

Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah Di Kantor Kampung Buatan I Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak

Evaluation Of Land Compensation Certificate Services At The Buatan I Village Office Koto Gasib District Siak Regency

Astri Harja^{a*}, Ahmad Fitra Yuza^b
Universitas Islam Riau, Indonesia^{a,b}
astriharja@student.uir.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the land compensation certificate (SKGR) service at the Kampung Buatan I Office and identify various factors that hinder this service process. This study used a descriptive method with a qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The result indicate that the SKGR service at the Kampung Buatan I Office has generally been running quite well. However, several weakness remain, such as the lack of written regulations regarding costs and completion times, limited facilities and infrastructure, and a lack of discipline among village officials. These conditions have resulted in suboptimal service to the community. Therefore, improvements are needed through the development of written regulations and the enhancement of facilities and infrastructure to support the quality of service to the community.

Keywords: Evaluation, Public Services, SKGR, Village Government

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kantor Kampung Buatan I serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKGR di Kantor Kampung Buatan I secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti belum tersedianya aturan tertulis terkait biaya dan waktu penyelesaian, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya kedisiplinan Perangkat Kampung. Kondisi ini menyebabkan pelayanan kepada masyarakat belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penyusunan ketentuan tertulis serta peningkatan sarana dan prasarana guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, SKGR, Pemerintah Kampung

1. Pendahuluan

Pada dasarnya, penyelenggaraan pemerintahan diarahkan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pengelolaan berbagai urusan yang menjadi tanggung jawab Negara. Dalam pelaksanaannya, Pemerintah berperan dalam mengatur, memberikan pelayanan, melaksanakan pembangunan, memberdayakan masyarakat, serta melindungi kepentingan warga. Seluruh upaya tersebut dilakukan untuk menciptakan kehidupan yang tertib, adil, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik berupa penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif oleh penyelenggara. Dalam pelaksanaannya, Aparatur Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan bersama (Ramadhan, 2024).

Salah satu jenis Pelayanan Publik yang memiliki posisi strategis adalah pelayanan administrasi di bidang pertanahan. Bidang pertanahan termasuk dalam urusan pemerintahan sektor agraria yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa pengelolaan pertanahan merupakan bagian dari urusan pemerintahan konkuren, yaitu kewenangan yang pelaksanaannya dibagi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Tanah mempunyai peran yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia karena mengandung nilai sosial, ekonomi, dan budaya. Tidak hanya dimanfaatkan sebagai sumber penghidupan dan sarana produksi, tanah juga memiliki makna sebagai penanda status sosial, identitas, serta warisan keluarga yang diwariskan secara turun-temurun. Oleh sebab itu, tanah menempati posisi yang strategis dalam kehidupan masyarakat maupun dalam kehidupan bernegara.

Pasal 1 ayat (9) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah menjelaskan bahwa Pendaftaran Tanah adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus-menerus dan tertata. Kegiatan ini meliputi pengumpulan serta pengolahan data, pencatatan, sampai pada penyajian dan pemeliharaan data fisik maupun data yuridis yang berkaitan dengan tanah. Data tersebut kemudian disusun dalam bentuk peta dan daftar yang memuat informasi tentang bidang tanah, ruang di atas dan di bawah tanah, serta satuan rumah susun. Selain itu, dalam Pendaftaran Tanah juga dilakukan penerbitan bukti hak atas tanah bagi bidang atau ruang yang sudah memiliki hak. Hal ini mencakup hak milik atas satuan rumah susun beserta berbagai hak lain yang melekat di atasnya.

Pelaksanaan Pendaftaran Tanah yang berjalan dengan baik menjadi landasan sekaligus wujud dari tertib administrasi dalam bidang pertanahan (Yuridis et al., 2024). Tujuan utama dari penyelenggaraan Pendaftaran Tanah adalah memberikan jaminan kepastian serta perlindungan hukum bagi pemilik tanah melalui penerbitan dokumen resmi, seperti Sertifikat Tanah atau Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), yang berperan sebagai bukti sah atas hak kepemilikan.

Merujuk pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum, ganti kerugian diartikan sebagai kompensasi yang diberikan secara layak dan adil kepada pihak yang berhak dalam proses pengadaan tanah. Sementara itu, objek pengadaan tanah mencakup tanah, ruang di atas maupun di bawah permukaan tanah, bangunan, tanaman, benda yang berkaitan dengan tanah, serta hal lain yang memiliki nilai.

