil, dan merata, serta perlunya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kebijaksanaan oleh pemerintah.
- c. Tema ketiga teori administrasi negara mengutamakan struktur organisasi secara formal dalam melakukan reformasi administrasi negara. Hal ini menggambarkan kelemahan administrasi negara dapat disempurnakan melalui reorganisasi atas dasar *logical rules* atau asas-asas dasar.
- d. Tema keempat menekankan pada personal atau kekaryaan yang awalnya didasarkan pada *mericocracy* atau karyawan terbaik untuk jabatan yang tersedia melalui ujian dengan kompetisi ketat, kemudian dikembangkan pada sikap pribadinya, pertimbangan insentif, kualitas kepribadian, dan sikap kerja sama dengan rekan sekerja.
- e. Tema kelima dari teori administrasi negara menyangkut masalah anggaran keuangan sebagai alat untuk merencanakan, mengambil keputusan dalam bentuk menentukan prioritas dan dalam mengalokasikan sumber-sumber ekonomi

### **2.1.2 Konsep/Teori Organisasi**

Menurut James D. Mooney (dalam Syafie 2015:71) organisasi adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama.

Menurut Luther Gulick (dalam Syafie, 2015:72) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan.

Menurut Robbins (Syamsir Torang, 2021:24) organisasi adalah suatu entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih dengan batasan yang relatif teridentifikasi, yang berfungsi secara berkelanjutan untuk mencapai seperangkat sasaran bersama.

Organisasi adalah sistem peran, aliran aktivitas dan proses (pola hubungan kerja) dan melibatkan beberapa orang sebagai pelaksana tugas yang didesain untuk mencapai tujuan bersama. (Syamsir Torang, 2021:24).

Sejalan dengan Sills, Mandra (dalam Syafie 2015:57) berpendapat bahwa organisasi adalah suatu sistem hubungan kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan. Organisasi harus memiliki :

1. Sejumlah orang
2. Tujuan bersama
3. Interaksi yang selalu dapat diukur atau diterangkan menurut suatu struktur tertentu
4. Setiap orang dalam organisasi mempunyai tujuan pribadi
5. Interaksi selalu diarahkan untuk mencapai tujuan bersama.

Dapat dikatakan bahwa organisasi adalah suatu proses interaksi dari orang yang mengikuti suatu struktur tertentu dalam mencapai tujuan pribadi dan tujuan bersama. (Syamsir Torang, 2021:25).

Organisasi (Ulbert Silalahi, 2019:125) adalah kolektivitas sekelompok orang yang melakukan interaksi berdasarkan hubungan kerja berdasarkan pembagian kerja dan otoritas yang tersusun secara hirarkhis dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan.

Dari beberapa teori yang telah dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa organisasi memiliki beberapa *variable* yaitu :

1. Taksonomi organisasi
2. Struktur organisasi
3. Proses dalam organisasi
4. Individu dalam organisasi.

Tujuan organisasi (Ulbert Silalahi, 2019:128) pada hakikatnya merupakan integrasi dari berbagai tujuan baik yang sifatnya komplementer yaitu tujuan individu atau anggota organisasi, maupun tujuan yang sifatnya substantif yaitu tujuan organisasi secara keseluruhan. Tujuan substantif merupakan tujuan pokok organisasi yang menjadi sebab utama dibentuknya suatu organisasi. Oleh sebab itu kegiatan-kegiatan organisasi diarahkan kepada dua dimensi tujuan, yaitu :

1. Tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Keefektifan (*effectiveness*) adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit. Efisiensi (*efficiency*) adalah berhubungan dengan rasio *output* dan *input* atau keuntungan dengan

biaya. Ada kalanya tujuan dapat dicapai tetapi terjadi pemborosan tenaga, bahan dan waktu. Sebaliknya, bisa terjadi tujuan tersebut dicapai secara efisien tetapi tidak efektif.

2. Tercapainya kepuasan dari anggota organisasi. Dalam proses pencapaian tujuan organisasi, setiap orang atau anggota yang bekerja atau terlibat dalam aktivitas organisasi harus diberikan kepuasan, sehingga mereka merasa sebagai anggota organisasi, dan hal tersebut akan mendorong orang tersebut untuk bekerja dalam kondisi dan motivasi yang produktif.

Setiap organisasi, baik publik maupun bisnis, perlu disusun dan dijalankan berdasarkan asas-asas tertentu agar dapat dicapai hasil yang efisien dan efektif. Asas atau prinsip (Ulbert Silalahi, 2019:131) mempunyai 2 arah pikiran petunjuk kepada pemikiran atau tindakan :

1. Merupakan suatu pangkal tolak pikiran untuk memahami suatu tata hubungan atau kasus.
2. Merupakan suatu cara atau sarana untuk menciptakan sesuatu tata hubungan sesuai dengan kondisi yang dikehendaki.

Asas-asas tersebut menjadi pedoman bagi pimpinan organisasi atau administrator atau manajer dalam menjalankan tugas-tugas manajerial umumnya dan tugas pengorganisasian khususnya. Asas-asas tersebut berlaku secara universal, tetapi tidak mutlak. Hanya jika dituruti organisasi akan memperoleh hasil yang relatif baik dan sebaliknya jika sama sekali diabaikan, organisasi akan mengalami kesulitan dalam tiap kegiatan mencapai tujuannya.

### **2.1.3 Konsep/Teori Pelayanan**

Pelayanan (dalam Harbani 2017:147) didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Monir (2015:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela dkk. (2014:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercemin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi dipusat maupun daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik Pasal 21 meliputi :

- a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Persyaratan, syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana dan prasarana, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- k. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.



- l. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
- m. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan dalam menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut dapat meminimalisir tindakan maladministrasi seperti pungutan liar dan penyimpangan prosedur. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Agus Dwiyanto (2015:309) mengemukakan bahwa standar pelayanan publik dianggap sebuah norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma yaitu dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat, dimensi regulatif yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut, dan normatif berisi anjuran yang tegas dengan

mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala atau penghambat yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015:40) diantaranya adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangan aliran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.
5. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

#### **2.1.4 Konsep/Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)**

SOP adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2013:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Sedangkan menurut Adrinal Tanjung dan Bambang Subagjo (2012:18), terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu :

- a. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional;
- b. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan
- c. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

Secara menyeluruh satuan SOP akan menggambarkan secara detail cara Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah beroperasi (bekerja). (Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo, 2012:17). Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Ada beberapa bentuk dan kriteria dalam pembuatan SOP yaitu :

1. *Simple steps*

Prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang di tulis. SOP ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerja tidak terlalu banyak.

2. *Hierarchical Steps*

Bentuknya cukup panjang lebih dari 10 langkah, tetapi terlalu banyak manfaat.

3. *Graphic Format*

Bentuk ini sama seperti *Hierarchical Steps* yaitu cukup panjang lebih dari 10 langkah tetapi tidak terlalu banyak keputusan. *Graphic format* berisikan suatu grafik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur.

4. *Flowchart*

Prosedur yang memiliki banyak keputusan, *Flowchart* merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah dalam membuat keputusan.

Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah- langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah

proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Dalam Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP), menjelaskan unsur-unsur dalam pelaksanaan SOP yang efektif sebagai berikut :

a. Konsisten

SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun dan dalam kondisi apa pun oleh seluruh pejabat dan pelaksana di lingkungan Pemerintah.

b. Komitmen

SOP harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi.

c. Perbaikan berkelanjutan

Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap segala penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

d. Mengikat

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

e. Seluruh unsur memiliki peran penting

Seluruh pegawai berperan dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika ada pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

f. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi.

Dalam penyusunan SOP menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota Pasal 2, harus menggunakan prinsip-prinsip yang meliputi :

- a. Efisiensi dan efektifitas
- b. Berorientasi pada pengguna
- c. Kejelasan dan kemudahan
- d. Keselarasan
- e. Keterukuran

- f. Dinamis
- g. Kepatuhan hukum
- h. Kepastian hukum

Pengertian prinsip-prinsip di atas terdapat dalam Pasal 3 Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 sebagai berikut :

1. Prinsip efisiensi dan efektifitas sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf a, prosedur yang distandarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan dan memerlukan sumber daya yang paling sedikit.
2. Prinsip berorientasi pada pengguna sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, prosedur yang distandarkan mempertimbangkan kebutuhan pengguna
3. Prinsip kejelasan dan kemudahan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf c, SOP yang disusun dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan.
4. Prinsip keselarasan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal d, SOP yang dibuat selaras dengan SOP lain yang terkait.
5. Prinsip keterukuran sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf e, meliputi hasil, waktu dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitas serta kualitasnya.
6. Prinsip dinamis sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf f, prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan.

7. Prinsip kepatuhan hukum sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf g, bahwa SOP yang disusun telah menjamin prosedur yang distandarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Prinsip kepastian hukum sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf h, bahwa SOP yang disusun mampu memberikan kepastian hukum akan prosedur, kualifikasi pelaksana dan mutu baku karena ditetapkan dengan keputusan Kepala Daerah.

