

## **Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (Skgr) Tanah Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir**

**M. Reza Aditya<sup>1</sup>, Syaprianto<sup>2</sup>**

Universitas Islam Riau

Email: rezaaditya9000@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. SKGR memiliki peran penting sebagai dokumen awal atau alas hak masyarakat dalam memperoleh kepemilikan tanah, meskipun kekuatan hukumnya masih terbatas dibandingkan dengan Sertifikat Hak Milik (SHM). Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Camat, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan, serta masyarakat yang sedang maupun telah mengurus SKGR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi SKGR di Kecamatan Bagan Sinembah sudah berjalan cukup baik dengan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterlambatan penerbitan SKGR akibat camat tidak berada di tempat, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya kedisiplinan pegawai. Faktor-faktor tersebut menimbulkan keluhan masyarakat terkait ketepatan waktu dan kenyamanan dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, meskipun secara umum pelayanan administrasi SKGR telah terlaksana, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan, kedisiplinan pegawai, serta peningkatan fasilitas untuk menunjang pelayanan publik yang lebih efektif dan akuntabel.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Administrasi, Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Kecamatan Bagan Sinembah, Tanah*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the administrative services for issuing Land Compensation Certificates (Surat Keterangan Ganti Rugi/SKGR) in Bagan Sinembah District, Rokan Hilir Regency. SKGR plays an important role as an initial document or basis of ownership for the community in obtaining land rights, although its legal strength remains limited compared to the Land Ownership Certificate (Sertifikat Hak Milik/SHM). This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The research informants consist of the District Head (Camat), the Head of Public Services, the Head of Government Affairs, and community members who are currently processing or*

*have previously processed SKGR documents. The findings reveal that SKGR administrative services in Bagan Sinembah District have generally been carried out quite well through the implementation of the Subdistrict Integrated Administrative Services (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan/PATEN). However, several obstacles remain, such as delays in SKGR issuance due to the absence of the district head, limited facilities and infrastructure, and lack of employee discipline. These factors have led to public complaints regarding timeliness and service convenience. Therefore, although SKGR administrative services have been implemented overall, there is a need for evaluation of service quality, employee discipline, and improvements in facilities to support more effective and accountable public services.*

**Keywords:** *Public Service, Administration, Land Compensation Certificate (SKGR), Bagan Sinembah District, Land*

## **Pendahuluan**

Tanah merupakan faktor pendukung utama kehidupan dan kesejahteraan masyarakat, fungsi tanah tidak hanya terbatas pada kebutuhan tempat tinggal, tetapi juga tempat tumbuh dan berkembangnya social politik dan budaya seseorang maupun komunitas masyarakat.

Falsafah Indonesia dalam konsep hubungan antara manusia dengan tanah menempatkan individu dan masyarakat sebagai kesatuan yang tak terpisahkan bahwa pemenuhan kebutuhan seseorang terhadap tanah diletakkan dalam kerangka kebutuhan seluruh masyarakat sehingga hubungannya tidak bersifat individualistis semata, tetapi lebih bersifat kolektif dengan tetap memberikan tempat dan penghormatan terhadap hak perseorangan.

Peralihan hak atas tanah dapat dilakukan dengan pemindahan hak atas tanah kepada pihak lain dengan cara jual beli, hibah, tukar menukar, pemasukan harta dalam perusahaan (inbreng), hibah wasiat, dll.

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 di berikan tergantung dari status hak atas tanahnya, baik berupa hak milik, hak guna usaha atau 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 orang atas tanah.

Pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah merupakan aspek krusial dalam proses pengadaan tanah untuk kepentingan pembangunan. SKGR berfungsi sebagai dokumen hukum yang menjamin hak masyarakat atas ganti rugi tanah yang terdampak proyek infrastruktur atau kebijakan publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah dan Permen ATR/BPN No. 8 Tahun 2021. Di Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, wilayah dengan topografi datar dan

akses strategis di pesisir Riau, dinamika pembangunan seringkali memicu konflik terkait penggantian tanah. Pemerintah kecamatan memiliki peran sentral dalam memastikan proses administrasi SKGR berjalan transparan dan akuntabel, termasuk verifikasi dokumen seperti surat alas hak, KTP, PBB, dan foto lokasi. Namun, implementasi layanan ini di lapangan masih menghadapi berbagai kendala struktural dan teknis.

