

EVALUASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN TANAH DI KANTOR CAMAT GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

RISTANDI KURNIA

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM 7 Kebun Nenas Teluk Kuantan, Kab Kuantan Singingi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Assurance, Responsiviness, dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Serta adanya faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Gunung Toar adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan skripsi ini, secara umum kondisi Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang tersebar pada 14 desa atau kelurahan, menunjukkan bahwa skor 3.488 berada diantara rentang penilaian 2.550-3.825 yang berada dalam kategori "Kurang Baik" dengan persentase tanggapan 68%. Dengan kata lain pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar menurut tanggapan responden berada dalam kategori yang kurang baik.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tanah.

ABSTRACT

This study aims to determine the results of the Evaluation of Land Certificate Services at Gunung Toar Sub-District Office, Kuantan Singingi Regency. This research method is a descriptive study with a quantitative approach. Data collection is done by interview, questionnaire, observation, and documentation. Researchers use source triangulation to check the validity of research data. This study shows that the Evaluation of Land Certificate Services at Gunung Toar Sub-District Office in Kuantan Singingi District has been applied Tangible, Realiability, Assurance, Responsiviness, and Emphaty dimensions along with its indicators. However, there are several indicators that have not been implemented in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service places, including incomplete facilities and infrastructure, employees who are not yet expert in using service aids, and employee's hospitality in the service process. And there are factors that hamper the implementation of public services in the Gunung Toar District Office is the lack of employee resources and the lack of infrastructure. Based on the results of research in the discussion of this thesis, in general the condition of the Land Certificate Service at Gunung Toar Sub-District Office, Kuantan Singingi Regency, which is spread across 14 villages or villages, shows that a score of 3,488 is in the range of 2,550-3,825 in the "Poor" category. with a 68% response rate. In other words, the service of a Land Certificate in the Gunung Toar Sub-District Office according to respondents' responses is in a bad category.

Keywords: Evaluation, Public Service, Land Certificate.

A. PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah, direvisi menjadi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, kemudian dirubah lagi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maka pemerintah pusat memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada daerah kabupaten dalam mengurus rumah tangganya sendiri dan membiayai pembangunan daerahnya masing-masing. Partisipasi dan kemandirian, berkaitan dengan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan atas prakarsa sendiri, yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Otonomi daerah memberikan wewenang kepada daerah untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan.

Pelayanan yang diberikan pemerintah adalah salah satu perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengabdian dan pelayanan melahirkan kesediaan berkorban untuk negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh oleh aparat pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara material dan spiritual yang kemudian memperlancar penyelenggaraan urusan pemerintahan (*government*) dan pembangunan (*development*). Aparat pemerintahan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih profesional, efektif, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaktif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas dirinya sendiri sebagai individu.

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Propinsi Riau yang menjadikan pelayanan kepada masyarakat sebagai tugas utama yang prioritas. Hal ini dapat dilihat dari dibentuknya pelayanan satu pintu untuk tingkat kabupaten dan tingkat kecamatan. Pembagian tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat antara tingkat kabupaten dan kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi bertujuan agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat dan tepat.

Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebagai salah satu lembaga pemerintahan tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berpedoman pada standarisasi pelayanan pada Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi dan diperbaharui dengan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi:

1. Penyederhanaan tahapan dan prosedur
2. Penyederhanaan persyaratan
3. Pengurangan waktu rata-rata pemrosesan pelayanan
4. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Jenis pelayanan PATEN terdiri dari 13 jenis pelayanan perizinan dan 56 jenis non perizinan. Jenis Pelayanan perizinan berupa Izin/ perpanjangan izin kursus yang diadakan oleh pihak swasta, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tempat tinggal dengan skala kecil dengan luas maksiman 36 M² milik perorangan, Izin usaha mendirikan pendidikan dan latihan mengemudi, Izin trayek angkutan pedesaan antar desa di wilayah kecamatan, Izin penerbitan tanda daftar industry (TDI) bagi usaha industry kecil, tradisional dan rumah tangga, Izin jenis usaha industry dengan intensitas kecil dengan luas ruang usaha < 200 M², Pendaftaran dan pemberian izin usaha perikanan skala kecil, Izin pengelolaan bahan galian bantuan, Izin usaha

pertambangan umum untuk jenis bahan galian pasir diluar sungai, tanah urug, tanah liat dengan luas 1000 M² dan tidak menggunakan alat berat dan bahan peledak, Izin UPTL di wilayah kecamatan dengan kapasitas terbatas maksimal 40 pk, Pemberian izin gangguan (HO/ SITU di bawah 20 M², Pemberian izin mencetak karcis tontonan, kupon dan stoker serta pemasangan spanduk untuk keramaian dalam lingkup kecamatan, dan memberikan perizinan lainnya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat sepanjang bukan wewenang perangkat daerah lainnya berdasarkan undang-undang.