Secara umum, SKGR merupakan bukti penguasaan fisik atas tanah dan bukan sebagai bukti hak kepemilikan. Dalam praktiknya, SKGR tidak dipahami sebagai bentuk ganti rugi yang diberikan oleh negara atas dasar itikad baik seseorang yang telah lama menempati dan mengelola tanah. Sebaliknya, SKGR lebih menunjukkan adanya proses peralihan penguasaan dari pihak yang sebelumnya menguasai dan memelihara tanah kepada pihak lain. Proses peralihan tersebut biasanya disertai dengan penyerahan SKGR, mengingat tanah yang dialihkan masih berstatus sebagai tanah negara dan belum memiliki sertifikat (Dethia et al., 2020).

Secara hukum, SKGR tidak memiliki kekuatan yang kuat sebagai bukti kepemilikan tanah, tetapi masih dapat dimanfaatkan sebagai alat bukti dalam penyelesaian sengketa. Keabsahannya diakui karena proses pembuatannya melibatkan para pihak terkait, disaksikan oleh saksi, serta disahkan oleh pejabat yang

berwenang. Adapun nilai pembuktiannya ditentukan oleh kelengkapan dokumen pendukung, keterangan saksi, pengakuan pihak-pihak yang terlibat, serta bukti tambahan lainnya.

Walaupun Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah merupakan surat di bawah tangan yang nilai kekuatannya tidak sama dengan akta otentik, dokumen ini tetap bisa digunakan sebagai salah satu dasar dalam penerbitan Sertifikat Hak Milik. SKGR juga dapat berfungsi sebagai alas hak apabila telah memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 97 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah (Devie Rachmat Ali Hasan Rifaie, 2024).

Oleh sebab itu, untuk memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah, tanah yang masih hanya memiliki surat keterangan ganti rugi perlu didaftarkan secara resmi. Dengan didaftarkannya tanah tersebut, pemilik akan memperoleh bukti kepemilikan yang lebih kuat berupa sertipikat. Pendaftaran hak atas tanah ini penting karena dapat mempermudah masyarakat dalam membuktikan haknya, sekaligus mengurangi kemungkinan munculnya sengketa atau konflik kepemilikan di masa mendatang (Hakim et al., 2023).

Surat Keterangan Ganti Rugi dibuat oleh para pihak yang berkepentingan, yakni pihak penerima ganti rugi (penggarap) dan pihak yang memberikan ganti rugi atau pihak yang memperoleh hak atas tanah tersebut (pembeli) (Rianto, 2018).

Dalam proses pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah, terdapat tahapan penting yang tidak boleh diabaikan, yaitu penentuan batas atau sempadan tanah. Sempadan ini berperan untuk memperjelas luas tanah sekaligus menjadi penanda batas antara tanah milik seseorang dengan tanah milik pihak lain di sekitarnya. Kejelasan batas tersebut sangat diperlukan sebagai dasar untuk mencegah terjadinya tumpang tindih kepemilikan serta menekan potensi sengketa tanah di masa yang akan datang.

Terkait dasar hukum kewenangan Kepala Desa/Lurah/Camat dalam menerbitkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), tidak terdapat aturan khusus yang secara eksplisit mengaturnya. Namun, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 khususnya Pasal 97 dapat dijadikan acuan. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa Surat Keterangan Tanah, Surat Keterangan Ganti Rugi, Surat Keterangan Desa, serta dokumen sejenis yang diterbitkan oleh Kepala Desa/Lurah/Camat hanya berfungsi sebagai petunjuk atau bukti awal dalam proses Pendaftaran Tanah yang berkaitan dengan penguasaan dan kepemilikan tanah (Hakim et al., 2023).

Berikut adalah persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Kampung Buatan I Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak:

1. Mengisi formulir pernyataan bahwa tanah tidak dalam keadaan sengketa.
2. Melampirkan Surat dasar kepemilikan tanah.
3. Melampirkan Sketsa Lokasi tanah secara keseluruhan.
4. Melampirkan Fotocopy KTP penjual dan pembeli.
5. Melampirkan Fotocopy KTP saksi sempadan.

Dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kantor Kampung Buatan I, masyarakat dikenakan biaya administrasi yang tidak diatur secara tertulis, melainkan ditentukan melalui kesepakatan antara pemohon dan tim juru ukur. Biaya tersebut digunakan untuk kebutuhan seperti pembelian blanko, materai, serta konsumsi tim juru ukur di lapangan yang meliputi Juru Tulis I, Kepala Dusun, Ketua RT, dan Ketua RK.

Proses penyelesaian Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kampung Buatan I tidak memiliki kepastian waktu yang jelas. Rentang waktu penyelesaiannya umumnya berkisar antara 3 hingga 7 hari, namun hal ini sangat bergantung pada kondisi di lapangan. Apabila lahan yang diajukan tidak bermasalah, seperti tidak adanya sengketa atau persoalan batas sempadan, maka prosesnya dapat berlangsung lebih cepat. Sebaliknya, jika terdapat kendala terkait lahan atau kelengkapan dokumen, waktu penyelesaiannya bisa menjadi lebih lama. Selain itu, proses penerbitan SKGR juga dipengaruhi oleh kehadiran Perangkat Kampung, karena setiap tahapan memerlukan kehadiran dan verifikasi dari pihak yang berwenang.

Tabel I: Jumlah Masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Kampung Buatan I Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak Tahun (2023 - 2025)

No.	Tahun	Jumlah Permohonan SKGR	
		Masuk	Terbit
1.	2023	19	2
2.	2024	48	48
3.	2025	53	53
	Total	120	103

Sumber data: Buku Registrasi SKGR Kampung Buatan I

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa permohonan masyarakat terhadap penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah setiap tahunnya meningkat. Namun, pada tahun 2023, terdapat 19 permohonan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) yang masuk, tetapi hanya 2 Surat Keterangan Ganti Rugi saja yang dapat diterbitkan oleh Pemerintah Kampung Buatan I. Hal ini dikarenakan adanya lahan yang bermasalah. Permasalahan ini muncul karena bidang tanah yang diajukan oleh masyarakat ternyata berada di dalam wilayah administrasi Kampung Teluk Lancang, sehingga Surat Keterangan Ganti Rugi secara kewenangan tidak dapat diproses dan dikeluarkan oleh Pemerintah Kampung Buatan I.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21, salah satu komponen utama dalam standar Pelayanan Publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Keberadaan fasilitas tersebut sangat berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan di Kantor Kampung Buatan I. Namun, kondisi sarana yang tersedia saat ini belum sepenuhnya dalam keadaan layak pakai. Beberapa peralatan seperti komputer, dan mesin printer masih dalam kondisi kurang baik, sementara fasilitas lainnya, seperti kipas angin, kursi dan meja kerja, jumlahnya masih terbatas. Selain itu, prasarana pendukung seperti toilet dan ruang tunggu juga belum memadai, sehingga belum mampu mendukung seluruh kegiatan pelayanan secara optimal.

Menurut Scriven (dalam Mergoni & De Witte, 2022), evaluasi dapat dipahami sebagai proses untuk menilai dan mengetahui nilai atau manfaat dari suatu produk maupun proses. Proses ini melibatkan berbagai kegiatan, seperti melakukan penilaian, analisis, pengkajian, pemeriksaan, peninjauan, pemberian peringkat, serta mempelajari objek yang di evaluasi (Warman et al., 2023).

Evaluasi terhadap Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah perlu dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan harapan masyarakat. Melalui proses ini, dapat dilihat

bagaimana jalannya pelayanan, tingkat efektivitasnya, serta berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan.

Dalam melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kantor Kampung Buatn I Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak, penulis mengacu pada Teori Evaluasi Kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2003) sebagai dasar analisis. Teori ini dipilih karena memberikan kerangka yang menyeluruh dan terstruktur dalam menilai kinerja pelayanan publik, dengan berlandaskan pada indikator Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Melalui keenam indikator tersebut, penilaian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan SKGR telah terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, diselenggarakan secara adil dan merata, serta menghasilkan pelayanan yang tepat dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kampung Buatn I dalam memperbaiki serta mengoptimalkan Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah, sehingga proses pelaksanaannya dapat berlangsung lebih jelas, efisien, dan transparan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas sekaligus menyajikan penjelasan yang terperinci mengenai kondisi yang berlangsung di lapangan. Menurut Neuman (2022), Penelitian Kualitatif lebih menekankan pada penelusuran secara mendalam terhadap makna, pengalaman, dan pandangan individu maupun kelompok. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kampung Buatn I yang berada di Kecamatan Koto Gasib, Kabupaten Siak.