SKGR ini dibuat oleh pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang tanahnya diganti rugi (penggarap) dan pihak yang memberi kerugian (pembeli). Prosesnya cukup sederhana, dimulai dengan kesaksian Ketua Rukun Tetangga (RT), Ketua Rukun Warga (RW), kemudian diketahui oleh Kepala Dusun, disetujui oleh kepala desa atau lurah dan seterusnya dikuatkan oleh camat serta saksi-saksi. Proses mendapatkan hak milik atas tanah seperti ini jika merujuk pada undang-undang pokok agraria, SKGR merupakan proses awal atau alas hak untuk mendapatkan sertipikat hak atas tanah. Namun dengan mengantongi SKGR tersebut masyarakat merasa haknya sudah aman dan terlindungi, meskipun dalam praktek penerbitan SKGR banyak hal negatif yang dijumpai, seperti: penerbitan SKGR ganda.

Kekeliruan tersebut sangat dimungkinkan terjadi karena kantor kepala desa atau kantor lurah/kecamatan setempat tidak memiliki registrasi yang baik, sebagaimana halnya apabila hak tersebut didaftarkan dikantor pertanahan. Namun demikian dalam prakteknya penerbitan SKGR sebagai bukti kepemilikan sementara di Kecamatan Bagan Sinembah tetap tumbuh subur hingga saat ini.

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dan Sertifikat Hak Milik (SHM) merupakan dua bentuk bukti kepemilikan tanah yang memiliki perbedaan mendasar dalam hal kekuatan hukum, fungsi, dan proses penerbitannya. Menurut Ibid (2021:56-57) SKGR adalah dokumen yang diterbitkan sebagai bukti telah dilakukannya ganti rugi atas peralihan hak tanah, biasanya terkait pembangunan infrastruktur atau proyek pemerintah. SKGR umumnya dikeluarkan oleh camat, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), atau notaris, dan berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang memiliki kekuatan setara dengan akta di bawah tangan. Namun, kekuatan hukum SKGR terbatas karena hanya bersifat keterangan sementara dan tidak diakui sebagai bukti kepemilikan tanah yang sah secara penuh. Hal ini berbeda dengan SHM, yang merupakan bukti kepemilikan tanah tertinggi dan terkuat menurut hukum agraria Indonesia. SHM diterbitkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan tidak memiliki batas waktu berlaku, sehingga memberikan kepastian hukum yang lebih kuat kepada pemilik tanah.

## **Metode Penelitian**

### **A. Tipe Penelitian**

Dalam melakukan penelitian sangat penting menjelaskan tipe penelitian yang akan digunakan. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis berpikir penelitian ini menggunakan tipe penelitian "Deskriptif" dengan Metode Penelitian "Kualitatif" adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif yang cocok menggunakan analisis.

## B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian penulis memilih objek penelitian pada kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya indikasi bahwa tidak semua pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir melaksanakan pelayanan proses administrasi pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah dengan prosedur yang sebenarnya.

## C. Informasi dan Key Informan

### 1. Key Informan

Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

### 2. Informan

Karena keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak – pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu untuk memilih beberapa Informan yang penulis fikir cukup relevan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Namun pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas pada Informan yang akan ditetapkan selanjutnya. Informan pada penelitian ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum mendapatkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini.

