

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Efisiensi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) adalah bukti telah diberikannya ganti rugi atas peralihan jual beli tanah dan pengalihan hak yaitu atas bangunan, tanaman, serta benda-benda lain yang terkait dengan tanah sebagai akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah. SKGR dibuat oleh pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang tanahnya diganti rugi dan pihak yang memberikan ganti rugi. Hal ini didukung dengan peraturan yang telah dikeluarkan sehubungan dengan pendaftaran tanah, yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Untuk memperoleh pelayanan SKGR di Kantor Camat Mandau, tentunya masyarakat harus mengikuti proses dan prosedur pembuatan SKGR sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam praktik pemberian pelayanan publik, pelayanan hendaknya dilaksanakan dengan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu, pelayanan harus mengandung unsur-unsur dasar yaitu hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak, setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang

berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien, serta mutu proses penyelenggara dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaram, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang adil dan berkualitas tentu merupakan harapan seluruh masyarakat yang mana pelaksana penyelenggara pelayanan tidak hanya melayani orang yang mampu membayar saja, tetapi juga harus melayani orang yang tidak mampu membayar dengan semaksimal mungkin tanpa membeda-bedakan. Selain itu, sebagai pelaksana pelayanan yang baik dan berkualitas. Pegawai yang bekerja harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya dan disiplin dalam bekerja, karena faktor yang paling dominan dalam menilai baik maupun buruknya pelayanan adalah dari sikap penyelenggara pelayanan publik dalam bekerja.

Pada penelitian ini, penulis membahas tentang bagaimana efisiensi pelayanan SKGR di Kantor Camat Mandau yang merujuk kepada faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi pelayanan SKGR, yaitu profesionalisme, disiplin, dan motivasi kerja.

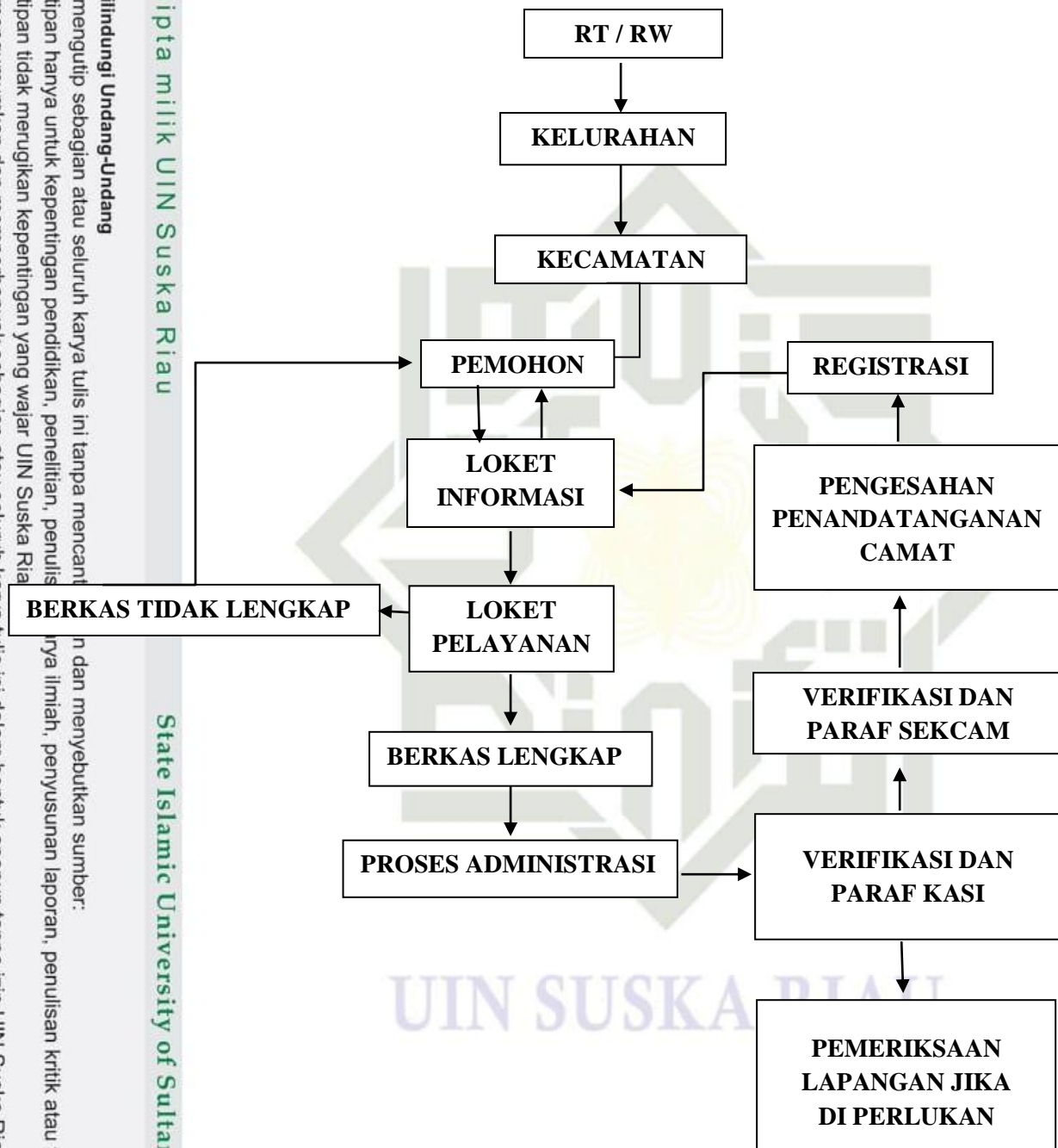
Berikut merupakan gambaran alur proses pengurusan SKGR di Kantor Camat Mandau:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 5.1**  
**Prosedur Pengurusan SKGR**