Teknik penetapan Informan dilakukan melalui dua Teknik yaitu, Teknik Purposive Sampling dan Teknik Sensus atau Sampling Total. Adapun Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Penghulu Kampung Buatn I
- b) Juru Tulis I Bidang Pemerintahan
- c) Kepala Dusun Kampung Buatn I
- d) Ketua RK Kampung Buatn I
- e) Ketua RT Kampung Buatn I
- f) Masyarakat yang telah mengurus SKGR di Kantor Kampung Buatn I

Dalam penelitian ini, Jenis dan Sumber Data didapatkan dari Data Primer (observasi, wawancara dan dokumentasi), dan Data Sekunder (Dokumen, arsip, dan catatan yang dimiliki oleh Kantor Kampung Buatn I, yang terkait dengan proses Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah.

3. Hasil Dan Pembahasan

Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Kampung Buatn I Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak

A. Efektivitas

Menurut William N. Dunn (1999) Efektifitas merupakan tolak ukur untuk menilai apakah hasil yang di inginkan sesuai dengan hasil yang diperoleh (Zakirin & Arifin, 2022). Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan informasi layanan, serta fasilitas

pendukung seperti sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pemberian layanan kepada masyarakat.

Ketersediaan informasi layanan dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah menunjukkan tingkat kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses mengenai persyaratan, prosedur, biaya, serta jangka waktu penyelesaian. Informasi tersebut tidak hanya harus lengkap, tetapi juga disampaikan dengan bahasa yang sederhana agar dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa menimbulkan kebingungan atau perbedaan penafsiran.

Selain itu, aspek ketersediaan informasi juga mencakup media penyampaiannya, baik melalui penjelasan langsung dari Perangkat Kampung maupun melalui sarana tertulis seperti papan pengumuman dan dokumen pelayanan. Penyampaian informasi yang tepat akan mendukung terciptanya transparansi, meminimalkan potensi kesalahpahaman dan penyimpangan, serta memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus SKGR.

Berdasarkan keterangan dari Informan, dapat diketahui bahwa Informasi layanan SKGR di Kampung Buatan sudah cukup jelas, terutama mengenai persyaratan, prosedur, dan alur pelayanan yang sederhana serta tidak berbelit-belit, dimana masyarakat umumnya memperoleh informasi tersebut dengan bertanya langsung kepada Ketua RT setempat atau kepada Juru Tulis I Bidang pemerintahan di Kantor Kampung Buatan I.

Namun, penyampaian informasi masih dilakukan secara lisan oleh staf, dan hingga saat ini belum tersedia media informasi tertulis seperti papan pengumuman, atau website resmi kampung yang dapat di akses oleh masyarakat, sehingga informasi belum tersebar secara merata, terutama bagi masyarakat yang tidak sempat datang langsung ke kantor Kampung Buatan I. Oleh karena itu, diperlukan penyediaan media informasi tertulis agar informasi layanan dapat diakses dengan lebih mudah, luas, dan jelas oleh seluruh masyarakat.

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah menunjukkan adanya berbagai fasilitas fisik dan pendukung yang digunakan untuk memperlancar proses pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi bagi masyarakat, kipas angin, serta perlengkapan kerja seperti komputer dan mesin cetak. Fasilitas yang memadai ini berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, karena dapat mempercepat proses administrasi sekaligus memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa untuk sarana dan prasarana di Kantor Kampung Buatan I secara umum sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan SKGR, seperti tersedianya meteran dan GPS yang digunakan dalam kegiatan pengukuran tanah. Fasilitas tersebut membantu memperlancar proses administrasi serta kegiatan teknis di lapangan.

Namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang belum dimanfaatkan secara optimal. Sebagai contoh, mesin print yang sering mengalami gangguan sehingga dapat menghambat proses pelayanan dan memperlambat penyelesaian administrasi. Selain itu, ruang tunggu juga dinilai kurang nyaman karena belum dilengkapi kipas angin dan jumlah kursi yang tersedia masih terbatas. Kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat saat menunggu, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan serta penambahan fasilitas agar pelayanan SKGR dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kenyamanan yang lebih

baik bagi masyarakat.