Jenis non perizinan berupa memberi pertimbangan membuka sekolah baru atau menutup berdasarkan kepada kelayakan, rekomendasi, Surat Keterangan Pemberian Domisili Usaha Industri, Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKRPP, SKGR, SKTH, SKTW), Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga, Pelayanan penerbitan KTP, Pelayanan penerbitan surat keterangan ahli waris, Pelayanan penerbitan rekomendasi untuk kependudukan, Pelayanan penerbitan surat keterangan kelahiran, Pelayanan penerbitan surat keterangan kematian, Pelayanan penerbitan surat keterangan lahir mati, Pelayanan penerbitan surat keterangan perkawinan, Pelayanan penerbitan surat keterangan berpenghasilan bagi wiraswasta, Pelayanan penerbitan surat keterangan pindah antar kecamatan dan wilayah, Pelayanan penerbitan kartu keterangan tempat tinggal, Pelayanan penerbitan akta catatan sipil, dan melaksanakan rekomendasi/ pelayanan lainnya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat sepanjang bukan wewenang perangkat daerah lainnya berdasarkan undang-undang.

Pelayanan surat keterangan tanah termasuk dalam pelayanan perizinan yang pelayanan. Surat Keterangan Tanah merupakan surat yang menerangkan atas kepemilikan tanah terhadap seseorang dengan disertakan saksi-saksi dan dikukuhkan oleh pejabat setempat. Surat keterangan tanah ini cukup penting karena menyangkut harta kekayaan dan memperjelas status kepemilikan. Untuk memiliki Surat Keterangan Tanah tersebut maka seseorang harus mengurusnya pada Kantor Camat, Surat Keterangan Tanah ini merupakan hal penting dan perlu, karena dengan memiliki Surat Keterangan Tanah maka telah memiliki kejelasan hukum terhadap status kepemilikan terhadap tanah. Berikut ini gambar alur pembuatan Surat Keterangan Tanah.



Gambar 1. Alur Mekanisme Pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat

Pelayanan yang membidangi Surat Keterangan Tanah hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai harus menindak lanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan kepada sesuai dengan standar kualitas pelayanan pemerintah dalam pengurusan penertiban Surat Keterangan Tanah pada Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi diantaranya adalah kejelasan, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana dan kesederhanaan.

Kejelasan dilihat dari kejelasan persyaratan administrasi dalam pengurusan penerbitan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Persyaratan administrasinya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Persyaratan Administrasi penerbitan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Persyaratan Administrasi	Keterangan
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Foto Copy
2.	Kartu Keluarga	Foto Copy
3.	Daftar Nama Sepadan	Foto Copy
4.	Daftar Nama Perangkat Desa/ Kelurahan	Asli
5.	Dasar Surat Tanah	Asli

Sumber: Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, 2018

Kelengkapan sarana dan prsarana dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah komputer, printer dan mesin foto copy, sedangkan prasarana gedung kantor yang dimiliki Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus penerbitan Surat Keterangan Tanah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Gedung Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tanah

No	Prasarana Gedung	Keterangan
1.	Loket	Ada
2.	Ruang Tunggu	Ada
3.	AC/Pendingin Ruangan	Tidak ada
4.	Televisi di Ruang Tunggu	Ada
5.	Parkir	Ada
6.	Tempat Ibadah	TidakAda
7.	Toilet	Ada
8.	Papan Informasi	Ada

Sumber: Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, 2018

Dari tabel dapat dilihat bahwa sarana dan prsarana gedung Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi ada yang sudah difasilitasi dan ada belum dimana Loket, Ruang Tunggu, Telvisi diruang tunggu, parkir, toilet, papan informasi sudah disediakan sedangkan AC dan tempat ibadah belum ada.

Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Tanah dimulai dari memasukan semua melalui loket. Kemudian persyaratan yang telah diterima oleh pegawai yang bertugas memeriksa persyartan. Bila lengkap proses bisa dilanjutkan pada pembuatan Surat Keterangan Tanah namun tidak lengkap dikembalikan lagi kepada yang mengajukan permohonan. Lama pengurusan 1 hari.

Berikut Jumlah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dari tahun 2013 sampai dengan 2017.

Tabel 1.3 Jumlah Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2013 s/d 2017

No	Tahun	Jumlah SKT yang telah diterbitkan
1.	2013	177
2.	2014	172
3.	2015	169
4.	2016	180
5.	2017	105

Sumber:Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah mengalami fluktuasi dimana paling tinggi 180 surat pada tahun 2016 dan terendah 105 pada tahun 2017.

Berdasarkan observasi, masyarakat kurang mengetahui apa saja persyaratan yang dibawa untuk mengurus pembuatan Surat Keterangan Tanah karena tidak ada persyaratan tersebut ditempelkan di kelurahan/desa tempat mereka tinggal. Sehingga jika masyarakat membuat Surat Keterangan Tanah mereka harus datang dulu ke kantor Camat Gunung Toar.

Berikut data keluhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanah pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.4 Jenis dan Frekwensi Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Tahun 2013 s/d 2017

No	Masalah/Keluhan Masyarakat	Frekwensi (Orang)				
		2013	2014	2015	2016	2017
1.	Kejelasan Persyaratan	2	2	3	2	3
2.	Kenyamanan Ruang Tunggu	2	2	4	3	3
3.	Waktu pengerjaan lama	6	5	7	6	5
4.	Keserhanaan Prosedur	3	3	2	4	4
5.	Pengawai tidak ramah	1	1	2	2	2
6.	Tempat jauh	1	1	1	0	0
Jumlah		15	14	19	17	17

Sumber: Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, 2018

Dari data tabel 5 tersebut, masih terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan. Keluhan tertinggi pada waktu pengerjaan yang terlalu lama dan kesederhanaan prosedur sehingga jelasterlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: “Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”.

B. DEFENISI OPERASIONAL

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berarti bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan.

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithmal dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46-47) adalah:

1. *Tangibel* (berwujud/ bukti fisik)

Yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

2. *Reability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Resvonsiviness* (respon/tanggapan)

Yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan)

Yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

C. KONSEP VARIABEL, INDIKATOR DAN ITEM PENELITIAN

Konsep variabel, indikator penelitian dan item penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.1 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Penelitian
1.	Kualitas Pelayanan (Zeithmal dkk dalam Hardiyansya, 2011:46-47)	Berwujud atau Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kerapian dan Penampilan pegawai.
			Kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan.
			Kemudahan dalam proses pelayanan
			Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.
			Kemudahan akses masyarakat dalam pengajuan permohonan pelayanan.
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan.
			Kejelasan standar pelayanan.
			Kehandalan pegawai dalam menggunakan teknologi dalam proses pelayanan.
			Kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
			Kemampuan pegawai dalam mengupayakan tindakan pelayanan.
		Jaminan atau kepastian (<i>Asurance</i>)	Kesigapan pegawai dalam merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
			Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.
			Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat
			Pegawai melakukan proses pelayanan dengan tepat waktu
		Respon/ Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Respon yang diberikan pegawai terhadap keluhan masyarakat
			Memberikan jaminan tepat waktu dalam proses transaksi pelayanan.
			Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
			Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
		Empati (<i>Empathy</i>)	Memiliki kompetensi sesuai bidang yang menjadi tugasnya.
			Pegawai mempunyai disiplin yang tinggi dalam memberikan pelayanan.
			Pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat.
			Pegawai melayani masyarakat dengan sikap sopan santun.
			Pegawai dalam melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
			Pegawai dalam Melayani dan Menghargai setiap masyarakat.

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2018

D. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Menurut Arikunto (2010: 173), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jadi pengertian populasi bisa diartikan secara umum yaitu bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada pokok obyek/subyek yang akan dipelajari, tetapi meliputi keseluruhan dari karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek yang akan diteliti.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2010: 173), sampel adalah sebahagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang mewakili dari suatu penelitian.

