



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

NABILLA ADELIA WITRI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi,
Teluk Kuantan

Email : nabillaadeliawitri097@gmail.com

ABSTRACT

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

ABSTRAK

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

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.

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.

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 di lengkapi 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 atautkah tindak lanjut dari tanah bekas hak milik adat, hal inilah yang akan dianalisis selanjutnya.

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 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

Dalam mengurus SKGR masihterdapat kendala-kendala yang sering muncul dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan penerima layanan khususnya dalam kepengurusan 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

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.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep/Teori Administrasi Negara

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu *“ad”* dan *“ministrate”* 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 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.

Konsep/Teori Organisasi

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

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.

Konsep/Teori Pelayanan

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.

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.

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-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 janga waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

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.

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.

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

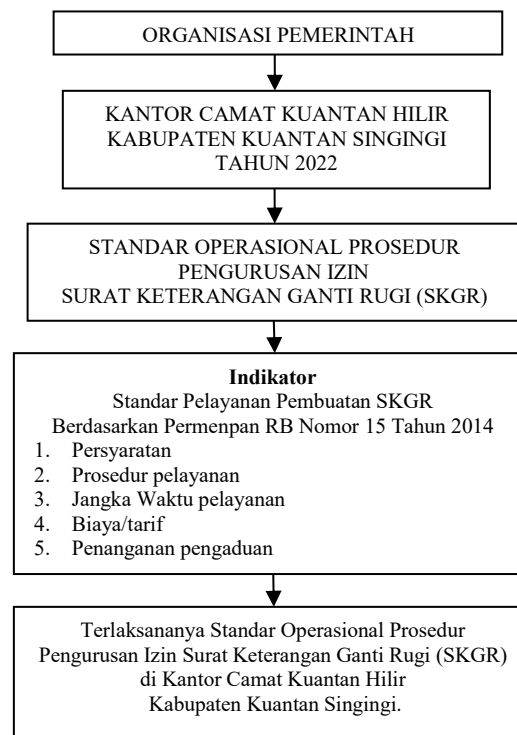


berikut bangunan, tanaman, dan/atau benda-benda lain yang terkait dengan tanah sebagai akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah.

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 ketidaksiannya suatu hak atas tanah.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber : PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

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.

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 :

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



Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan
(1%, 5% atau 10%)

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.

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.

HASIL PENELITIAN

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.



Keselarasan 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.

PENUTUP

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.

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 : Alfabet.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- 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 Birokrai Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP).
- Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1993