Menurut Sedarmayanti (2018:136), prinsip-prinsip yang harus dipakai pada setiap instansi, sebagai berikut :

1. Tata kerja, prosedur kerja, dan sistem tata kerja, harus disusun dengan memperhatikan segi-segi tujuan, fasilitas, peralatan, material, biaya, dan waktu yang tersedia, macam, dan sifat dari tugas atau pekerjaan.
2. Untuk mempersiapkan prosedur dengan tepat maka terlebih dahulu dipersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatannya, unsur-unsur kegiatan di dalam organisasi lainnya.
3. Hendaknya ditentukan suatu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagian prosedurnya.
4. Perlu pendaftaran secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan disertai dengan waktu yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan tersebut.
5. Dalam penetapan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap yang selanjutnya diharuskan



adanya hubungan yang sangat erat dan keseluruhannya menuju satu tujuan.

6. Setiap tahap harus mengimplikasikan suatu kerja nyata dan perlu untuk pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tugas atau pekerjaan yang dimaksudkan.
7. Perlu adanya ketetapan, kecakapan, dan keterampilan tenaga kerja yang diperlukan untuk penyelesaian bidang tugas termaksud.
8. Tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja harus disusun secara tepat sehingga memiliki stabilitas dan fleksibilitas.
9. Penyusunan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja harus selalu disesuaikan dengan perkembangan termaksud.
10. Untuk menggambarkan tentang penerapan suatu prosedur tertentu sebaiknya dipergunakan simbol dan skema atau bagan prosedur dengan setepat-tepatnya. Bagan semacam ini sering disebut skema arus kerja.

SOP atau yang sering disebut sebagai Prosedur Tetap (Protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa serta dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan.

Kata izin, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia izin adalah pernyataan mengabulkan (tiada melarang dsb), persetujuan membolehkan. Sedangkan menurut E. Utrecht berpendapat bahwa bila mana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankan

perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*), izin (*vergunning*) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan (Sutedi Adrian, 2011:167-168).

Sehubungan dengan penjelasan tersebut Spelt dan ten Berge (dalam Sri Pudyatmoko, 2009:7) berpendapat bahwa : Izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan (izin dalam arti sempit). Berdasarkan apa yang dikatakan oleh Spelt dan Ten Berge, dalam izin dapat dipahami bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan sesuatu kecuali diizinkan. Artinya kemungkinan seseorang atau suatu pihak tertutup kecuali diizinkan oleh pemerintah. Dengan demikian pemerintah mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.

### **2.1.5 Administrasi Pertanahan**

Berdasarkan definisi KKBI, maka administrasi pertanahan memiliki pengertian yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi yang melaksanakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok dalam bidang pemerintahan yang merupakan salah satu kegiatan aparatur negara dalam melayani kepentingan rakyat, kepentingan rakyat ini secara lebih spesifik merupakan kepentingan atas hal-hal yang berhubungan dengan kepemilikan tanah milik.

Pasal 1 Butir 7 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 1993 tentang Pengadaan Tanah bagi pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum merumuskan bahwa yang dimaksud dengan ganti rugi atau ganti kerugian adalah penggantian atas nilai tanah berikut bangunan, tanaman, dan/atau benda-benda lain yang terkait dengan tanah sebagai akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah.

Mengenai penyerahan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) yang merupakan tanda kepemilikan atas tanah tersebut atau yang lebih dikenal sebagai surat tanah yang juga merupakan objek dalam perjanjian jual beli tanah ini. Dimana penyerahan SKGR setelah selesainya pembayaran. Penyerahan SKGR yang merupakan surat bukti kepemilikan atas tanah tersebut merupakan kewajiban penjual pada saat lahirnya perjanjian dan barang tersebut dikuasai oleh pembeli ketika semua pembayaran telah diselesaikan.

Tentang bukti hak milik bagi pembeli atas tanah tersebut yang berupa SKGR tanpa diikuti pendaftaran dan pembuatan sertifikat merupakan kelemahan dalam perjanjian jual beli tanah ini. Seharusnya para pihak tidak hanya melakukan pengurusan sampai SKGR. Walaupun ini telah sesuai dengan peraturan dalam pasal 37 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang mengharuskan dibuat oleh dan dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah, tetapi alangkah lebih baiknya jika dilakukan pengurusan bukti hak milik tersebut hingga diterbitkannya sertifikat atas pemilikan tanah tersebut. Hal ini dikarenakan oleh karena hanya dengan diterbitkannya sertifikat tersebut pemegang hak atas

suatu tanah itu mendapatkan jaminan kepastian hukum dan jaminan perlindungan hukum.

Dengan demikian Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 telah dapat mengakomodir hak-hak yang dibuat oleh para Lurah/Kepala Desa, Camat, pernyataan saksi-saksi dan lain-lain pernyataan/peristiwa hukum sehingga akan mengakhiri atau setidaknya tidak mengurangi ketidaksiastannya suatu hak atas tanah.

Dalam Pasal 1 Angka 7 Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1993 tentang Pengadaan Tanah bagi pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum memberikan definisi tentang ganti kerugian. Ganti kerugian adalah penggantian atas nilai tanah berikut bangunan, tanaman dan atau benda-benda lain yang terkait dengan tanah sebagai akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah. Penetapan ganti rugi yang diberikan tergantung dari status hak atas tanahnya, baik berupa hak milik, hak guna usaha dan hak guna bangunan. Ganti rugi terhadap hak guna usaha adalah jauh lebih kecil dari ganti rugi terhadap hak milik karena hak milik merupakan hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai oleh orang atas tanah.

## **2.2 Hipotesa**

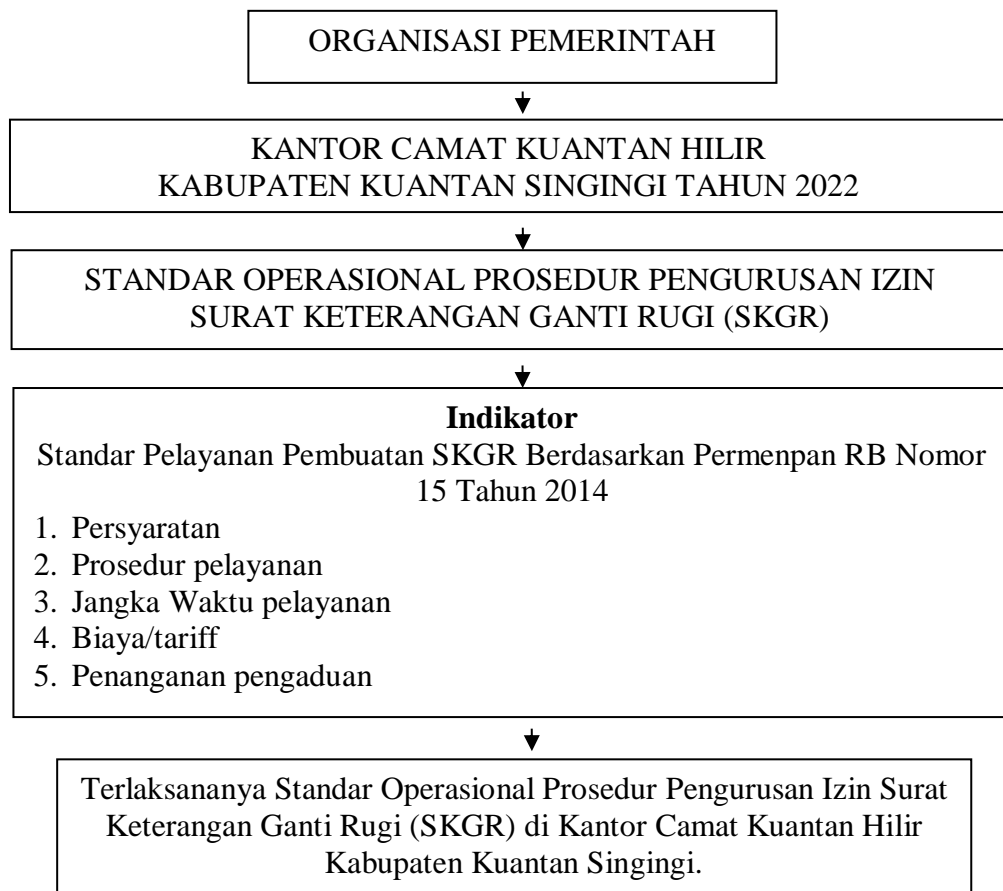
Hipotesis merupakan dugaan sementara atas suatu hubungan, sebab akibat dari kinerja variable yang perlu dibuktikan Hipotesis merupakan dugaan sementara atas suatu hubungan, sebab akibat dari kinerja variable yang perlu dibuktikan kebenarannya. (Hamid, 2012:26). Perumusan hipotesis pada penelitian ini berdasarkan teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang bertujuan untuk

menguji Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir ini menjelaskan tentang darimana dan bagaimana alur penelitian ini dimulai. Alur penelitian ini dimulai dari adanya kebijakan pemerintah mengenai pendaftaran tanah untuk seluruh warga Negara Indonesia melalui penerbitan SKGR, sebagai salah satu bentuk pelayanan publik. Kerangka pemikiran pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar II. 1 : Kerangka Pemikiran Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**



Sumber : PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014

## 2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrument penelitian (dalam Sugiyono, 2020:38).

2.4.1 Identifikasi persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Proses perumusan persyaratan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

2.4.2 Identifikasi prosedur prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki SOP. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

2.4.3 Identifikasi waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menentukan persyaratan, waktu, prosedur maupun pelayanan.