Pada penelitian ini, Informan yang penulis tetapkan berjumlah 6 orang. Adapun keterangan Informan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Key Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Camat	1	Key informan
2.	Kasi Pelayanan Umum	1	Informan
3.	Kasi Pemerintahan	1	Informan
4.	Masyarakat yang sedang mengurus SKGR	2	Informan
5.	Masyarakat yang sudah mengurus SKGR	1	Informan
Jumlah		6	

**Sumber: Olahan penulis 2025**

## D. Teknik Penarikan Informan

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan Teknik Penarikan Informan yaitu dengan teknik “Snow Ball”. Teknik ini yaitu dengan menerapkan beberapa orang menjadi informan dan selanjutnya jika informan yan telah dirasa belum memenuhi kebutuhan atau jawab yang didapatkan dirasa masih simpang siur, maka informan ini akan bertambah sampai data yang diinginkan peneliti sudah mencukupi atau sudah sesuai dengan yang diharapkan.

## E. Jenis dan Sumber Data

- Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari Informan melalui hasil wawancara.
- Data Sekunder adalah data – data mengenai dokumen – dokumen, peraturan – peraturan yang tersedia di Kantor Camat Kecamatan Bagan Sinembah.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data atau keterangan dengan cara Tanya Jawab sambil bertatap muka antara si penanya/pewawancara dengan si penjawab/responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Sehingga dalam hal ini informasi atau keterangan yang diperoleh langsung dari responden atau informan dengan cara bertatap muka dan bercakap – cakap.
- b. Observasi, yaitu dengan cara pendekatan dan pengamatan langsung di Kantor Camat Kecamatan Bagan Sinembah untuk memperoleh data – data awal dan data sekunder dari kantor Camat Bagan Sinembah, dengan alasan berguna untuk mengetahui situasi daerah penelitian.
- c. Dokumentasi, yaitu dengan cara pengambilan data berupa dokumen – dokumen yang mendukung penelitian dan gambaran yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

Adapun alasan penulis melakukan berbagai cara pengumpulan data sebagaimana penulis jelaskan diatas, agar penulis dapat mengumpulkan data yang lebih baik. Dengan Melihat, Bertanya dan Membaca maka penulis akan mendapatkan hasil penelitian yang bisa dipertanggung jawabkan. Hal ini lah yang melatarbelakangi penulis menggunakan berbagai cara mengumpulkan data sebagaimana yang telah penulis uraikan diatas.

#### G. Teknik Analisis Data Kualitatif

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu meliputi:

##### a. Data reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

##### b. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian



Tanah di Kecamatan Bagan Sinembah. maka peneliti terlebih dahulu menjelaskan uraian identitas key informan dan informan sebagai berikut:

1. Tingkat Usia

Tingkat usia dalam penelitian ini sangat mempengaruhi informasi yang diberikan dari berbagai kelompok usia, yang memiliki pengalaman hidup yang berbeda sehingga persepsi mereka terhadap sesuatu juga akan berbeda. Tingkat usia pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V. 1 : Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkat Usia**

No	Usia Key Informan dan Informan	Jumlah
1	Usia 40-59	4 Orang
2	Usia 20-39	2 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>6 Orang</b>

*Sumber: Olahan Penulis, 2025*

2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mempengaruhi pengetahuan, kemampuan dan cara berpikir seorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman Tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V. 2 : Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan Key Informan dan Informan	Jumlah
1	Strata 1 (S1)	3 Orang
2	Sekolah Menengah Atas (SMA)	3 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>6 Orang</b>

*Sumber: Olahan Penulis, 2025*

B. Hasil Analisis dan Pembahasan Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahapan atau langkah-langkah yang sudah ditetapkan untuk memberikan suatu layanan kepada masyarakat, organisasi, atau pihak tertentu, mulai dari permohonan layanan hingga layanan tersebut selesai diberikan. Menurut Dwi Rahayu Pujiani (2021:1) Prosedur pelayanan adalah suatu proses atau langkah – langkah dari serangkaian kegiatan pelayanan yang saling berhubungan. Prosedur pelayanan diperlukan oleh suatu perusahaan agar rangkaian kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan seragam. Prosedur pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan bagi karyawan untuk menjalankan pekerjaannya sehingga pekerjaannya dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Ahmad Atin selaku Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 15 Juli 2025), dalam wawancara nya beliau mengatakan sebagai berikut:

“...Pelayanan SKGR yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah ini sudah berjalan dengan baik, dan sudah mengikuti prosedur, dan sampai saat ini belum ditemukan hambatan- hambatan dalam proses pelayanan SKGR, namun dalam proses penerbitannya kita kadang mengalami hambatan, karena masalah sempadan yang menyebabkan lambatnya penerbitan SKGR yang melebihi waktu...”