Sumber: Data Olahan, 2019



### 5.1.1 Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional. Artinya, sebuah pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dalam bidangnya atau profesinya. Untuk melihat bagaimana para profesional memandang profesinya, tercermin dari sikap dan perilakunya. Orang yang profesional dalam bekerja mempunyai pengetahuan khusus, yang mana biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki dari pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang bertahun-tahun, serta mengabdikan pada kepentingan masyarakat dimana setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.

#### a. Pendidikan

Pendidikan merupakan usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk membantu meningkatkan perkembangan potensi dan kemampuan agar bermanfaat bagi kepentingan hidupnya sebagai seorang individu. Maka daripada itu, pendidikan harus benar-benar diarahkan untuk menghasilkan manusia yang berkualitas. Pendidikan yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula. Pendidikan berhubungan erat dengan hasil pekerjaan, apabila SDM yang dihasilkan berkualitas, dan ketika bekerja ditempatkan sesuai dengan pendidikannya. Maka, hasil dari pekerjaan juga akan berkualitas. Begitulah, bagaimana pentingnya pendidikan untuk SDM. Kantor Camat Mandau sangat memperhatikan pendidikan pegawai agar pelayanan masyarakat SKGR bisa efisien. Ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Ketika adanya penerimaan pegawai honorer, kami akan melihat terlebih dahulu tamatan pendidikannya. Setelah itu, bagaimana kemampuannya dalam bekerja. Hal ini dapat kami ketahui dari melakukan tes kepada calon pegawai tersebut, bisa atau tidak jika ditempatkan dibagian administrasi, dilapangan, atau dibagian tim website. Jadi, ada 3 tahap dalam melihat penerimaan pegawai yaitu ijazah, pengalaman kerja, dan praktek kerja sesuai atau tidak disuatu bidang yang dibutuhkan.”(Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)

Hal ini juga dikatakan oleh Ibu Siti Harmilla, S.IP Kepala Seksi Tata Pemerintahan yang mana beliau menyampaikan:

“Kami disini tidak melihat dari pendidikannya saja, tetapi kami juga melihat dari segi pengalamannya serta kemampuannya untuk melayani kebutuhan masyarakat.”(Wawancara dengan Ibu Siti Harmilla, S.IP, 1 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, ada sedikit kejanggalan terhadap pendidikan para pegawai yang melayani masyarakat dalam pengurusan SKGR di Kantor Camat Mandau. Ini dibuktikan dengan data Pendidikan Pegawai Kantor Camat, sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Mandau**

| No            | Tingkat Pendidikan | Banyak          |
|---------------|--------------------|-----------------|
| 1             | SMP                | 1 Orang         |
| 2             | SLTA               | 47 Orang        |
| 3             | D3                 | 7 Orang         |
| 5             | S1                 | 26 Orang        |
| 6             | S2                 | 2 Orang         |
| <b>Jumlah</b> |                    | <b>82 Orang</b> |

Sumber: Kantor Camat Mandau, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pada Kantor Camat Mandau yang paling banyak adalah tamatan SLTA yaitu sebanyak 47 orang. Sedangkan, yang paling sedikit adalah tamatan SMP sebanyak 1 orang. S1 sebanyak 26 orang, D3 sebanyak 7 orang, dan yang terakhir tamatan S2 sebanyak 2 orang.

Hal ini juga dibuktikan dari hasil wawancara Staf Seksi Tata Pemerintahan Bapak Ricki Santoso, S.IP yang bekerja langsung dalam melayani kebutuhan masyarakat terhadap SKGR di Kantor Camat Mandau yang menyatakan:

*“Kami disini sebagai pelaksana dalam pelayanan SKGR. Bekerja secara manual seperti catat-mencatat, pengetikan surat tanah menggunakan mesin tik dan barulah menginput data menggunakan komputer. Jadi, kami tidak terlalu dilihat kualifikasi pendidikannya. Tetapi, hanya membutuhkan keterampilan dan ketelitian serta mengikuti prosedur dalam bekerja.” (Wawancara dengan Bapak Ricki Santoso, S.IP, 1 Juli 2019)*

Pernyataan pengaduan dari masyarakat Ibu Cici bahwa:

*“Dalam penerimaan pegawai, sistemnya Nepotisme. Karena, saya lihat pegawai yang bekerja kurang berpengalaman. Tetapi, mereka semua ada hubungan kekeluargaan. Selain itu, pegawai honorer yang tidak bekerja dibidangnya lebih mengetahui mengenai pelayanan SKGR daripada pegawai yang bertanggungjawab dalam pelayanan SKGR itu sendiri.” (Wawancara dengan Ibu Cici, 5 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan penerimaan pegawai baru di Kantor Camat Mandau dilihat berdasarkan tamatan pendidikan, pengalaman kerja, dan praktek dalam

bekerja. Begitu pula yang disampaikan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan, bahwa mereka tidak hanya melihat dari pendidikan saja tetapi juga melihat dari segi pengalaman dan kemampuan pegawai baru dalam bekerja. Adapun dari pihak Staf Seksi Tata Pemerintahan sebagai pelaksana pelayanan SKGR mengatakan, kualifikasi pendidikan tidak terlalu dilihat. Mereka bekerja secara manual menggunakan perlengkapan dan peralatan yang ada, hanya membutuhkan keterampilan dan ketelitian saja. Lain halnya dengan yang dikatakan masyarakat, penerimaan pegawai sistemnya Nepotisme karena ada hubungan kekeluargaan. Masyarakat melihat pegawai yang bekerja tidak berpengalaman, bahkan pegawai yang tidak bekerja di bidangnya lebih mengetahui bagaimana pelayanan SKGR daripada pegawai yang bersangkutan.

b. Pelatihan Teknis

Pelatihan Teknis adalah proses yang didesain untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis pegawai, ataupun meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya guna menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah.