2.4.4 Identifikasi biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan

dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

2.4.5 Identifikasi penanganan pengelolaan pengaduan, organisasi wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

## 2.5 Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Operasional Variabel Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
SKGR	SOP	1. Persyaratan	a. Dokumen	Ordinal
			b. Informasi	
		2. Prosedur	a. Alur	Ordinal
			b. Kejelasan	
			c. Sosialisasi	
		3. Jangka waktu	a. Lama waktu	Ordinal
			b. Ketetapan waktu	
		4. Biaya/tariff	a. Kejelasan biaya	Ordinal
			b. Besarnya biaya	
		5. Penanganan	a. Bentuk pengaduan	Ordinal

Sumber : PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah data penelitian yang berbentuk angka-angka, yaitu kegiatan statistik yang dimulai dengan menghimpun data, Menyusun atau mengatur data, mengolah data, menyajikan dan menganalisis data angka, guna memberikan gambaran tentang suatu gejala, peristiwa atau keadaan. (Sugiyono, 2019:39).

Penelitian deskriptif (V. Wiratna Sujarweni, 2014:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variable, baik satu variable atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi (Sugiyono, 2020:126) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah 1 orang Camat, 1 orang Kasi Pemerintahan, 1 orang Staf PATEN beserta masyarakat yang mengurus SKGR di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi



selama tahun 2020-2022 yakni berjumlah 110 orang. Dan total keseluruhan yang menjadi populasi adalah sebanyak 113 orang.

### 3.2.2 Sampel

Sampel (Sugiyono, 2020:127) secara sederhana dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili populasi.

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Simple Random Sampling* (secara acak), dimana *simple random sampling* (Sugiyono, 2020:129) adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Sedangkan penarikan besaran sampel, menggunakan rumus Slovin, sehingga penghitungan sampel yang dilakukan yaitu dengan nilai kritis 5%, sebagai berikut :

Rumus yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

(1%, 5% atau 10%)

Berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel yang diperoleh dipenelitian ini dengan presisi ditetapkan sebesar 5% adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{113}{1 + 113 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{113}{1 + 113 (0,0025)}$$

$$n = \frac{113}{1,2825}$$

$n = 88,10$  Jumlah orang dibutuhkan dan dijadikan 88 sebagai sampel

Dengan menggunakan rumus diatas dengan populasi sebanyak, 1 orang Camat, 1 orang Kasi Pemerintahan, 1 orang Staf PATEN dan 88 orang masyarakat di Kecamatan Kuantan Hilir dengan tingkat 5% maka dapat diketahui sampel yang akan diteliti adalah 91 orang dengan luas Tanah keseluruhan.

**Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Unsur	Jumlah		Persen %
		Populasi	Sampel	
1	Camat	1	1	100%
2	Kasi Pemerintahan	1	1	100%
3	Staf PATEN	1	1	100%
4	Jumlah Masyarakat yang mengurus SKGR di Kecamatan Kuantan Hilir	110	88	80%
	Jumlah	113	91	80,5 %

Sumber : Kantor Camat Kuantan Hilir 2022.

### 3.3 Sumber Data

#### 3.3.1 Data Primer

Data primer (V. Wiratna Sujarweni, 2014:73) ialah data yang diperoleh dari responden melalui *kuesioner*, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini

harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer ini antara lain :

- a. Catatan hasil wawancara
- b. Hasil observasi lapangan
- c. Data-data mengenai informan

### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder (V. Wiratna Sujarweni, 2014:74) adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi Jalan Achmad Yani Nomor 7 Phone 20361.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Pada dasarnya penulis dalam penelitian ini memperoleh datanya harus disesuaikan dengan permasalahan dan situasi kondisi sosial yang ada, sehingga data yang ada dapat dipertanggung jawabkan kevaliditasannya. Oleh Karena itu, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut

#### **3.5.1 Observasi (*Observation*)**

Sutrisno Hadi (2015:203) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses

biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

### **3.5.2 Angket (*Kuesioner*)**

*Kuesioner* (Sugiyono, 2020:199) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 5 pilihan jawaban, yaitu “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Netral”, “Tidak Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju”.

### **3.5.3 Dokumentasi (*Documentation*)**

Menurut Sugiyono (2012:240), mengemukakan pendapat mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

## **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data yang digunakan adalah metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, Adapun alasan memakai skala likert yakni untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan dari *kuesioner*. Skala likert akan mengukur dan menjabarkan variabel menjadi indikator variabel dengan titik tolak untuk mengukur item instrumen yang berupa pertanyaan dengan mempunyai gradasi sangat positif dan sangat negatif atau berupa kata-kata lainnya (Sugiyono,

2019:395). Data tersebut kemudian dikelompokkan menurut jenisnya dan ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian. Sehingga dapat diketahui gambaran tentang bagaimanastandar operasional prosedur pengurusan izin surat keterangan ganti rugi di kantor camat kuantan hilir kabupaten kuantan singingi.

Setelah data angket terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data yang ada. Masing-masing jawaban responden kemudian dikonversikan menjadi skor dan dimasukkan ke dalam tabulasi data dengan bobot sebagai berikut :

**Tabel III.2 : Skala Pengukuran Linkert StandarOperasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Alternatif Jawaban	Bobot	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (ST)	4	2
Ragu-ragu (RG)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Setelah membuat tabulasi data, penulis menghitung skor masing-masing item, skor masing-masing responden, serta rata-rata skor responden. Kemudian data disajikan dengan persentase. Dalam pengolahan data tersebut digunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f \times 100\%}{N}$$

Keterangan:

P : Angka Presentase

F : Frekuensi

N : Jumlah Frekuensi

Hasil pengolahan data dengan presentase selanjutnya ditafsirkan dalam klasifikasi sebagai berikut:

- a. 81% - 100% dikategorikan Sangat Baik
- b. 61% - 80% dikategorikan Baik
- c. 41% - 60% dikategorikan Cukup Baik
- d. 21% - 40% dikategorikan Tidak Baik
- e. 0% - 20% dikategorikan Sangat Tidak Baik

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus diatas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulannya dengan baik yaitu Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian**

Berikut ini adalah jadwal kegiatan penelitian, sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini :



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Sejarah Kecamatan Kuantan Hilir**

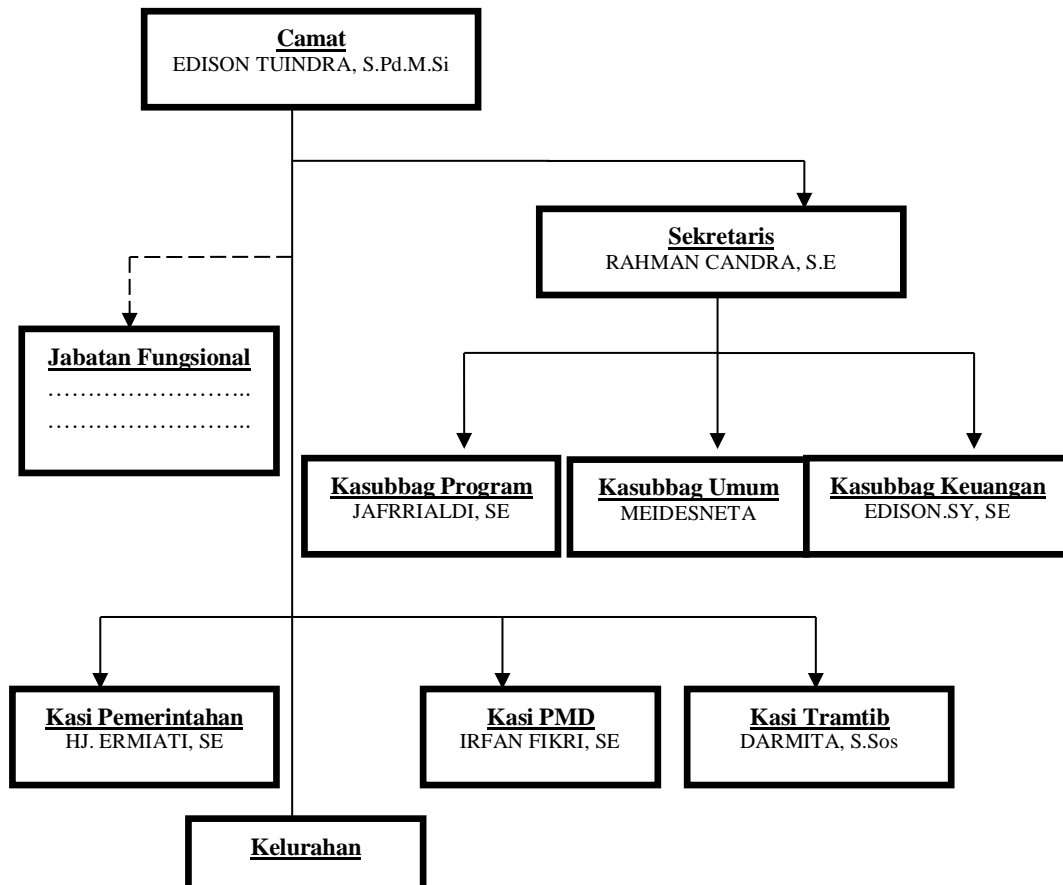
Kecamatan Kuantan Hilir dengan Ibukota Baserah pada awalnya adalah daerah kewedanaan (Kecamatan) yang dipimpin oleh seorang Wedana (Camat) dan berada dibawah Pemerintahan Indragiri dimekarkan menjadi 2 (dua) yaitu Kabupaten Indragiri Hulu dengan Ibukota Rengat dan Kabupaten Indragiri Hilir dengan Ibukota Tembilahan. Pada tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan kembali menjadi 2 (dua) yaitu Kabupaten Indragiri Hulu dan Kabupaten Kuantan Singingi dengan Ibukota Telukkuantan (UU Nomor 53 Tahun 1999) Tentang Pembentukan Kabupaten Kuantan Singingi. Pemerintah tergabung dalam pemerintahan Kuantan Singingi karena Kecamatan Kuantan Hilir merupakan salah satu daerah Rantau Kuantan.