Berdasarkan pembahasan dan hasil observasi dengan camat menunjukkan bahwa kantor camat kecamatan bagan sinembah telah menerapkan prosedur pelayanan dan persyaratan dengan jelas yang cukup tertib dan terstruktur, meski masih menghadapi beberapa tantangan, seperti, keterbatasan fasilitas, pihak kecamatan terus melakukan berbagai upaya perbaikan dan kenyamanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk publik. Camat Bagan Sinembah juga mengatakan akan mengevaluasi Pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Camat Bagan Sinembah, termasuk hambatan dalam penerbitan SKGR yang melebihi waktu.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan yaitu Bapak M. Hafni.SHi Dalam hasil wawancara dengan bapak Hafni saya mengemukakan beberapa pertanyaan tentang prosedur pelayanan, beliau menjawab sebagai berikut:

“...Pelayanan yang ada di kantor camat Bagan Sinembah sudah baik dan sangat transparan, mulai dari pemberitahuan, syarat- syarat kepengurusan dan pelayanan juga sudah jelas dan tertera di setiap loket pelayanan. dalam proses pelayanan untuk saat ini pegawai kantor camat dan saya sendiri belum menemukan adanya masalah atau kendala. Namun dalam proses penyelesaian kadang kami mengalami kendala, namanya juga masalah pertanahan ya pasti mempunyai sempadan wilayah tanah, nah disitu kadang kita terkendala, karena kita harus mengecek lokasi tanah dan bertemu dengan pemilik sempadan tanah, kadangkannya pemilik tanah tidak selalu ada dilokasi, atau susah untuk kita temui, dan dalam penerbitan SKGR kami juga mengakui kadang mengalami keterlambatan karena bapak camat keluar kota, karena SKGR inikan harus di tanda tangani Camat dan tidak bisa diwakilkan...”

Berdasarkan hasil observasi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepala seksi pemerintahan yaitu bapak M. Hafni, S.Hi bertugas untuk mengecek kelengkapan berkas SKGR dari JFU, 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 kembali. Dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Camat Bagan Sinembah kepada masyarakat sudah jelas, namun dalam hal proses penyelesaian SKGR masih menjadi hambatan termasuk sepele yang susah dijumpai dan camat yang kadang keluar kota.

Kemudian wawancara dilakukan dengan Zulfikar,S.Ap, Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 16 Juli 2025). Dalam hasil wawancara saya dengan bapak Zulfikar selaku Kasi pelayanan Umum tentang prosedur pelayanan beliau mengatakan sebagai berikut:

“... Menurut saya pelayanan SKGR yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah dan belum ada hambatan dalam proses pelayanan, karena kami sudah menerapkan PATEN, dan pegawai yang ada di kantor camat juga sudah tanggap dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, dan juga ditunjang dengan fasilitas yang baik pula, meskipun kami

juga menyadari ada beberapa kekurangan, dan itu akan kami evaluasi setiap harinya ..." (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil observasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal pelayanan Kantor Camat Bagan Sinembah sudah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan serta menerapkan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpandu Kecamatan), serta setiap ada kekurangan dalam pelayanan akan di evaluasi.

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan Edi Susanto, Masyarakat Pengurus SKGR (wawancara dilakukan tanggal 17 Juli 2025). Edi Susanto saat saya wawancarai mengatakan:

"...Menurut saya pelayanan yang ada di kantor Camat ini cukup baik, prosedur pelayanan dan informasi pelayanan nya juga sudah jelas, namun pada pegawai pelayanan saja tidak disiplin, karena jam segini aja masih ada pegawai yang belum hadir (09;25). Inikan menghambat kami yang menerima pelayanan, dan saya rasa untuk ketepatan waktu juga cukup lama..." (Wawancara dengan Bapak Edi Susanto pada tanggal 17 juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas beliau juga mengatakan pelayanan di kantor camat sudah cukup baik, namun ada pegawai pelayanan yang kurang disiplin dalam hal kehadiran, itu menghambat masyarakat dalam menerima pelayanan di Kantor Camat Bagan Sinembah.