B. Efisiensi

Menurut Dunn (2003), Efisiensi mengacu pada jumlah usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan (Sari et al., 2024). Usaha tersebut biasanya berkaitan dengan penggunaan sumber daya seperti biaya dan waktu penyelesaian layanan.

Biaya layanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah mencakup seluruh pengeluaran yang harus ditanggung oleh pemohon sejak proses pengurusan hingga dokumen tersebut diterbitkan. Biaya ini terdiri dari biaya resmi dan biaya tambahan, dengan besaran yang dapat berbeda sesuai dengan ketentuan yang berlaku di masing-masing daerah. Biaya resmi umumnya meliputi keperluan administrasi, seperti pengisian formulir permohonan, pembelian materai, serta fotokopi dokumen persyaratan. Sementara itu, biaya tambahan mencakup pengeluaran seperti biaya transportasi dan upah tim juru ukur yang melakukan pengecekan lokasi atau pengukuran tanah di lapangan.

Berdasarkan keterangan informan, hingga saat ini belum terdapat Peraturan Daerah (Perda) yang secara khusus mengatur besaran biaya pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kabupaten Siak, sehingga penetapan biaya pengurusan SKGR di Kampung Buatan I dilakukan berdasarkan kesepakatan antara masyarakat sebagai pemohon dengan pihak Pemerintah Kampung, yang pada akhirnya menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat menjadi tidak seragam dan cenderung berbeda-beda karena belum adanya ketentuan resmi yang mengatur besaran biaya tersebut secara jelas dan pasti.

Waktu penyelesaian Layanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah adalah jangka waktu yang diperlukan sejak masyarakat mengajukan permohonan hingga dokumen tersebut selesai diproses dan diterbitkan oleh Pemerintah Kampung Buatan I. Waktu ini mencakup seluruh rangkaian tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, proses pemeriksaan dan verifikasi data, survey lapangan atau pengukuran tanah, hingga penandatanganan serta penyerahan dokumen kepada pemohon (masyarakat).

Berdasarkan informasi dari para Informan, diketahui bahwa waktu penyelesaian layanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah belum memiliki kepastian waktu yang jelas. Pada umumnya, proses pengurusan berlangsung sekitar 3–7 hari, namun durasinya sangat bergantung pada kondisi di lapangan. Jika lahan yang diajukan tidak sedang sengketa dan tidak terdapat permasalahan terkait batas wilayah, maka prosesnya dapat diselesaikan lebih cepat. Sebaliknya, apabila terdapat hambatan seperti sengketa tanah atau ketidaklengkapan dokumen persyaratan, maka waktu penyelesaian akan menjadi lebih lama. Selain itu, proses pengurusan SKGR juga dipengaruhi oleh kehadiran tim juru ukur, seperti Juru Tulis I, Kepala Dusun, Ketua RK, dan Ketua RT, khususnya pada saat dilakukan pengecekan lokasi dan pengukuran tanah di lapangan.

C. Kecukupan

William N. Dunn dalam bukunya *Analisis Kebijakan Publik* menjelaskan bahwa Kecukupan berkaitan dengan sejauh mana tingkat efektivitas mampu memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang melatarbelakangi munculnya suatu masalah. Kriteria ini menekankan pentingnya hubungan yang kuat antara alternatif kebijakan

yang dipilih dengan hasil yang diharapkan (Mandarlangi & Alamsyah, 2024). Dalam penelitian ini, indikator kecukupan hanya diarahkan pada aspek tenaga kerja. Pembatasan ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya tumpang tindih dengan indikator efisiensi dan efektivitas yang telah mencakup unsur biaya serta sarana dan prasarana.

Kecukupan tenaga kerja merupakan keadaan yang menunjukkan apakah jumlah dan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam suatu instansi telah memadai untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaiannya tidak hanya dilihat dari jumlah tenaga kerja, tetapi juga dari kesesuaian kompetensi, keterampilan yang dimiliki, serta pembagian tugas yang proporsional di antara setiap staf.

Berdasarkan keterangan informan, jumlah tenaga kerja dan aparatur pemerintah di Kampung Buatan I dinilai telah memadai, baik dari sisi jumlah maupun pembagian tugasnya. Hal ini terlihat dari struktur organisasi yang cukup lengkap serta penempatan staf yang disesuaikan dengan kemampuan dan kompetensi masing-masing, sehingga pelaksanaan tugas dapat berlangsung secara efektif dan terkoordinasi.