Untuk menentukan sampel dari unsur pegawai menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan unsure penerima pelayanan menggunakan metode *Sampling Accidental*. Teknik *sampling accidental* dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai dan dipandang orang yang dijumpai tersebut cocok dijadikan sumber data. Adapun sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel dari Jumlah Penduduk Kecamatan Gunung Toar yang Membuat Surat Keterangan Tanah Tahun 2018.

No	Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Jumlah Penduduk Kecamatan Gunung Toar yang Membuat Surat Keterangan Tanah Tahun 2018.	105	51	50%
	Jumlah	105	51	

Sumber: Data Analisis, 2018

Dalam menentukan sampel digunakan rumus Slovin menurut Danang Sunyoto (2011 : 21) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = banyak sampel

N = banyak populasi

e = persentase kesalahan yang diinginkan atau ditolerir

Maka diperoleh sampel sebagai berikut :

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

$$n = \frac{105}{1 + (105 \times 0,1\%^2)}$$

$$n = \frac{105}{1 + (105 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{105}{1 + 1,05}$$

$$n = \frac{105}{2,05}$$

$$= 51,21$$

$$= 51$$

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian pada hasil pembahasan di atas, dapat dianalisa bahwa Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiviness*, dan *Emphaty*.

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator kerapian dan penampilan, kenyamanan, kedisiplinan, dan kemudahan akses penggunaan alat bantu yang sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
4. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini kurang sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena masih ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

Hasil wawancara peneliti dengan narasumber tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut.

1. Menurut Bapak, apakah Pegawai yang bekerja disini sudah cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Menurut Deflides Gusni selaku Camat Gunung Toar yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa “Pegawai di sini sudah cukup cermat, selama ini masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tanah sangat jarang adanya ditemukan kesalahan. Namun demikian tidak tertutup kemungkinan kesalahan itu ada, ya namanya juga manusia. Kami minta kepada masyarakat agar selalu sabar dan menuruti arahan dari petugas. Masyarakat yang sudah memenuhi syarat akan diproses lebih cepat”.
2. Menurut Bapak, apakah pegawai disini sudah bekerja dengan baik dalam mengupayakan tindakan sesuai dengan kemampuannya?
Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Deflides Gusni selaku Camat Gunung Toar menyatakan “Keterbatasan kemampuan sumber daya manusia membuat pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik dan maksimal, hal ini terjadi kepada pegawai kami, saya rasa pekerjaan mereka sudah maksimal, melayani dengan baik, dengan sopan dan ramah. Meskipun demikian mereka juga mempunyai keterbatasan. Mungkin masih ada pegawai yang belum mampu mengupayakan berbagai tindakan sesuai dengan keinginan masyarakat, tetapi itu selalu diupayakan oleh pegawai yang lainnya untuk menutupi kekurangan-kekurangan tersebut”.
3. Menurut Bapak, apakah pegawai disini sudah merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Kasmir Hasan mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah respon kok dek. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” Pak Kasmir Hasan menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon

dengan baik, ketika saya membuat Surat Keterangan Tanah, pegawai menanyakan keperluan saya”.

4. Menurut Bapak, jaminan tepat waktu untuk selesainya sebuah pekerjaan?

Dari hasil wawancara peneliti dengan bapak Kasmir Hasan mengatakan bahwa “mengenai kapan waktu bisa selesainya Surat Keterangan Tanah ini pegawai Kantor Camat Gunung Toar belum bisa memastikannya, karena alasan masih banyak pekerjaan lain yang belum siap, jadi menunggu antrian dulu, saya sudah hampir 2 minggu sampai sekarangpun belum juga siap, dan belum juga pasti kapan siapnya”.

Sehingga dapat disimpulkan hasil Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa masih kurangnya tenaga sumberdaya manusia yang bekerja, masih adanya pegawai yang belum merespon dengan baik, serta belum bisa memberikan jaminan waktu kepastian untuk selesainya sebuah pekerjaan.