Berdasarkan pembahasan dan hasil observasi pada indikator prosedur pelayanan disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Bagan sinembah sudah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan SOP pelayanan yang ada, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam persyaratan yang jelas, serta ketaatan pegawai dalam kehadiran karna, kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu keluhan dari masyarakat yang menerima pelayanan dan harus di evaluasi lagi.

## 2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah penyelesaian suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu juga kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, kegiatan, atau memenuhi janji sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan atau disepakati sebelumnya - tidak lebih lambat dari yang direncanakan. Menurut Pujawan (2017:52) ketepatan waktu yaitu kemampuan pemasok untuk mengantarka barang sesuai estimasi waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Drs. Ahmad Atin selaku Camat Bagan Sinembah mengenai ketepatan waktu bapak atin mengatakan sebagai berikut:

"...Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah yang telah diterbitkan oleh pihak kecamatan menjadi hak, tanggung jawab dan lepas tangan dari pemerintah kepada masyarakat yang telah memiliki SKGR, dan digunakan masyarakat sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah dan adapun waktu penerbitan SKGR yaitu 5 hari setelah berkas diproses dan dilengkapi, namun kadang kami juga mengalami kendala dalam proses penerbitan SKGR ini kadang saat petugas dari kecamatan melakukan pengecekan dilokasi banyak kendala yang terjadi dilapangan..." (Wawancara dengan Drs. Ahmad Atin pada tanggal 15 Juli 2025)

Berdasarkan hasil observasi wawancara dengan Drs. Ahmad Atin Dalam hal ketepatan waktu Kantor Camat Bagan Sinembah menerapkan 5 hari penerbitan SKGR setelah berkas diproses, namun itu kadang tidak sesuai karena kadang ada kendala dari pegawai maupun masyarakat yang terjadi dilapangan saat pengurusan SKGR.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum bapak Zulfikar, S.Ap beliau mengatakan sebagai berikut :

“...Berdasarkan ketentuan yang berlaku proses penerbitan SKGR itu 5 hari jam kerja setelah berkas dilengkapi, namun kadang kami juga mengalami kendala dalam hal ini, kadang dilapangan kami tidak menemukan pemilik sempadan tanah, dan kadang juga bapak Camat tidak ada dikantor, dikarenakan SKGR ini harus di tanda tangani oleh beliau langsung tidak boleh diwakilkan...” (wawancara dengan Zulfikar, S.Ap pada tanggal 15 Juli 2025)

Berdasarkan hasil observasi, proses penerbitan SKGR itu kadang tidak sesuai dengan ketentuan, hambatan itu bisa jadi dari masyarakat yang sepadan tidak ada dilokasi maupun dari camat yang keluar kota.

Selanjutnya wawancara penulis lanjutkan dengan bapak Budiarto masyarakat pengurus SKGR beliau mengatakan : (wawancara dilakukan tanggal 17 Juli 2025). Bapak Budiarto saat saya wawancarai mengatakan sebagai berikut:

“...Dalam Proses pelayanan ini saya merasa waktu nya terlalu lama karena saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas, dan untuk proses penerbitannya pun kadang lebih dari 5 hari jam kerja, karena teman saya yang sudah melakukan pengurusan SKGR seminggu yang lalu sampai sekarang juga belum diterbitkan...” (Wawancara dengan Bapak Budiarto pada tanggal 17 Juli 2025)

Berdasarkan hasil obsrvasi diatas disebutkan bahwa lambatnya proses penerbitan SKGR di kantor camat tersebut, sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan SKGR -nya.