Pada tahun 2001 Kecamatan Kuantan Hilir dimekarkan menjadi 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Logas Tanah Darat dengan Ibukota Perhentian Luas dan Kecamatan Pangean dengan Ibukota Pangean. Pada tahun 2012 Kecamatan Kuantan Hilir kembali dimekarkan menjadi 2 (dua) Kecamatan yaitu Kecamatan Kuantan Hilir dan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang dengan Ibukota Koto Rajo, dan Kecamatan Kuantan Hilir memiliki 14 Desa dan 2 Kelurahan.



#### 4.1.1 Gambaran Struktur Organisasi

**Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Kuantan Hilir (Perda : No 15 Tahun 2017.**



Sumber : Kantor Camat Kuantan Hilir 2022

#### 4.1.2 Tugas, Fungsi dan Wewenang Kantor Camat Kuantan Hilir

##### 4.1.2.1 Camat

Berdasarkan peraturan bupati kabupaten kuantan singing nomor 46 tahun 2016 tentang penjabaran tugas dan fungsi kecamatan, khususnya pasal 4 tentang tugas pokok dan fungsi camat adalah : Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten, dipimpin oleh seorang camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Camat

mempunyai tugas melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintah dan pelaksanaan kewenangan dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Camat dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Sekretaris Camat (sekcam).

#### **4.1.2.2 Sekretaris Camat**

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian serta evaluasi, urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan keuangan. Sekretaris Camat dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Sub Bagian

#### **4.1.2.3 Sub Bagian Program**

Sub Bagian Program dipimpin oleh seorang kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Camat. Sub Bagian Program mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan, pengkoordinasian, rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi dan pelaporan. Sub Bagian Program dalam melaksanakan tugas dibantu oleh pelaksana tugas.

#### **4.1.2.4 Sub Bagian Umum**

Sub Bagian Umum dipimpin oleh seorang kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Camat. Sub Bagian

Umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, mengelola sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan. Dalam melaksanakan tugasnya Sub Bagian Umum dibantu oleh pelaksana tugas.

#### **4.1.2.5 Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Camat. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan. Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas nya dibantu oleh staf pelaksana.

#### **4.1.2.6 Seksi pemerintahan**

Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Seksi pemerintahan mempunyai tugas penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas pembantu, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan. Seksi pemerintahan dalam melaksanakan tugas nya dibantu oleh staf pelaksana.

#### **4.1.2.7 Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa**

Seksi Pemberdayaan masyarakat dan desa dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan,

pengawasan, evaluasi dan desa mencakup pertanian (tanaman pangan, perkebunan, perikanan, dan peternakan), sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum (bina marga dan sumber daya air, cipta karya dan tata ruang), pasar, kebersihan dan pertanaman, koperasi, industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi dan investasi, perencanaan, pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan kesejahteraan sosial. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dibantu oleh staf pelaksana.

#### **4.1.2.8 Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum**

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketenteraman dan ketertiban umum yang mencakup ketenteraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana. Seksi ketenteraman dan ketertiban umum dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf pelaksana.

## **4.2 Kondisi Geografis Kecamatan Kuantan Hilir**

Kecamatan Kuantan Hilir terletak antara 0°00 – 1 lintang selatan dan 101° 02 – 101° 55 bujur timur dengan batasan wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan

- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pangean
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Inuman

Luas wilayah Kecamatan Kuantan Hilir 155,286 Km<sup>2</sup> dengan jarak dari permukaan laut 110 Km dan ketinggian berkisar 25-30 meter di atas permukaan laut. Kecamatan Kuantan Hilir memiliki jenis tanah lapisan atas berjenis podsolid kuning dengan keasaman tanah antara 4,5 sampai 5,5 dengan posisi tanah berbukit-bukit kurang lebih 25 % dan yang merupakan daratan kurang lebih 75 % dengan kemiringan tanah antara 0 sampai dengan 2 %. Sedangkan kondisi iklim di Kecamatan Kuantan Hilir suhu udara berkisar 19,5 derajat celsius sampai dengan 34,2 derajat celsius dan termasuk kategori iklim tropis dimana ada dua musim yaitu musim panas dan hujan yang terjadi antara bulan september-maret sedangkan musim panas atau kemarau terjadi antara bulan April-Agustus.

Jarak tempuh lurus Ibukota kabupaten kurang lebih 38 Km. Sedangkan jarak lurus Desa/Kelurahan yang terdekat dengan Ibukota Kecamatan adalah Desa Simpang Tanah Lapang. Sedangkan jarak terjauh dari Ibukota adalah Desa Gunung Melintang dengan jarak tempuh lurus sekitar kurang lebih 17 Km.

#### **4.3 Kondisi Demografis Kecamatan Kuantan Hilir**

Penduduk kecamatan kuantan hilir sampai keadaan akhir Desember 2020 berjumlah 15.153 jiwa yang terdiri dari 7.774 jiwa laki-laki dan 7.379 jiwa perempuan, dengan jumlah kepala keluarga kurang lebih 3.968 KK (Kartu Keluarga).

**Tabel IV.1 : Demografis Desa di Kecamatan Kuantan Hilir**

No	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk		Jumlah	Jumlah Kepala Keluarga
			Laki laki	Perempuan		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Simpang Pulau Beralo	6.780 Km <sup>2</sup>	211	192	403	(6)
2.	Pulau Kijang	11.750 Km <sup>2</sup>	631	622	1253	100
3.	Kampung madura	12.500 Km <sup>2</sup>	284	245	529	358
4.	Banuaran	4.700 km <sup>2</sup>	268	277	545	120
5.	Koto Tuo	5.351 Km <sup>2</sup>	322	238	560	112
6.	Simpang Tanah Lapang	4.850 Km <sup>2</sup>	592	462	1055	212
7.	Kel. Pasar Baru	13.590 Km <sup>2</sup>	1028	1038	2111	597
8.	Kel. Pasar Usang	4.000 Km <sup>2</sup>	340	335	675	179
9.	Kampung Medan	15.750 Km <sup>2</sup>	943	994	1937	570
10.	Kampung Tengah	1.800 Km <sup>2</sup>	192	211	403	100
11.	Pulau Madinah	6.000 Km <sup>2</sup>	147	176	323	93
12.	Kepala Pulau	16.680 Km <sup>2</sup>	826	791	1617	447
13.	Rawang Bonto	7.750 Km <sup>2</sup>	247	233	480	127
14.	Terarak Baru	15.580 Km <sup>2</sup>	656	569	1225	183
15.	Dusun Tuo	9.520 Km <sup>2</sup>	432	386	818	260
16.	Gunung Melintang	18.785 Km <sup>2</sup>	655	565	1220	368
	<b>Jumlah</b>		<b>7774</b>	<b>7379</b>	<b>15153</b>	<b>3968</b>

Sumber : Kantor Camat Kuantan Hilir 2020

**Tabel IV.2 : Perangkat Desa/Kel, Dusun/Lingkungan, RW, RT, Anggota BPD se-Kecamatan Kuantan Hilir**

No	Desa/ Kelurahan	Perangkat/ Desa/Kel	Dusun/ Lingkungan	Jumlah RW	Jumlah RT	Jumlah Anggota BPD
1.	Simpang Pulau Beralo	8	3	3	6	5
2	Pulau kijang	8	3	3	8	5
3	Kampung Madura	7	2	1	2	5
4	Banuaran	8	3	2	4	5
5	Koto Tuo	7	2	2	4	5
6	Simpang Tanah Lapang	7	2	4	8	5
7	Kel. Pasar Baru	5	3	3	9	-
8	Kel. Pasar Usang	6	2	2	6	-
9	Kampung Medan	8	3	7	14	7
10	Kampung Tengah	7	2	2	4	5
11	Pulau Madinah	8	3	1	3	5
12	Kepala Pulau	8	3	5	10	7
13	Rawang Bonto	7	2	1	3	5
14	Terarak Baru	8	3	3	6	5
15	Dusun Tuo	8	3	3	6	5
16	Gunung Melintang	8	3	3	7	5
<b>Jumlah</b>		<b>118</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>74</b>

Sumber : Kantor Camat Kuantan Hilir 2020

#### **4.4 Visi dan Misi Kantor Camat Kuantan Hilir**

##### **4.4.1 Visi Kantor Camat Kuantan Hilir**

“Terwujudnya pelayanan publik berkualitas yang didukung oleh aparatur pemerintah yang professional dan pemberdayaan masyarakat berbasis kewilayahan menuju kecamatan kuantan hilir yang cerdas, sehat dan sejahtera”

##### **4.4.2 Misi Kantor Camat Kuantan Hilir**

4.4.2.1 Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas

4.4.2.2 Menciptakan budaya aparatur yang responsif, inovatif, kreatif dan profesional

4.4.2.3 Mewujudkan pemberdayaan masyarakat berbasis kewilayahan

4.4.2.4 Menjalin kerjasama dengan seluruh pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat

4.4.2.5 Mewujudkan masyarakat yang cerdas, sehat dan sejahtera.



## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Sebelum memasuki pembahasan lebih lanjut, maka perlu diadakan suatu tinjauan terhadap identitas responden/objek dalam penelitian guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan sehubungan dengan Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang penulis peroleh melalui kuesioner akan diuraikan sesuai kenyataan dilapangan.