Setelah diuraikan dari penyajian data yang diperoleh melalui kuesioner penelitian dalam bentuk tabulasi, selanjutnya data tersebut akan dianalisa. Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 5.32 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator Pertanyaan	Alternatif Jawaban								Persentase (%)
		SKB		KB		B		SB		
		Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
A	Berwujud atau Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)									
1	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memiliki kerapian dan berpenampilan pegawai dalam melayani masyarakat	5	9.80	12	23.53	20	39.22	14	27.45	100
2	Kantor Camat Gunung Toar memiliki kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan	8	15.69	19	37.25	17	33.33	7	13.73	100
3	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memberikan kemudahan dalam proses pelayanan	3	5.88	9	17.65	16	31.37	23	45.10	100
4	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memiliki kedisiplinan dalam melakukan pelayanan	9	17.65	15	29.41	19	37.25	8	15.69	100
5	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memberikan kemudahan akses masyarakat dalam pengajuan permohonan pelayanan	2	3.92	11	21.57	27	52.94	11	21.57	100
B	Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
1	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memiliki kecermatan dalam memberikan pelayanan	11	21.57	14	27.45	16	31.37	10	19.61	100
2	Kantor Camat Gunung Toar memiliki kejelasan standar pelayanan	8	15.69	11	21.57	24	47.06	8	15.69	100
3	Kehandalan pegawai Kantor Camat Gunung Toar dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	9	17.65	17	33.33	13	25.49	12	23.53	100
4	Kehandalan pegawai Kantor Camat Gunung Toar dalam menggunakan teknologi dalam proses pelayanan	7	13.73	15	29.41	19	37.25	10	19.61	100
5	Kemampuan pegawai Kantor Camat Gunung Toar dalam mengupayakan tindakan pelayanan	3	5.88	22	43.14	13	25.49	13	25.49	100

C Jaminan atau kepastian (<i>Asurance</i>)										
1	Kesigapan pegawai Kantor Camat Gunung Toar dalam merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	2	3.92	12	23.53	19	37.25	18	35.29	100
2	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar melakukan pelayanan dengan cepat	12	23.53	13	25.49	16	31.37	10	19.61	100
3	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar melakukan pelayanan dengan tepat	11	21.57	14	27.45	15	29.41	11	21.57	100
4	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar melakukan proses pelayanan dengan tepat waktu	6	11.76	12	23.53	19	37.25	14	27.45	100
5	Respon yang diberikan pegawai Kantor Camat Gunung Toar terhadap keluhan masyarakat	4	7.84	21	41.18	20	39.22	6	11.76	100
D Respon/Tanggapan (<i>Responsiviness</i>)										
1	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memberikan tepat waktu dalam proses transaksi pelayanan	6	11.76	17	33.33	23	45.10	5	9.80	100
2	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	7	13.73	15	29.41	18	35.29	11	21.57	100
3	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	2	3.92	7	13.73	20	39.22	22	43.14	100
4	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar memiliki kompetensi sesuai bidang yang menjadi tugasnya	5	9.80	9	17.65	22	43.14	15	29.41	100
5	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar mempunyai disiplin yang tinggi dalam memberikan pelayanan	2	3.92	12	23.53	19	37.25	18	35.29	100
E Empati (<i>Empathy</i>)										
1	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar mendahulukan kepentingan masyarakat	4	7.84	21	41.18	18	35.29	8	15.69	100
2	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar melayani masyarakat dengan sikap ramah	6	11.76	19	37.25	16	31.37	10	19.61	100

3	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar melayani masyarakat dengan sikap sopan santun	7	13.73	17	33.33	18	35.29	9	17.65	100
4	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	3	5.88	11	21.57	20	39.22	17	33.33	100
5	Pegawai Kantor Camat Gunung Toar dapat melayani dan menghagai setiap masyarakat	2	3.92	9	17.65	25	49.02	15	29.41	100
Rata-rata		5.76		14.16		18.88		12.2		
Jumlah		144		354		472		305		

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2018

Dari hasil Rekapitulasi tanggapan responden tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dianalisa sebagai berikut.

1. Sangat Baik = $305 \times 4 = 1.220$
2. Baik = $472 \times 3 = 1.416$
3. Kurang Baik = $354 \times 2 = 708$
4. Sangat Kurang Baik = $144 \times 1 = 144$ +

Total Frekuensi (F) = 3.488

Skala pengukuran :

- a. 3.826 – 5.160 = Sangat Baik
- b. 2.551 – 3.825 = Baik
- c. 1.276 – 2.550 = Kurang Baik
- d. 0 – 1.25 = Sangat Kurang Baik