Berdasarkan pembahasan dan hasil observasi pada indikator ketepatan waktu diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan dan penerbitan SKGR masih belum sesuai dengan ketetapan waktu, dikarenakan adanya beberapa kendala seperti camat sedang ada diluar kota dan sempadan yang tidak ada dilapangan, sehingga masyarakat juga mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau sejumlah uang yang harus dibayar oleh penerima layanan kepada penyelenggara layanan sebagai imbalan atas jasa atau fasilitas yang diberikan. Menurut Harmanto (2017:22) biaya pelayanan adalah jumlah uang yang dinyatakan dari sumber – sumber (ekonomi) yang dikorbankan (terjadi dan akan terjadi) untuk mendapatkan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu.

Dalam hasil wawancara peneliti dengan Drs. Ahmad Atin selaku Camat Bagan Sinembah mengenai biaya pelayanan, bapak atin mengatakan sebagai berikut : “...Untuk pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Bagan Sinembah, secara resmi tidak ada biaya yang ditetapkan oleh pemerintah, karena pelayanan administrasi semacam ini pada dasarnya

merupakan pelayanan publik yang bersifat gratis atau tanpa pungutan liar, sesuai dengan prinsip transparansi dan pelayanan prima dalam birokrasi pemerintahan. Namun, jika ada penetapan retribusi daerah yang sah, hal itu biasanya sudah tertuang dalam Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati...." (Wawancara dengan bapak Drs. Ahmad Atin pada tanggal 15 Juli 2025).

Berdasarkan hasil observasi diatas, bahwa dalam pengurusan SKGR ini Kantor Camat Bagan Sinembah secara resmi tidak ada biaya yang ditetapkan, namun jika ada penetapan retribusi dari daerah secara resmi itu biasanya sudah tertuang dari peraturan daerah.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum bapak Zulfikar, S.Ap beliau mengatakan sebagai berikut :

"....Secara ideal dan sesuai aturan, tidak seharusnya ada biaya tambahan di luar ketentuan resmi. Namun dalam praktiknya, kami tidak menutup mata bahwa seringkali masyarakat mengeluarkan biaya tambahan, baik untuk keperluan operasional seperti materai, fotokopi berkas, transportasi, maupun dalam bentuk 'uang terima kasih'. Hal seperti ini tentu menjadi perhatian, dan perlu ada pengawasan lebih lanjut agar proses pelayanan publik tetap berjalan sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan bebas pungli...." (wawancara dengan Zulfikar, S.Ap pada tanggal 15 Juli 2025)

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas secara peraturan yang dijalankan pegawai Kantor Camat, mereka tidak meminta biaya kepada masyarakat, namun ada masyarakat yang memberikan uang terima kasih kepada pegawai pelayanan.

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan Edi Susanto, Masyarakat yang sedang mengurus SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan tanggal 17 Juli 2025)

"...Untuk pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah cukup baik dan saya dilayani dengan baik, dan sejauh ini dalam proses pengurusan SKGR saya tidak ada dipungut biaya apapun, diluar dari biaya seperti materai, fotocopy dll itu tidak memberatkan saya..." (Wawancara dengan bapak Edi Susanto pada tanggal 17 Juli 2025).

Berdasarkan hasil observasi diatas, bahwasannya masyarakat juga mengatakan selama mereka melakukan pengurusan SKGR mereka tidak dimintai biaya apa pun, dan diluar dari biaya seperti fotocopy, meterai dll masyarakat tidak keberatan.

Berdasarkan pembahasan dan hasil observasi pada indikator biaya pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pengurusan SKGR ini Kantor Camat Bagan Sinembah tidak menetapkan biaya apapun, diluar dari biaya fotocopy, materai dll. Tetapi terkadang ada masyarakat yang memberikan "uang terima kasih" kepada pegawai, hal itu yang menjadi perhatian dan pengawasan khusus agar tidak terjadinya pungli. Untuk biaya materai fotocopy dll masyarakat nampaknya tidak keberatan.