##### 5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Tingkat umur seseorang akan nampak pada aktivitasnya dalam melakukan pekerjaannya, begitu juga akan sangat mempengaruhi pemahaman dalam memberikan keterangan dan jawaban serta penelitian yang objektif terhadap permasalahan.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, didapati tingkat umur responden sebagai berikut :

**Tabel 5.1 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Presentase
1.	21-30 Tahun	7	8%
2.	31-40 Tahun	23	25%
3.	41-50 Tahun	34	37%
4.	>51 Tahun	27	30%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 7 orang atau 8%, responden yang

berumur antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 23 orang atau 25%, responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 34 orang atau 37%, responden berumur diatas 51 tahun yaitu sebanyak 27 orang atau 30%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu berumur 41-50 tahun.

### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, didapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

**Tabel 5.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	47	52%
2.	Perempuan	44	48%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah responden sebanyak 91 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 47 orang atau 52% dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 44 orang atau 48%.

### 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.3 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SD/Sederajat	4	4%
2.	SLTP/Sederajat	17	19%
3.	SLTA/Sederajat	51	56%
4.	S-1(Strata Satu)	19	21%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan SD/Sederajat yaitu sebanyak 4 orang atau 4%, SLTP/Sederajat sebanyak 17 atau 19%, SLTA/Sederajat sebanyak 51 orang atau 56%, S-1 (Srata Satu) Sebanyak 19 atau 21%.

#### 5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui pekerjaan responden dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.4 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	Aparatur Sipil Negara	9	10%
2.	Karyawan BUMN	1	1%
3.	Karyawan Swasta	3	3%
4.	Karyawan Honorer	2	2%
5.	Mahasiswa	1	1%
6.	Wiraswasta	25	27%
7.	Pedagang	4	4%
8.	Petani	22	24%
9.	Ibu Rumah Tangga	24	26%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>98%</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai Aparatur Sipil Negara sebanyak 9 orang atau 10%, Karyawan BUMN yaitu sebanyak 1 orang atau 1%, Karyawan Swasta yaitu sebanyak 3 orang atau 3%, Karyawan Honorer yaitu sebanyak 2 orang atau 2%, Mahasiswa yaitu sebanyak 1 orang atau 1%, Wiraswasta yaitu sebanyak 25 orang atau 27%, Pedagang yaitu sebanyak 4 orang atau 4%, Petani yaitu sebanyak 22 orang atau 24%, dan Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 24 orang atau 26%.

## **5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap indikator pertanyaan tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, penulis menentukan banyaknya kelas interval sebanyak 5 kelas, dengan keterangan sebagai berikut :

1.00-1.79 = Sangat Tidak Setuju

1.80-2.59 = Tidak Setuju

2.60-3.39 = Ragu-ragu

3.40-4.19 = Setuju

4.20-5.00 = Sangat Setuju

Sehubungan dengan itu, maka selanjutnya penulis akan menjabarkan hasil pengolahan data melalui lima indikator pertanyaan mengenai Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, dan Penanganan Pengaduan.

### **5.2.1 Indikator Persyaratan Pengurusan SKGR**

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 5.2.1.1 Dokumen Persyaratan SKGR

Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai Persyaratan, dengan pernyataan “Persyaratan pengurusan SKGR mudah diikuti di Kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	17	85	19%
2.	Setuju	4	60	240	66%
3.	Ragu-ragu	3	-	-	-
4.	Tidak Setuju	2	14	28	15%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,54</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Persyaratan untuk pernyataan “Persyaratan pengurusan SKGR mudah diikuti di Kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 17 orang atau 19%, menjawab Setuju sebanyak 60 orang atau 66%, dan menjawab Tidak Setuju sebanyak 14 orang atau 15%.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Persyaratan Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh Rata-rata = 3,54 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap persyaratan pengurusan izin SKGR mudah diikuti adalah setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19. Hal ini berarti seluruh masyarakat di

kecamatan Kuantan Hilir menerima semua persyaratan pengurusan izin SKGR mudah diikuti.

### 5.2.1.2 Informasi Pengurusan SKGR

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Persyaratan, dengan pernyataan “Masyarakat mengetahui syarat-syarat pengurusan SKGR melalui bagan yang tertera di kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	16	80	18%
2.	Setuju	4	73	292	80%
3.	Ragu-ragu	3	1	3	1%
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,14</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Persyaratan untuk pernyataan “responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Persyaratan, dengan pernyataan “Masyarakat mengetahui syarat-syarat pengurusan SKGR melalui bagan yang tertera di kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 16 orang atau 18%, menjawab Setuju sebanyak 73 orang atau 80%, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1%, menjawab Tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan tidak ada satupun responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Persyaratan Pengurusan SKGR, maka hasil perhitungan diperoleh Rata-rata =4,14 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap syarat-syarat pengurusan SKGR dapat diketahui melalui bagan yang tertera di Kantor Camat Kuantan Hilir adalah Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

#### **5.2.1.3 Rekapitulasi Indikator Persyaratan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kuantan Singingi.**

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator Persyaratan yang dirangkum dalam dua pernyataan pada tabel berikut :

**Tabel 5.7 : Rekapitulasi Indikator Persyaratan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	R	TS	STS		
1.	Persyaratan pengurusan izin SKGR mudah diikuti di Kantor Camat Kuantan Hilir	17	60	-	14	-	91	3.87
2.	Masyarakat mengetahui syarat-syarat pengurusan SKGR melalui bagan yang tertera di kantor Camat Kuantan Hilir	16	73	1	1	-	91	4.14
<b>Jumlah</b>		<b>33</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>182</b>	<b>4,00</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>16</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>91</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>17</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Persyaratan pada kategori Sangat Setuju sebanyak 16 orang atau 17% menjawab Setuju sebanyak 66 orang atau 73%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 8 orang atau 9%, dan tidak ada responden menjawab pada kategori Sangat Tidak Setuju, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,00. Dan dapat disimpulkan respon terhadap rekapitulasi persyaratan adalah setuju.



#### **5.2.1.4 Observasi Indikator Persyaratan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan bahwa Persyaratan dalam Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi memang setuju dalam artian baik. Terlihat dari Dokumen Persyaratan SKGR yang harus disiapkan dan dilampirkan sesuai dengan asal hak tanah. Dimana masyarakat mengisi formulir-formulir yang ada dan melampirkan dokumen-dokumen yang menjadi syarat dalam pengurusan SKGR. Dari syarat-syarat yang telah ada sesuai SOP ini, ternyata banyak dari masyarakat mengalami kemudahan terkait kelengkapan dokumen dalam pengurusan SKGR. Jika syarat-syarat yang ada dipenuhi maka dalam pengurusan masyarakat menerima suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Proses perumusan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada.

Mengenai Informasi pengurusan SKGR ini dapat ditemukan dengan jelas melalui pengarsipan dokumen tentang persyaratan pengurusan SKGR yang diberikan oleh Kantor Camat Kuantan Hilir kepada masyarakat. Dan bahkan bisa dilihat di bagan-bagan yang ada di Kantor Camat Kuantan Hilir itu sendiri. Hal ini memang sudah baik bagi masyarakat yang mana masyarakat bisa dengan mudahnya menemukan informasi terkait pengurusan SKGR.

## 5.2.2 Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR

Prosedur Pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki SOP.

### 5.2.2.1 Alur Pengurusan SKGR

Berikut tanggapan responden untuk pernyataan yang pertama mengenai Prosedur Pelayanan. Dengan pernyataan “Prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan alur dalam pengurusan SKGR di kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.8 : Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	23	115	25%
2.	Setuju	4	62	248	68%
3.	Ragu-ragu	3	2	6	2%
4.	Tidak Setuju	2	3	6	3%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,13</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Prosedur Pelayanan untuk pernyataan “Prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan alur dalam pengurusan SKGR di kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 orang atau 25%, menjawab Setuju sebanyak 62 orang atau 68%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 2 orang atau 2%, menjawab Tidak Setuju

sebanyak 3 orang atau 3%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan berjalan sesuai alur dalam pengurusan SKGR dapat diketahui melalui bagan yang tertera di Kantor Camat Kuantan Hilir adalah Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

#### 5.2.2.2 Kejelasan Pengurusan SKGR

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pernyataan yang kedua mengenai Prosedur Pelayanan, dengan pernyataan “Masyarakat menerima pelayanan yang diperlukan dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	23	115	25%
2.	Setuju	4	64	256	70%
3.	Ragu-ragu	3	4	12	5%
4.	Tidak Setuju	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,20</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Prosedur Pelayanan untuk Pernyataan “Masyarakat menerima pelayanan yang diperlukan dalam

pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 orang atau 25%, menjawab Setuju sebanyak 64 orang atau 70%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 4 orang 5%, dan tidak ada responden menjawab pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,20. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kejelasan pengurusan SKGR adalah Sangat Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan sangat setuju karena berada pada interval 4,40-5,00.

### 5.2.2.3 Sosialisasi Pengurusan SKGR

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang ketiga “Masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.10 : Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	10	50	11%
2.	Setuju	4	37	148	41%
3.	Ragu-ragu	3	22	66	24%
4.	Tidak Setuju	2	18	36	20%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4%
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>304</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,34</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Prosedur Pelayanan untuk pernyataan “Masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait pengurusan SKGR

di Kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 10 orang atau 11%, menjawab setuju sebanyak 37 orang atau 41%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 22 orang atau 24%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 18 orang atau 20%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 4 orang atau 4%.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,34 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir adalah Ragu-ragu. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan ragu-ragu karena berada pada interval 2,60-3,39.