Mengenai pelatihan teknis untuk pegawai pelayanan SKGR di Kantor Camat Mandau, Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau menyampaikan sebagai berikut:

*“Pelatihan yang dibuat secara khusus, tidak ada. Sistem pelatihan disini biasanya turun-temurun, senior yang sudah ahli dibidangnya mengarahkan dan mengajarkan pegawai baru sampai bisa mengerjakannya dengan mandiri.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3Juli 2019)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hasil wawancara dengan Ibu Siti Harmilla, S.IP Kepala Seksi Tata Pemerintahan:

*“Dari pihak Kecamatan tidak ada pelatihan khusus. Bagi pegawai baru atau yang belum mempunyai pengalaman kerja, saya pribadi selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan akan memberikan arahan.”*  
(Wawancara dengan Ibu Siti Harmilla, S.IP, 1 Juli 2019)

Selanjutnya, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari Bapak Ricki Santoso, S.IP Staf Tata Pemerintahan yang melayani langsung masyarakat:

*“Tidak ada dari pihak Kecamatan mengadakan training khusus untuk pelayanan SKGR ini, kami hanya diarahkan secara personal dan kekeluargaan jika ada yang belum dipahami.”* (Wawancara dengan Bapak Ricki Santoso, S.IP, 1 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan pelatihan khusus untuk pelayanan SKGR tidak ada di Kantor Camat. Pegawai yang baru bekerja, diarahkan dan diajari oleh pegawai yang lebih senior agar bisa bekerja secara mandiri. Begitu pula yang disampaikan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan, bahwa beliau selaku pimpinan Tapem akan memberikan arahan kepada pegawai baru atau pegawai yang belum mempunyai pengalaman kerja. Adapun dari pihak Staf Seksi Tata Pemerintahan mengatakan, benar tidak ada dari pihak Kecamatan mengadakan training khusus untuk pelayanan SKGR. Para staf hanya diarahkan secara personal dan kekeluargaan, jika ada yang belum paham.



c. Pengalaman Kerja

Orang yang berpengalaman dalam bekerja memiliki kemampuan kerja yang lebih baik daripada orang yang baru saja memasuki dunia kerja, karena telah belajar dari kegiatan-kegiatan dan permasalahan yang timbul ketika bekerja. Adanya pengalaman kerja, maka telah terjadi proses penambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan serta sikap pada diri seseorang. Sehingga, dapat menunjang dalam mengembangkan diri dengan perubahan yang ada. Dari hasil pengalaman yang didapat, seseorang akan lebih cakap, terampil, dan mampu melaksanakan pekerjaannya.

Untuk pengalaman kerja para pegawai pelayanan SKGR di kantor Camat Mandau, Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si Sekretaris Kecamatan menyatakan bahwa:

*“Pegawai yang bekerja di Kantor Camat Mandau ini, tentunya harus orang yang berpengalaman untuk menghindari timbulnya permasalahan. Terutama dalam hal yang berhubungan dengan tanah, sudah banyak sekali masalah. Untuk menyelesaikannya, tidak mungkin orang yang tidak berpengalaman yang menyelesaikannya.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3Juli 2019)*

Kemudian, Bapak Ricki Santoso, S.IP Staf Seksi Tata Pemerintahan menyampaikan sebagai berikut:

*“Kami orang yang berpengalaman dalam melayani SKGR, kami bekerja sesuai prosedur dan SOP. Hanya saja, jika ada masalah yang tidak bisa kami selesaikan atau menjawabnya kami serahkan kepada kepala Seksi Tata Pemerintahan sebagai atasan.” (Wawancara dengan Bapak Ricki Santoso, S.IP, 1 Juli 2019)*

Hal ini, peneliti tanyakan langsung kepada masyarakat yang mengurus SKGR Ibu Cici menyatakan:

*“Pegawai yang melayani pengurusan SKGR di Kantor Camat Mandau ini kurang berpengalaman dan terampil dalam bekerja, mereka hanya mengetahui alur prosedur saja. Kalau terjadi masalah, mereka suka menghindari.” (Wawancara dengan Ibu Cici, 5 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan pegawai yang bekerja di Kantor Camat Mandau harus orang yang berpengalaman untuk menghindari timbulnya masalah, karena masalah yang berhubungan dengan tanah sudah banyak sekali. Hal serupa juga disampaikan oleh Staf Seksi Tata Pemerintahan, bahwa pegawai yang bekerja adalah orang yang berpengalaman. Para staf bekerja selalu sesuai prosedur dan SOP. Hanya saja, jika ada masalah yang tidak bisa diselesaikan. Staf menyerahkannya kepada atasan. Lain halnya dengan yang dikatakan masyarakat, pegawai yang bekerja kurang berpengalaman. Mereka hanya mengetahui alur prosedur saja, apabila ada masalah pegawai suka menghindari dari masyarakat yang bersangkutan.