#### d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil akhir yang diterima oleh masyarakat setelah melalui suatu proses pelayanan, baik berupa barang maupun jasa, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Ratminto (2008:24) Produk

pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.Ap beliau mengatakan sebagai berikut:

“...Dalam pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Camat Bagan Sinembah kita melakukan pelayanan secara merata dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang kita terapkan disini, dan dalam proses penerbitan atau penyerahan SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah kita memberikan hasil yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat...” (Wawancara dengan Bapak Zulfikar, S.Ap pada tanggal 15 Juli 2025)

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas bahwa dalam penyerahan berkas SKGR Kantor Camat Bagan Sinembah telah memberikan hasil yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat yang mengurus SKGR.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan bapak Swardi, Masyarakat yang sudah mengurus SKGR di Kantor Camat Bagan Sinembah (wawancara dilakukan pada tanggal 18 Juli 2025). Bapak Swardi saat saya wawancarai mengenai produk pelayanan beliau mengatakan sebagai berikut:

“...Untuk SKGR yang saya terima itu sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan, tidak ada kesalahan dalam penulisan dan denah lokasi tanah saya, semua sudah sesuai mulai dari cetakan surat yang jelas, tinta setempel yang bagus dll...” (Wawancara dengan bapak Swardi pada tanggal 18 Juli 2025)

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas bahwa dalam penerimaan berkas SKGR bapak Swardi merasa puas atas apa yang diberikan oleh Kantor Camat Bagan Sinembah.

Berdasarkan pembahasan dan hasil observasi wawancara pada indikator produk pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa bahwa dalam produk pelayanan yang dilakukan petugas kepada masyarakat sudah baik dan diterima masyarakat dengan puas.

#### e. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah semua peralatan, perlengkapan, dan fasilitas langsung yang digunakan untuk mendukung kelancaran kegiatan pelayanan di kantor camat yang sifatnya langsung digunakan oleh pegawai atau masyarakat dalam proses pelayanan. Prasarana adalah segala bentuk fasilitas pokok yang menjadi penunjang terselenggaranya pelayanan di kantor camat yang sifatnya tidak langsung digunakan untuk pelayanan, tetapi keberadaannya membuat proses pelayanan berjalan lancar. Menurut (Ratminto 2008:24) sarana dan prasarana adalah penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasi pemerintahan bapak M.Hafni.S.Hi mengenai sarana dan pra sarana beliau mengatakan sebagai berikut:

“...Kalau dari pengalaman saya pribadi, sarana yang tersedia saat ini memang sudah cukup membantu, seperti komputer dan printer itu ada dan bisa digunakan. Tapi ya memang, beberapa alat kadang kondisinya sudah agak lama, jadi kadang performanya kurang maksimal. Untuk kegiatan harian masih bisa berjalan, tapi kalau sedang ramai atau ada beban kerja tinggi, kadang

terasa kurang efisien...”(Wawancara dengan M.Hafni,S.Hi pada tanggal 15 Juli 2025).

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas untuk sarana dan pra sarana yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah sudah cukup namun kondisinya atau performanya sudah kurang maksimal, terlebih lagi jika sedang ramai – ramainya masyarakat yang melakukan pengurusan dikantor camat.

#### f. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai atau petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut (Ratminto 2008:24) Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasi pemerintahan bapak M.Hafni.S.Hi mengenai kompetensi petugas beliau mengatakan sebagai berikut:

“...untuk saat ini saya rasa pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah sudah memberikan pelayanan dan pengetahuan yang baik serta merespon dengan baik keluhan atau ketidaktahuan masyarakat, dan ditambah lagi kita juga sudah menerapkan PATEN yang dapat mempermudah masyarakat untuk menerima pelayanan yang ada di kantor Camat Bagan Sinembah...” (Wawancara dengan M.Hafni,S.Hi pada tanggal 17 Juli 2025)

Bedasarkan hasil observasi wawancara diatas bahwa pengetahuan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat sudah baik serta pegawai juga merespon keluhan atau ketidaktahuan masyarakat dan menjelaskan kepada masyarakat dengan baik.