#### **5.2.2.4 Rekapitulasi Indikator Prosedur Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator Prosedur Pelayanan yang dirangkum dalam tiga pernyataan pada tabel berikut :

**Tabel 5.11 : Rekapitulasi Indikator Prosedur Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir.**

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	R	TS	STS		
1.	Prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan alur dalam pengurusan SKGR di kantor Camat Kuantan Hilir	22	62	2	3	1	91	4,13
2.	Masyarakat menerima pelayanan yang diperlukan dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir	23	64	4	-	-	91	4.20
3.	Masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir	10	37	22	18	4	91	3,34
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>163</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>273</b>	<b>3,89</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>19</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>21</b>	<b>59</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Prosedur Pelayanan pada kategori Sangat Setuju sebanyak 19 orang atau 21%, menjawab Setuju sebanyak 54 orang atau 59%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 10%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 7 orang atau 8%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%. Maka dari

hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,89. Dan dapat disimpulkan bahwa responden terhadap Rekapitulasi Prosedur Pelayanan adalah Setuju.

#### **5.2.2.5 Observasi Indikator Prosedur Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir.**

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan bahwa Prosedur Pelayanan pengurusan SKGR dalam Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi memang setuju dalam kategori baik. Terlihat dari Alur pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir berjalan sebagaimana yang ditetapkan didalam SOP pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Prosedur dilakukan dengan mengikuti aturan yang ada sehingga masyarakat mengikuti proses yang harus dilalui dalam pengurusan SKGR untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Kebijakan yang dijalankan oleh Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi ini sangat jelas dan keseluruhannya terperinci dengan baik, transparan dan realistis. Kegiatan sosialisasi mengenai pengurusan SKGR disampaikan dengan jelas dan pihak Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi selalu terbuka jika ada sesuatu yang ditanyakan masyarakat.

#### **5.2.3 Indikator Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan SKGR**

Jangka Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 5.2.3.1 Lama Waktu Pengurusan SKGR

Berikut tanggapan responden untuk pernyataan yang pertama “Pengurusan SKGR sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.12 : Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	19	95	21%
2.	Setuju	4	69	276	76%
3.	Ragu-ragu	3	1	3	1%
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,15</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Jangka Waktu Pelayanan untuk pernyataan “Pengurusan SKGR sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 19 orang atau 21%, menjawab Setuju sebanyak 69 orang atau 76%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1%, menjawab Tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%, dan tidak ada responden menjawab untuk kategori Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,15 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pengurusan SKGR sesuai dengan jadwal yang telah



ditetapkan sebelumnya adalah Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

### 5.2.3.2 Ketetapan Waktu Pengurusan SKGR

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pernyataan yang kedua “Pegawai melakukan pelayanan pengurusan SKGR dengan tepat waktu” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	19	95	21%
2.	Setuju	4	68	272	75%
3.	Ragu-ragu	3	2	6	2%
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,14</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Jangka Waktu Pelayanan untuk pernyataan “Pegawai melakukan pelayanan pengurusan SKGR dengan tepat waktu” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 19 orang atau 21%, menjawab Setuju sebanyak 68 orang atau 75%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 2 orang atau 2%, menjawab Tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%, dan tidak ada responden menjawab untuk kategori Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan SKGR Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,14 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Pegawai melakukan pelayanan pengurusan SKGR

dengan tepat waktu adalah Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

### 5.2.3.3 Rekapitulasi Indikator Jangka Waktu Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator Jangka Waktu Pelayanan yang dirangkum dalam dua pernyataan pada tabel berikut :

**Tabel 5.14 : Rekapitulasi Indikator Jangka Waktu Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Kuantan Hilir.**

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	R	TS	STS		
1.	Pengurusan SKGR sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya	19	69	1	2	-	91	4,15
2.	Pegawai melakukan pelayanan pengurusan SKGR dengan tepat waktu	19	68	2	2	-	91	4.14
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>137</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>182</b>	<b>4,14</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>19</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>91</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>21</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Jangka Waktu Pelayanan pada kategori Sangat Setuju sebanyak 19 orang atau 21%, menjawab Setuju sebanyak 69 orang atau 76%, menjawab

Ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, dan tidak ada responden yang menjawab untuk kategori menjawab Sangat Tidak Setuju. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,14. Dan dapat disimpulkan bahwa responden terhadap Rekapitulasi Jangka Waktu Pelayanan adalah Setuju.

#### **5.2.3.4 Observasi Indikator Jangka Waktu Pelayanan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan bahwa Jangka Waktu Pelayanan pengurusan SKGR dalam Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi memang setuju dalam kategori baik. Terlihat dari ketentuan waktu yang ada pada SOP pengurusan SKGR dimana jangka waktu pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan singingi kepada masyarakat adalah selama 3 hari. Dan lama waktu terkait pengurusan SKGR bisa ditemukan juga melalui bagan yang tertera di Kantor Camat Kuantan Hilir.

#### **5.2.4 Indikator Biaya/Tarif Pengurusan SKGR**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mnegurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5.2.4.1 Kejelasan Biaya Pengurusan SKGR

Berikut tanggapan responden untuk pernyataan yang pertama mengenai Biaya/Tarif, dengan pernyataan “Adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.15 : Tanggapan Responden Mengenai Biaya/Tarif Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	19	95	21%
2.	Setuju	4	68	272	75%
3.	Ragu-ragu	3	1	3	1%
4.	Tidak Setuju	2	3	6	3%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			91	376	100%
<b>Rata-rata</b>			4,13		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Biaya/Tarif untuk pernyataan “Adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 19 orang atau 21%, menjawab Setuju sebanyak 68 orang atau 75%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 1 orang atau 1%, menjawab Tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan tidak ada responden menjawab untuk kategori Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Biaya/Tarif Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,13 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam

pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir adalah Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

#### 5.2.4.2 Besarnya Biaya Pengurusan SKGR

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pernyataan yang kedua “Biaya yang dibutuhkan masyarakat berkisar antara Rp. 200.000-Rp. 500.000 dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.16 : Tanggapan Responden Mengenai Biaya/Tarif Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	25	125	27%
2.	Setuju	4	53	212	58%
3.	Ragu-ragu	3	7	21	8%
4.	Tidak Setuju	2	6	12	7%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,06</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Biaya/Tarif untuk pernyataan “Biaya yang dibutuhkan masyarakat berkisar antara Rp. 200.000-Rp. 500.000 dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 orang atau 27%, menjawab Setuju sebanyak 53 orang atau 58%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 7 orang atau 8%, menjawab Tidak setuju sebanyak 6 orang atau 7%, dan tidak ada responden menjawab untuk kategori Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Biaya/Tarif Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,06 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Biaya yang dibutuhkan masyarakat berkisar antara Rp. 200.000-Rp. 500.000 adalah Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

#### **5.2.4.3 Rekapitulasi Indikator Biaya/Tarif Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator Biaya/Tarif yang dirangkum dalam dua pernyataan pada tabel berikut :

**Tabel 5.17 : Rekapitulasi Indikator Biaya/Tarif Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	R	TS	STS		
1.	Adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir	19	68	1	3	-	91	4,13
2.	Biaya yang dibutuhkan masyarakat berkisar antara Rp. 200.000-Rp. 500.000 dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir	25	53	7	6	-	91	4.06
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>121</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>182</b>	<b>4,09</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>22</b>	<b>61</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>91</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>28</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Biaya/Tarif pada kategori Sangat Setuju sebanyak 22 orang atau 28%, menjawab Setuju sebanyak 61 orang atau 66%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 4 orang atau 4%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 orang atau 4%, dan tidak ada responden yang menjawab untuk kategori menjawab Sangat Tidak Setuju. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 4,09. Dan dapat disimpulkan bahwa responden terhadap Rekapitulasi Biaya/Tarif adalah Setuju.

#### **5.2.3.4 Observasi Indikator Biaya/Tarif Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan bahwa Biaya/Tarif pengurusan SKGR dalam Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi memang setuju. Setuju dalam artian bahwa memang benar ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Terlihat dari biaya yang belum jelas dan bahkan tidak ditentukan serta dimuat didalam SOP pengurusan SKGR membuat biaya hanya dibebankan kepada masyarakat. Beberapa masyarakat mengalami agak kesulitan dalam menerima proses pelayanan terkait biaya/tarif pengurusan SKGR ini dan seharusnya biaya ini harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

#### **5.2.5 Indikator Penanganan Pengaduan Pengurusan SKGR**

Penanganan Pengaduan yaitu organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.