Kondisi tersebut juga mendukung kelancaran pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah, karena setiap tahapan pelayanan ditangani oleh aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Dengan demikian, dalam kondisi saat ini belum diperlukan penambahan tenaga kerja, kecuali apabila terjadi kekosongan jabatan atau peningkatan beban kerja.

D. Perataan

William N. Dunn mengemukakan bahwa perataan berkaitan dengan kepatuhan terhadap norma sosial serta meliputi pembagian dampak dan usaha di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perataan merupakan hasil atau upaya yang didistribusikan secara adil kepada setiap kelompok masyarakat (Agung syaputra, intam kurnia, 2020). Hal ini dapat dilihat dari segi pemberian layanan kepada masyarakat.

Pemberian layanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah dapat dinilai dari kemampuan pelayanan tersebut dalam menjangkau seluruh masyarakat secara adil dan merata, yang mencerminkan bahwa setiap warga memiliki hak serta kesempatan yang sama untuk memperoleh layanan tanpa adanya perbedaan perlakuan, baik dalam hal waktu, biaya, maupun akses, serta dilaksanakan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial, kondisi ekonomi, maupun kedekatan dengan aparat pemerintah, sehingga seluruh masyarakat yang telah memenuhi persyaratan memperoleh pelayanan dengan prosedur yang sama dan perlakuan yang setara.

Berdasarkan keterangan informan, Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kampung Buatan I telah berjalan secara adil dan merata tanpa adanya perlakuan yang berbeda kepada masyarakat, di mana dalam proses pengurusannya, masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui Perangkat Kampung seperti kepada Ketua RT, RK, dan Kepala Dusun yang selanjutnya akan diteruskan dan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi ini tidak hanya ditujukan bagi warga yang berdomisili di Kampung Buatan I, tetapi juga bagi masyarakat diluar Kampung Buatan I yang memiliki tanah di wilayah tersebut, sehingga mereka tetap dapat

mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Kampung Buatan I tanpa adanya perbedaan perlakuan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SKGR telah dilaksanakan secara terbuka, merata, dan tidak diskriminatif bagi semua pihak yang memiliki kepentingan atas tanah di wilayah Kampung Buatan I.

E. Responsivitas

Menurut William N. Dunn, Responsivitas mengacu pada sejauh mana kebijakan mampu merespons dan memenuhi kebutuhan, kepentingan, serta nilai-nilai yang dianut oleh kelompok masyarakat tertentu (Dewi et al., 2024). Hal ini dapat dilihat dari segi Kecepatan Tanggapan Pegawai, Kedisiplinan Pegawai, dan Kepuasan Pengguna Layanan (masyarakat).

Di Kantor Kampung Buatan I, kecepatan respons pegawai tidak hanya dinilai dari cepatnya proses penyelesaian surat, tetapi juga dari cara mereka melayani masyarakat sejak awal pengajuan permohonan sampai SKGR diterbitkan. Hal ini tampak dari kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang jelas mengenai syarat dan prosedur, memberikan arahan apabila terdapat kekurangan berkas, serta mengelola dan mengoordinasikan seluruh tahapan pelayanan SKGR agar dapat berjalan lancar dari awal hingga selesai. Berdasarkan keterangan Informan, diketahui bahwa Perangkat Kampung Buatan I dinilai cukup responsif dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari kesiapan mereka dalam merespons kebutuhan warga serta memberikan layanan secara cepat dan tepat, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lancar.

Kedisiplinan pegawai dapat terlihat dari ketepatan waktu saat datang ke kantor, konsistensi dalam menjalankan tugas, serta tingkat kepatuhan terhadap aturan kerja yang berlaku. Selain itu, hal ini juga ditunjukkan melalui keseriusan mereka dalam memberikan pelayanan, sehingga proses administrasi dapat berlangsung dengan tertib dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, diketahui bahwa Kedisiplinan Perangkat Kampung Buatan I masih bisa dikatakan kurang baik. Meskipun jam kerja sudah ditentukan mulai pukul 08.00 sampai 15.00 WIB, pada kenyataannya masih ada pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa aturan jam kerja belum sepenuhnya dijalankan, yang akhirnya bisa berdampak pada kurang lancarnya pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan pengguna layanan merupakan tingkat rasa puas atau senang yang dirasakan masyarakat setelah menerima pelayanan dari suatu instansi. Kepuasan ini akan muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan masyarakat. Dalam Pelayanan Publik, tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti cepatnya proses pelayanan, kemudahan prosedur yang harus dilalui, sikap petugas dalam melayani, kejelasan informasi yang diberikan, serta hasil akhir layanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kampung Buatan I sebagai pengguna layanan, masyarakat Kampung Buatan I secara umum merasa cukup puas dengan pelayanan SKGR yang diberikan oleh Pemerintah Kampung Buatan I. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang cukup cepat, di mana setiap permohonan yang masuk segera ditangani oleh petugas. Prosedur yang dijalankan juga sederhana dan tidak rumit, ditambah dengan sikap petugas yang ramah serta penyampaian informasi yang jelas. Masyarakat juga terbantu karena bisa mendapatkan penjelasan mengenai syarat dan prosedur pengurusan SKGR melalui ketua RT setempat, sehingga