#### C. Hambatan

Berdasarkan hasil kutipan wawancara peneliti diatas, dapat peneliti kemukakan beberapa hambatan dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah Di Kecamatan Bagan Sinembah, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Sarana dan Prasarana

Fasilitas kantor seperti komputer, printer dll menjadi penghambat pegawai dalam bekerja sehingga masyarakat mengeluhkan lamanya pelayanan yang ada. Serta ruang tunggu yang dinilai masyarakat kurang layak.

##### 2. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai

Masyarakat menyampaikan bahwa ada pegawai yang terlambat masuk padahal jam pelayanan itu seharusnya dibuka pukul 08.00 wib, tetapi pegawai masuk dijam 09.25 wib, terkadang juga Camat tidak hadir di kantor dikarenakan sedang dinas keluar kota. Sehingga itu menjadi penghambat untuk pengurusan SKGR.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah peneliti lakukan mengenai Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, maka peneliti

menarik kesimpulan bahwa, Pelayanan yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah sudah berjalan dengan cukup baik dan terlaksana karena masih ditemukan penyelesaian SKGR yang dilakukan pihak Kecamatan, dan pihak Kecamatan juga sudah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi pelayanan, namun pada penerapannya masih ditemukan kendala dalam proses pelayanan dan proses penerbitan SKGR. Seperti kurang disiplinnya pegawai, lambatnya proses penerbitan SKGR dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Bagan Sinembah menyebabkan kurangnya kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

### BIBLIOGRAFI

- Dwiyanto, A. (2006). Reformasi pelayanan publik: Konsep, kebijakan, dan implementasi. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2009). Reformasi pelayanan publik di Indonesia: Konsep, kebijakan, dan implementasi (Edisi 2). Gadjah Mada University Press.
- H. Suaib, ASR Rakia, A Purnomo, HM Ohorella. (2022). Pengantar Kebijakan Publik.
- Hasibuan, M. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kurniawan, A. (2005). Reformasi pelayanan publik di Indonesia: Teori dan praktik. Pustaka Pelajar.
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Indra Prahasta, Bandung
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Munaf, Y. (2016). Hukum Administrasi Negara. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. Kybernologi ( Ilmu Pemerintahan Baru )
- Santosa, C. (2008). Dinamika Kebijakan Publik di Indonesia. LP3ES. hal 57
- Sirajuddin. (2016). Kebijakan Publik.
- Sunaryo Basuki. (2009). Diktat perkuliahan Mata Kuliah Hukum Agraria Pokok Pokok Hukum Tanah Nasional, edisi revisi 2009.hal 15.
- Syafii Inu Kencana. (2003). Pengantar Ilmu Pemerintah. Rineka Cipta Bandung
- Alam, A. S. (2012). Analisis kebijakan publik kebijakan sosial di perkotaan sebagai sebuah kajian implementatif. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
- Afandi, M. I., & Warjio, W. (2015). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dalam Pencapaian Target Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Deskriptif Di Kelurahan Bunut Barat Kecamatan Kota Kisaran Barat). Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal), 5(2), 132-153.
- Aarce Tehupeiory "Analisis yuridis mengenai penentuan ganti rugi dalam rangka pengadaan tanah untuk kepentingan umum", Tesis Universitas Indonesia 2007. hal 70.
- Aminah, dkk, Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Pangkalpinang, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis, Vol. 17  
Catha : Journal of Creative and Innovative Research

- No.2, (Desember, 2017), 52.
- Coryanata, I. (2011). Akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik sebagai pemoderasi hubungan pengetahuan dewan tentang anggaran dan pengawasan keuangan daerah. *Journal of Accounting and Investment*, 12(2), 110-125.
- Dwi Rahayu, P. (2021). *Prosedur Pelayanan Pada Bagian Customer Service Dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia Kemasan Di Balai Besar Kimia Dan Kemasan Kementerian Perindustrian*. Tesis Politeknik Negeri Jakarta 2021. Hal 1.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi kebijakan publik: Pengertian dan konsep dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13-26.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-12.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(3).
- Suryono, A. (2014). Kebijakan publik untuk kesejahteraan rakyat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 98-102.

---

**Copyright holder:**

M. Reza Aditya (2025)

**First publication right:**

Catha : Journal of Creative and Innovative Research