### 5.2.5.1 Bentuk Pengaduan Pengurusan SKGR

Berikut tanggapan responden untuk pernyataan yang pertama mengenai Penanganan Pengaduan, dengan pernyataan “Adanya Tempat untuk masyarakat memberikan pengaduan/*Complinedi* Kantor Camat Kuantan Hilir” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengaduan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	6	30	7%
2.	Setuju	4	21	84	23%
3.	Ragu-ragu	3	17	51	19%
4.	Tidak Setuju	2	34	68	37%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	14%
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>2,70</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Penanganan Pengaduan untuk pernyataan “Adanya Tempat untuk masyarakat memberikan pengaduan/*Compline* di Kantor Camat Kuantan Hilir” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 6 orang atau 30%, menjawab Setuju sebanyak 21 orang atau 23%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 51%, menjawab Tidak setuju sebanyak 34 orang atau 37%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 13 orang atau 14%.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Penanganan Pengaduan Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 2,70 yang menunjukkan bahwa

tanggapan responden terhadap Adanya Tempat untuk masyarakat memberikan pengaduan/*Compline* adalah Ragu-ragu. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan Setuju karena berada pada interval 2,60-3,39.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pernyataan yang kedua “Penanganan pengaduan melalui penyediaan saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.19 : Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengaduan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	5	25	5%
2.	Setuju	4	18	72	20%
3.	Ragu-ragu	3	17	51	19%
4.	Tidak Setuju	2	35	70	38%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	16	16	18%
<b>Jumlah</b>			<b>91</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>2,57</b>		

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2023

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Penanganan Pengaduan untuk pernyataan “Penanganan pengaduan melalui penyediaan saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan” yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 5 orang atau 5%, menjawab Setuju sebanyak 18 orang atau 20%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 19%, menjawab Tidak setuju sebanyak 35 orang atau 38%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 16 orang atau 18%.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 91 responden dalam penelitian ini mengenai Penanganan Pengaduan Pengurusan SKGR, maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 2,57 yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Penanganan pengaduan melalui penyediaan saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan adalah Tidak Setuju. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasilnya dikategorikan tidak setuju karena berada pada interval 1,80-2,59.

#### **5.2.5.2 Rekapitulasi Indikator Penanganan Pengaduan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator Penanganan Pengaduan yang dirangkum dalam dua pernyataan pada tabel berikut :

**Tabel 5.20 : Rekapitulasi Indikator Penanganan Pengaduan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	R	TS	STS		
1.	Adanya Tempat untuk masyarakat memberikan pengaduan/ <i>Compline</i> di Kantor Camat Kuantan Hilir	6	21	17	34	13	91	2,70
2.	Penanganan pengaduan melalui penyediaan saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam <i>website</i> , dan penyediaan petugas penerima pengaduan	6	19	17	35	16	91	2,57
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>182</b>	<b>2,63</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>6</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>91</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>7</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan pada kategori Sangat Setuju sebanyak 6 orang atau 7%, menjawab Setuju sebanyak 19 orang atau 21%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 19%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 34 orang atau 37%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 15 orang atau 16%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 2,63. Dan dapat disimpulkan bahwa responden terhadap Rekapitulasi Penanganan Pengaduan adalah Ragu-ragu.

### **5.2.5.3 Observasi Indikator Penanganan Pengaduan Penelitian Tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan bahwa Biaya/Tarif pengurusan SKGR dalam Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah ragu-ragu dalam artian cukup baik. Terlihat dari penyediaan pengaduan langsung dan tidak langsung untuk masyarakat. Contohnya untuk pengaduan langsung biasanya dilampiri dengan bukti dokumen dan fotocopy KTP. Untuk pengaduan tidak langsung melalui media surat, kotak pengaduan, telepon dan medsos. Hal-hal ini lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

### **5.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi yang dirangkum dalam lima indikator pada tabel berikut :

**Tabel 5.21 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	R	TS	STS		
1.	Persyaratan	16	66	1	8	-	91	4,00
2.	Prosedur Pelayanan	19	54	9	7	2	91	3,89
3.	Jangka Waktu Pelayanan	19	69	1	2	-	91	4,14
4.	Biaya/Tarif	22	61	4	4	-	91	4,09
5.	Penanganan Pengaduan	6	19	17	34	15	91	2,63
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>269</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>17</b>	<b>455</b>	<b>3,75</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>16</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>91</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>18</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 16 orang atau 18%, menjawab Setuju sebanyak 54 orang atau 59%, menjawab Ragu-ragu sebanyak 6 orang atau 7%, menjawab Tidak Setuju sebanyak 11 orang atau 12%, dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 4 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,75. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi dikategorikan Setuju karena berada pada interval 3,40-4,19.

### **5.3.1 Analisis Penelitian Mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner dan observasi yang dilakukan penulis terhadap penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, diperoleh nilai rata-rata yaitu 3,75 yang berada pada interval baik. Hal ini dibuktikan dengan lima indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu persyaratan, prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, dan penanganan pengaduan dapat dikatakan sudah baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi memang baik, walaupun masih ada beberapa keterangan responden yang mengatakan Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingiyang masih belum baik.

Kemudahan dan Kejelasan pelayanan di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten kuantan Singingi telah memuaskan masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi dan mendapat hasil positif untuk masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir itu sendiri, pegawai Kantor Camat Kuantan Hilir dalam menerapkan SOP terutama dalam bidang pelayanan memberikan yang terbaik sehingga membuat masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir terlayani. Dengan

fasilitas yang cukup memadai pelayanan yang diberikan lebih efisien dan target yang dalam penerapan SOP pun lebih efektif.

Keselarsan pelayanan yang diberikan pemerintah Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat sudah selaras dengan SOP, dengan adanya SOP pelayanan sehingga ukuran penyelesaian pekerjaan yang diminta sesuai dengan SOP pelayanan dan pencapaian hasil pelayanan seperti waktu yang ditentukan dalam SOP pelayanan tersebut.

Keterukuran perencanaan penerapan SOP pelayanan perlu dilakukan secara sungguh-sungguh agar SOP pelayanan di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi yang akan dipakai dapat diukur keberhasilannya. Pelayanan kepada masyarakat dan diterima secara langsung oleh masyarakat dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan prosedur-prosedur pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kuantan hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

SOP memiliki peranan yang penting untuk membuat pegawai sadar akan tugasnya sebagai pegawai, selain itu juga pimpinan bukan hanya Sebagai atasan saja akan tetapi sebagai orang tua yang patut diteladani dengan memberikan contoh yang baik kepada pegawai terlebih dahulu yang harus ditaati dan dipatuhi.

Standar Operasional Prosedur yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang aparatur dalam menjalankan tugas tersebut memahami peraturan dan tugasnya di kantor dan menjadikannya sebagai pedoman pelaksanaan kerja yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan



kemampuan dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dimana pelayanan yang berkualitas dengan penekanan adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan, sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh elemen Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi maka akan sangat membantu aktivitas di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi” berada pada kategori baik.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki, maka penulis memberikan saran-saran mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi agar lebih baik lagi. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti yaitu :

6.2.1 Berdasarkan indikator Persyaratan, peneliti menyarankan kepada Kantor Camat untuk lebih memudahkan lagi syarat-syarat pengurusan SKGR karena ada beberapa persyaratan yang agak rumit untuk diikuti oleh masyarakat tentunya.

6.2.2 Berdasarkan indikator Prosedur Pelayanan, peneliti menyarankan kepada Kantor Camat untuk para pegawai agar mengikuti SOP prosedur pelayan yang sudah ditentukan.

6.2.3 Berdasarkan indikator Jangka Waktu Pelayanan, peneliti menyarankan kepada Kantor Camat untuk mengikuti ketentuan jangka waktu yang ada dan tidak memperlambat proses penyelesaian pengurusan SKGR.

6.2.4 Berdasarkan indikator Biaya/Tarif di sarankan kepada Kantor Camat Kuantan Hilir agar lebih memperhatikan kemudahan terkait biaya yang mana seharusnya dicantumkan kedalam peraturan di Kantor Camat Kuantan Hilir sehingga masyarakat tidak kebingungan. Dimana kebanyakan masyarakat mengeluarkan biaya yang lumayan besar dan ini sangat menyulitkan masyarakat sehingga proses pengurusan SKGR menjadi berbelit-belit.

6.2.5 Berdasarkan indikator Penanganan Pengaduan, walaupun belum ada masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pengurusan SKGR akan lebih baik jika di Kantor Camat Kuantan Hilir ada tempat penanganan pengaduan berupa kotak saran atau website untuk masyarakat memberikan pengaduan terkait pelayanan pegawai di Kantor Camat Kuantan Hilir.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku :

- Abdul Hamid, (2012). *Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Adrian sutedi, (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Agus Dwiyanto, (2015). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press.
- Hasibuan, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- H.A.S. Moenir, (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Akasara.
- Harbani Pasalong, (2017). *Teori Administrasi Negara*. Bandung : Alfabeta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Muhammad, (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Aceh : Unimal Press.
- Sedarmayanti, (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lukman, (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno Hadi, (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Syafie, Inu Kencana, (2015). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Belajar.
- Syamsir Torang, (2021). *Organisasi & Manajemen*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Tambunan, R. M, (2013). *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*. Jakarta : Maeistas Publishing.

Tanjung, Adrian, dan bambang subagjo, (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta : Total Media.

Tanjung Adrinal, (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Ulbert Silalahi, (2019). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.

Y. Sri Pudyatmoko, (2009). *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta : Grasindo.

V. Wiratna Sujarweni, (2014). *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

#### **B. Jurnal :**

Ryutaro Siburian, Sampara Lukman, Layla Kurniawat, 2020 *Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta*, Jurnal Ekbang Volume 3, Nomor 1.

Nadila Sandy Dethia, Rosa Agustina, F.X Arsin, 2020, *Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebagai jaminan dalam perjanjian utang piutang*, Jurnal.

#### **C. Dokumen :**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Dasar-Dasar Pokok Agraria (UUPA)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

PermenPAN No. 35. (2012). Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP).

Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1993



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp.0760-561655 Fax.0760-561655, e-mail unikskuantan@gmail.com

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**NOMOR: 034/Kpts/FIS/UNIKS/VIII/2022**  
**TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**PROGRAM SARJANA (S1) ADMINISTRASI NEGARA**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

- Menimbang** :
1. bahwa penulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Sarjana (S1) Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
  2. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  3. Bahwa nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
  4. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  5. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
1. **Menunjuk** :
    - a. Nama : Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si sebagai pembimbing I
    - b. Nama : Alsar Andri, S.Sos.,M.Si sebagai pembimbing II

Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Nabilla Adelia Witri

NPM : 190411030

Judul Skripsi : Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Sarjana (S1) Administrasi Negara dalam penulisan skripsi.
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Administrasi Negara.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui.

DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN  
 PADA TANGGAL : 04 AGUSTUS 2022

☞ Dekan,

**Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si**  
 NIDN. 1030058402

**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Administrasi Negara
2. Mahasiswa
3. Arsip



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail unisksuantan@gmail.com

Teluk Kuantan, 22 Desember 2022

Nomor : 414/FIS/UNIKS/XII/2022  
 Lamp. : -  
 Perihal : Permohonan Pelaksanaan  
 Pra Riset

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu Kepala Dinas Penanaman Modal  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga  
 Kerja Kabupaten Kuantan Singingi  
 di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nabilla Adelia Witri  
 NPM : 190411030  
 Fakultas : Ilmu Sosial  
 Program Studi : S1 Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian : Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat  
 Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir  
 Kabupaten Kuantan Singingi  
 Lokasi Penelitian : Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk keperluan pra riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu agar berkenan kiranya memberi izin penelitian dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



RIKA RAMADHANTI, S.I.P., M.Si  
 NIDN. 1030058402





**YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail uniksquantan@gmail.com

Teluk Kuantan, 04 Januari 2023

Nomor : 003/FIS/UNIKS/II/2023  
 Lamp. : -  
 Perihal : Permohonan Pelaksanaan  
 Riset

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu Kepala Dinas Penanaman Modal  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga  
 Kerja Kabupaten Kuantan Singingi  
 di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb  
 Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nabilla Adelia Witri  
 NPM : 190411030  
 Fakultas : Ilmu Sosial  
 Program Studi : S1 Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian : Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat  
 Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir  
 Kabupaten Kuantan Singingi  
 Lokasi Penelitian : Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk keperluan pra riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu agar berkenan kiranya memberi izin penelitian dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



**RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.SI**  
 NIDN/1030058402





## PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
 Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562  
 Email : dpmptsp@kuansing.go.id, Website : <https://dpmptsp.kuansing.go.id>  
 TELUK KUANTAN

### REKOMENDASI

Nomor : 59/DPMPSTP-PTSP/1.04.02.02/2023

Tentang

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI Nomor:003/FTK/UNIKS/I/2023 Tanggal 04 JANUARI 2023.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **NABILA ADELIA WITRI**  
 NIM : 190411030  
 Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA  
 ILMU SOSIAL  
 Jenjang Pendidikan : S1  
 Alamat : TELUK KUANTAN  
 Judul Penelitian : "STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGURUSAN IZIN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR CAMAT KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"  
 Untuk melakukan Penelitian di : **KANTOR CAMAT KUANTAN HILIR**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan  
 Pada Tanggal : 8 Februari 2023

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
 dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Kabupaten Kuantan Singingi,**

**JHON PITTE ALSI, S. IP**  
 Pembina Tk. I. IV/b  
 NIP 19801012 200501 1 006



Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
KECAMATAN KUANTAN HILIR**

*Jalan Achmad Yani Nomor 7 Phone 20361*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 123/KH-UM/III/2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **EDISON TUINDRA,S.Pd.M.Si**  
Nip : 19710824 200801 1 008  
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina/IV.a  
Jabatan : Camat Kuantan Hilir

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **NABILLA ADELIA WITRI**  
Npm : 190411030  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program Studi : S1 Administrasi Negara  
Judul Skripsi : “Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat  
Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat  
Kuantan Hilir”.

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data-data pendukung dalam penyelesaian karya ilmiah (Skripsi) pada Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baserah, 27 Maret 2023

**CAMAT KUANTAN HILIR**

**EDISON TUINDRA,S.Pd.,M.Si**

Pembina

NIP. 19710824 200801 1 008



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI  
**UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jln Gatot Subroto KM. 07Kebun Nenas jake Telp.0760-561655,e-mail uniksquantan@gmail.com

Form 12

**PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI PROPOSAL**

Proposal Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Nabilla Adelia Witri

NPM : 190411030

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : **Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi  
 (SKGR) di Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

Hari/Tgl Ujian : Kamis/25 Januari 2023

**Dinyatakan sudah melakukan revisi atas proposal skripsinya.**

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Sarjan.M, S.Sos.,M.Si	Sekretaris Dewan Sidang	2.
3.	Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3.
4.	Alsar Andri, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 2/ Anggota 2	4.

**Catatan:**

Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.





YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jl. Gatot Subroto K.M.7 Teluk Kuantan e-mail : Uniksdokument@gmail.com

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

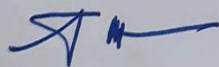
Nama Mahasiswa : Nabilla Adelia Witri  
NPM : 190411030  
Judul Penelitian : Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi  
Pembimbing I : Sahri Muharam, S.sos.,M.Si  
Pembimbing II : Alsar Andri,S.Sos.,M.Si  
Mulai Bimbingan : 29 September 2022

No	Tanggal	Materi Bimbingan dan Arahan	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1	2	
1	29/09-2022	- Pembaitan Cara penulisan, pengurangan latar belakang & kata pengantar, <sup>font</sup> <sub>font</sub>		Ay	
2	06/10-2022	- Pembaitan penulisan & penambahan definisi operasional		Ay	
3	13/10-2022	- Pengantaran Metode penelitian (Kuantitatif)		Ay	
		- pengecekan Abstrak		Ay	
4	25/10-2022	- Pengutipan skala linkert		Ay	
5	05/12-2022	- Acc		Ay	
6	05/12-2022	- Permen PB, penambahan kuesioner & daftar pustaka	→		
7	02/01-2023	- Abstrak Bahasa Inggris (miring)	→		
8	16/01-2023	Acc	→		
	20/23	Pahami kuesioner		Ay	
	23/23	Acc kueru		Ay	


Bimbingan dinyatakan selesai

Teluk kuantan,

PEMBIMBING I



Sahri Muharam, S.sos.,M.Si  
NIDN. 1021117906

PEMBIMBING II



Alsar Andri, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 1005108901

## **DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)**

---

---

Dengan kerendahan hati, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan (*kuesioner*) yang saya berikan. Data ini diperlukan sebagai tambahan informasi dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul : **Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

### **A. Petunjuk Pengisian**

1. Pilih dan beri tanda (✓) pada jawaban yang paling benar menurut Bapak/ibu.
2. Jawablah pertanyaan dengan benar dan jujur.
3. Angket ini tidak bersifat politik, melainkan hanya untuk melengkapi data-data penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Atas perhatian Bapak/ibu saya ucapkan terima kasih .

### **B. Identitas Peneliti**

Nama : Nabilla Adelia Witri  
NPM : 190411030  
Universitas : Islam Kuantan Singingi  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul : Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)  
Alamat : Pasar Baru Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi

### C. Identitas Responden

Nama :  
 Usia :  
 Jenis Kelamin :  
 Pendidikan Terakhir :  
 Pekerjaan :

### D. Daftar Kuesioner

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 RG : Ragu-ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
	<b>Persyaratan</b>					
1.	Persyaratan pengurusan SKGR mudah diikuti di Kantor Camat Kuantan Hilir					
2.	Masyarakat mengetahui syarat-syarat pengurusan SKGR melalui bagan yang tertera di Kantor Camat Kuantan Hilir					
	<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1.	Prosedur pelayanan berjalan sesuai alur dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir					
2.	Masyarakat menerima pelayanan yang diperlukan dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir					
3.	Masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir					
	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>					
1.	Pengurusan SKGR sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya					

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
2.	Pegawai melakukan pelayanan pengurusan SKGR dengan tepat waktu					
	<b>Biaya/Tarif</b>					
1.	Adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir					
2.	Biaya yang dibutuhkan berkisar antara Rp. 200.000 - Rp. 500.000 dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Kuantan Hilir					
	<b>Penanganan Pengaduan</b>					
1.	Adanya tempat untuk masyarakat memberikan pengaduan/ <i>compline</i> di Kantor Camat Kuantan Hilir					
2.	Penanganan pengaduan melalui penyediaan saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam <i>website</i> , dan penyediaan petugas penerima pengaduan					



**Penelitian Standar Operasional Prosedur Pengurusan Izin  
Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kuantan Hilir  
Kabupaten Kuantan Singingi**



Foto Kantor Camat Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi



Pengisian Kuesioner dengan Camat Kuantan Hilir



Pengisian Kuesioner dengan Staf Pemerintahan Kantor Camat Kuantan Hilir



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir





Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Kecamatan Kuantan Hilir

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nabilla Adelia Witri  
 Tempat/Tanggal Lahir : Baserah, 17 Juni 2001  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Status : Belum Kawin  
 Pekerjaan : Mahasiswi  
 Alamat : Pasar Baru Baserah, Kecamatan Kuantan hilir,  
 Kabupaten Kuantan Singingi  
 Pendidikan :
 

1. TK PERTIWI Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2007
2. SDN 001 Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi 2013
3. SMPN 1 Kuantan Hilir, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2016
4. SMK N 2 Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2019



Demikianlah riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk kuantan, 27 Juni 2023

Penulis.

**Nabilla adelia witri**