- Jumlah Skor Tertinggi = Angket x bobot x jumlah responden

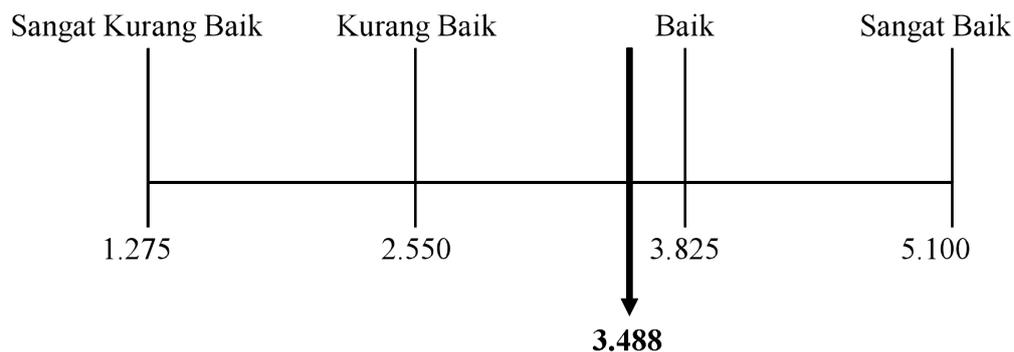
$$N = 25 \times 4 \times 51 = 5.100$$

$$N = 25 \times 3 \times 51 = 3.825$$

$$N = 25 \times 2 \times 51 = 2.550$$

$$N = 25 \times 1 \times 51 = 1.275$$

Dari data tersebut diketahui bahwa hasil evaluasi Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 5.1 Hasil Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah

Hasil Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi ini menunjukkan bahwa skor 3.488 berada diantara rentang penilaian 2.550-3.825 yang berada dalam kategori “Baik”. Dengan kata lain pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar menurut tanggapan responden berada dalam kategori yang kurang baik.

Sedangkan untuk mengetahui hasil persentase Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang telah mereka isi sebagai berikut.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{3.488}{5.100} \times 100\%$$

$$P = 68,39\% \quad \text{dibulatkan} = 68\%$$

Dengan demikian, persentase Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi saat ini adalah 68%.

F. KESIMPULAN

Pelayanan kepada masyarakat yang berpedoman kepada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berpedoman pada standarisasi pelayanan pada Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan skripsi ini, secara umum kondisi Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang tersebar pada 14 desa atau kelurahan, menunjukkan bahwa skor 3.488 berada diantara rentang penilaian 2.550-3.825 yang berada dalam kategori “Baik” dengan persentase tanggapan 68%. Dengan kata lain pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Gunung Toar menurut tanggapan responden berada dalam kategori yang “Baik”.

G. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam mengambil keputusan dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai Kantor Camat Gunung Toar :

1. Melakukan pengawasan melekat guna menghindari praktek-praktek perilaku menyimpang seperti tindakan indisipliner, gratifikasi dan lain-lain yang dapat memberikan citra butuk kepada kops pegawai Kantor Camat Gunung Toar.
2. Melakukan upaya pembinaan jiwa korps dan kode etik kepada pegawai Kantor Camat Gunung Toar guna memperkuat tanggung jawab dan profesionalisme pegawai.
3. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan kepada para pegawai yang berkaitan dengan penerapan pelayanan publik yang prima, kursus komunikasi verbal, pelatihan penggunaan komputer, guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai Kantor Camat Gunung Toar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmitha, Rahardjo. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2011.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran. Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta PT.Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta. 2011.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. BPFE-UGM. Yogyakarta.
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip Manajemen. 2002. *Pemasaran Edisi Mienium 2 Terjemah Hendra Teguh dkk*. Jakarta. Prenhallindo.
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mienium 2 Terjemah Hendra Teguh dkk. Prenhallindo. Jakarta.
- _____. & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kurdi. 2011. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Salemba Humanika. Jakarta
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Kualitas*. Gramedia. Jakarta.
- Mangkunegara. A.P, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung.

- Manulang. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta. Notoatmodjo, Soekidjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nitisemito. Alex, 2007, *Marketing*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pasalong. Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Siagian, P, Sondang. 2004. *Filsafat Administasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sulistiyani Rosidah, Ambar Teguh, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Perilaku Organisasi*. Buku Seru. Jakarta
- Supranto. J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta. 2011.
- Terry, G. R. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Penerbit PT. Bumi aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.