d. Peralatan Kerja

Peralatan adalah suatu alat ataupun yang berbentuk tempat yang pada umumnya bersifat tahan lama dalam pemanfaatannya, jika dibandingkan dengan perlengkapan. Peralatan kerja sangat mempengaruhi hasil kerja, karena peralatan kerja yang memadai mendukung berjalannya



pekerjaan pegawai. Contohnya, peralatan kantor, komputer, perangkat elektronik.

Mengenai peralatan kerja di Kantor Camat Mandau untuk pelayanan SKGR sesuai dengan yang disampaikan Bapak Muhammad Faizal, S.Sos selaku Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan menyampaikan:

*“Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi hasil SKGR, sarana dan prasarana tersebut berupa perlengkapan dan peralatan kerja. Untuk perlengkapan kerja itu berupa blanko SKGR, stempel, kertas print, pena. Sedangkan untuk peralatan kerjanya berupa alat ukur tanah, GPS, mesin tik, dan komputer. Semua sudah terpenuhi dan sudah mendukung untuk pelayanan SKGR. Jadi, tidak ada alasan lagi untuk tidak melayani masyarakat dengan baik.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Faizal, S.Sos, 27 Juni 2019)*

Hal serupa juga sesuai dengan yang diutarakan Ibu Siti Harmilla, S.IP Staf Tata Pemerintahan Kantor Camat Mandau:

*“Peralatan kerja sudah terpenuhi untuk kegiatan kami memberikan pelayanan SKGR kepada masyarakat, dan kami merasa tidak ada lagi kendala bahkan seperti komputer sudah tersedia 2 unit diruangan TAPEM.” (Wawancara dengan Ibu Siti Harmilla, S.IP, 1 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan seluruh sarana dan prasarana pelayanan SKGR sudah terpenuhi untuk pelayanan SKGR, tidak ada alasan lagi untuk tidak melayani masyarakat dengan baik. Hal serupa juga dikatakan oleh Kepala

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Seksi Tata Pemerintahan, bahwa peralatan kerja sudah terpenuhi dan tidak ada lagi kendala dalam memberikan pelayanan SKGR Kepada masyarakat.

### 5.1.2 Disiplin

Disiplin merupakan arahan untuk melatih dan membentuk seseorang untuk melakukan sesuatu menjadi lebih baik melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi pegawai supaya dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara tim. Selain itu, disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai agar mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada. Sehingga, dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan efisien.

#### a. Waktu Jam Kerja

Jam Kerja adalah waktu untuk melakukan pekerjaan yang dapat dilaksanakan pada siang hari dan/atau malam hari. Jam kerja berfungsi untuk menetapkan target dalam menyelesaikan pekerjaan untuk menghasilkan output yang diinginkan. Apabila pekerjaan belum diselesaikan sesuai dengan jam kerja, tidak ada yang dapat dijadikan panduan untuk menentukan bahwa usaha yang dijalankan selaras dengan yang ditargetkan dengan kegiatan-kegiatan yang hendak dilakukan.

Mengenai penegakan kedisiplinan waktu pegawai Kantor Camat Mandau Bapak Muhammad Rusydy MR, S.TP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan dan beliau menyampaikan:

*“Mengenai penetapan waktu jam kerja, kami disini menyesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Masuk kerja*

setiap hari Senin sampai dengan Jumat pukul 07.30 WIB sudah harus ada di Kantor, untuk istirahat dihari Senin sampai dengan Kamis pada pukul 12.00 WIB dan untuk hari Jumat itu pukul 11.30 WIB. Kemudian, harus masuk kembali pukul 14.00 WIB di Kantor. Kalau untuk waktu pulang jam kerjanya, setiap hari Senin sampai dengan Rabu pada pukul 16.00 WIB dan hari Kamis sampai dengan Jumat pukul 16.30 WIB. Saya juga menerapkan harus apel pagi, kalau tidak apel pagi. Saya menyuruh mereka untuk apel siang, kemudian sore sebelum pulang juga ada apel sore yang mana setiap waktu apel akan diabsen. Insha Allah apa yang saya terapkan selama ini dapat dijiwai oleh seluruh pegawai kantor Camat Mandau.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)