hasil layanan yang diterima dirasa memuaskan. Meski begitu, masyarakat juga menilai bahwa kedisiplinan staf masih perlu diperbaiki, agar tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah yang diberikan.

F. Ketepatan

Menurut William N. Dunn (2003), Ketepatan merupakan salah satu indikator dalam Evaluasi Kebijakan yang berfokus pada rasionalitas substantif, yakni menilai sejauh mana tujuan kebijakan disusun secara tepat dan dapat diwujudkan secara nyata dalam pelaksanaannya (Haryati, 2026). Hal ini dapat dilihat dari kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Kepatuhan terhadap SOP dapat dipahami sebagai upaya petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditentukan sejak awal hingga akhir pelayanan. Hal ini tampak dari konsistensi petugas dalam mengikuti setiap tahapan kerja tanpa mengabaikan proses yang seharusnya dilalui. Dengan demikian, pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan tidak dilakukan secara asal-asalan. Selain itu, kepatuhan ini juga berperan penting dalam menjaga kesamaan hasil kerja serta meminimalkan risiko kesalahan maupun penyimpangan dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan informasi dari para informan, dapat diketahui bahwa Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kantor Kampung Buatan I pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik dan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini tampak dari persyaratan yang disampaikan secara jelas kepada masyarakat serta alur pelayanan yang tidak rumit sehingga mudah dipahami. Selain itu, pihak kampung juga telah menunjuk perangkat tertentu sebagai tim juru ukur untuk memastikan ketepatan data dan batas tanah yang diajukan.

Selain itu, format Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah yang dipakai di Kantor Kampung Buatan I sudah mengikuti aturan yang ada, jadi dokumen Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah yang dihasilkan seragam dan jelas keabsahannya. Proses pelayanannya juga dilakukan sesuai dengan tahapan yang sudah ditentukan, sehingga kesalahan dalam administrasi bisa lebih diminimalkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan SKGR di Kantor Kampung Buatan I, di antaranya sebagai berikut.

- 1) Sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai, misalnya mesin printer kantor yang kerap mengalami kerusakan, sehingga memperlambat proses administrasi dan mengganggu kelancaran pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Rendahnya tingkat kedisiplinan kerja Perangkat Kampung Buatan I, hal ini dapat dilihat dari ketidaksesuaian antara jam operasional yang telah ditetapkan, yaitu pukul 08.00 WIB, dengan waktu kehadiran sebagian staf yang baru datang sekitar pukul 09.00–10.00 WIB. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah di Kantor Kampung Buatan I Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pertama, tingkat efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kampung Buatan I dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya informasi yang memadai, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan pada aspek sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga turut mengganggu kelancaran proses pelayanan.

Kedua, Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah masih dinilai kurang efisien. Hal ini disebabkan belum adanya aturan tertulis yang secara jelas mengatur waktu penyelesaian maupun besaran biaya layanan. Proses penyelesaian cenderung tidak pasti karena bergantung pada kondisi lahan serta kehadiran perangkat kampung yang berwenang. Selain itu, penetapan biaya dilakukan berdasarkan kesepakatan antara masyarakat dan perangkat kampung tanpa dasar regulasi yang jelas, sehingga tingkat transparansi pelayanan masih tergolong rendah.

Ketiga, Jumlah staf yang tersedia di Kantor Kampung Buatan I dinilai sudah cukup memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah kepada masyarakat, sehingga pada saat ini belum diperlukan penambahan tenaga kerja.

Keempat, Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kampung Buatan I dinilai telah berjalan secara adil dan merata. Masyarakat yang ingin mengurus SKGR dapat langsung mengajukan permohonan dengan membawa persyaratan ke Kantor Kampung Buatan I untuk diproses. Selain itu, masyarakat yang tidak berdomisili di Kampung Buatan I tetapi memiliki tanah di wilayah tersebut juga tetap mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya perlakuan yang berbeda.

Kelima, Perangkat Kampung Buatan I dinilai cukup responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan SKGR, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut tergolong cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat kendala pada aspek kedisiplinan Perangkat Kampung yang belum optimal, yang kerap menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Keenam, Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) tanah di Kantor Kampung Buatan I dinilai telah berjalan dengan tepat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini tercermin dari kejelasan persyaratan dan alur pelayanan, keterlibatan Perangkat Kampung dalam pelaksanaan pengukuran tanah, serta penggunaan format Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah yang telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun faktor-faktor yang menjadi kendala dalam Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kantor Kampung Buatan I antara lain keterbatasan sarana dan prasarana serta rendahnya kedisiplinan Perangkat Kampung, yang mengakibatkan proses pelayanan belum berlangsung secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas dan infrastruktur guna menunjang pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, perlu adanya penerapan sanksi terhadap perangkat kampung yang kurang disiplin, terutama yang sering datang terlambat, untuk memberikan efek jera sekaligus meningkatkan kedisiplinan di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

Agung syaputra, intam kurnia, yulizar pramudika tawil. (2020). Tanggung Jawab Sosial Lingkungan. *Journal of Publicness Studies (JPS)*, 02(02), 1. <https://www.pertamina.com/id/tanggung-jawab-sosial-lingkungan>

- Dethia, N. S., Agustina, R., & Arsin, F. X. (2020). Surat Keterangan Ganti Rugi (Skgr) Sebagai Jaminan Dalam Perjanjian Utang Piutang. *Indonesian Notary*, 2(20), 427. <https://scholarhub.ui.ac.id/notary/vol2/iss3/20/>
- Devie Rachmat Ali Hasan Rifaie. (2024). Tanggung-Gugat Camat Atas Penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (Skgr) Sebagai Dasar Pengalihan Kepemilikan Tanah. *Jotika Research in Business Law*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.56445/jrbl.v3i1.126>
- Dewi, P., Ardiani, R., & Setiawan Prabowo, P. (2024). Volume 4 Nomor 2 2024. *Pengaruh Kemiskinan, Pertumbuhan Ekonomi, Dan Indeks Pembangunan Manusia Terhadap Ketimpangan Pendapatan*, 4 no 2, 52–62. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/independent/article/download/63277/48342>
- Hakim, T. R., Warman, K., Syofyan, S., Kenotariatan, M., Hukum, F., Andalas, U., Hukum, F., Andalas, U., Hukum, F., & Andalas, U. (2023). *Perjanjian Pengikatan Jual Beli Atas Tanah Berdasarkan Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kabupaten Kampar*. 5(3), 863–877.
- Haryati, E. (2026). *Evaluasi Kebijakan Pemberian Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) Kepada Pelaku Usaha Mikro Di Kabupaten Sekadau*. 5(1), 553–560.
- Mandarlangi, M. A., & Alamsyah, I. K. M. N. (2024). Evaluasi Kebijakan Sosialisasi Pendidikan Pemilih dan Partisipasi Masyarakat dalam Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Sulawesi Tengah di Kabupaten Parigi Moutong Megawati A . Mandarlangi , Intam Kurnia M . Nur Alamsyah Universitas Tadulako , Indonesia. *Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(3).
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Rianto, R. (2018). Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tanah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Skripsi*, 2(4).
- Sari, A. P., Soesiantoro, A., & Puspaningtyas, A. (2024). Evaluasi Kebijakan Pengentasan Pernikahan Dini (Studi Kasus di Desa Pangelen Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(04), 1–9.
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25–32. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v3ise.2912>
- Yuridis, A., Pidana, P., Terhadap, K., Penggelapan, P., Proses, D., & Harta, P. (2024). *Law , Development & Justice Review Law , Development & Justice Review*. 175–192.
- Zakirin, M., & Arifin, J. (2022). Evaluasi Kebijakan Dilihat Dari Aspek Dampak Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Hayaping Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 256–271.