Mengenai hal ini peneliti mendapatkan pengaduan dari masyarakat yang menyatakan:

“Ketika saya mengurus SKGR, saya sudah sampai di Kantor diwaktu jam kerja pegawai. Tetapi, ketika saya datang masih saja ada pegawai yang terlambat datang ke Kantor. Sehingga, saya harus menunggu mereka. Bahkan, beberapa pegawai tidak hadir dengan alasan ada agenda dinas atau acara. Begitu juga dengan SEKCAM dan Camat sebagai yang mengesahkan SKGR, mengakibatkan pengurusan SKGR saya tertunda dan menjadi lama.” (Wawancara dengan Ibu Cici, 5 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan untuk penetapan waktu jam kerja, pegawai menyesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Masuk setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 07.30 sudah harus berada di Kantor untuk melaksanakan apel pagi dan setiap melaksanakan apel pagi dan sore hari akan diabsen. Mengenai hal ini, penulis mendapatkan pengaduan dari masyarakat, bahwa ketika masyarakat mengurus SKGR. Masyarakat masih

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



saja harus menunggu pegawai yang terlambat datang ke Kantor bahkan ada yang tidak hadir dengan alasan dinas, begitu pula dengan tidak hadirnya SEKCAM dan Camat sebagai yang mengesahkan SKGR. Sehingga, mengakibatkan pengurusan SKGR masyarakat tertunda dan menjadi lama.

b. Jadwal Pekerjaan

Penjadwalan adalah pengaturan waktu dari suatu kegiatan, secara umum penjadwalan bertujuan untuk meminimalkan waktu proses, waktu tunggu layanan, dan tingkat persediaan, serta penggunaan yang efisien dari fasilitas, tenaga kerja, dan peralatan. Penjadwalan disusun dengan pertimbangan berbagai keterbatasan yang ada.

Mengenai jadwal pekerjaan di Kantor Camat Mandau itu disampaikan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP,M.Si Sekretaris Kecamatan bahwa:

*“Jadwal pekerjaan di Kantor Camat Mandau, setiap hari Senin sampai dengan Jumat.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)*

Ketika peneliti lanjutkan wawancara kepada masyarakat menyampaikan:

*“Jadwal pekerjaan pegawai biasanya setiap hari Senin sampai dengan Jumat. Tetapi, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, SEKCAM, dan Camatnya seringkali tidak berada ditempat. Alasannya, ada acara, agenda dinas di Kabupaten, dan lain-lain.” (Wawancara dengan Ibu Cici, 5 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan



mengatakan jadwal pekerjaan di Kantor Camat Mandau, setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat. Pernyataan lain dari masyarakat mengenai jadwal pekerjaan pegawai, bahwa benar jadwal kerja pegawai setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat. Tetapi, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, SEKCAM, dan Camat seringkali tidak berada ditempat karena ada dinas, acara.

c. Ketaatan terhadap aturan

Disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Untuk penegakan aturan kedisiplinan di kantor Camat Mandau peneliti mendapatkan keterangan dari Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan yang mana beliau menyampaikan bahwa:

*“Selama ini, pegawai taat terhadap aturan. Jika ada yang melanggar, sampai sekarang ini baru sampai pada tingkat peringatan saja dari kami. Sistem yang kami terapkan untuk yang melanggar aturan, kami akan membuat surat peringatan 1, kemudian 2, terakhir 3. Apabila tidak berpengaruh dengan surat peringatan tersebut, barulah kami kirimkan laporan ke BKD di Kabupaten. Jadi, Kabupaten yang berhak memutuskan memberhentikan atau tidaknya pegawai.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)*

Peneliti melanjutkan wawancara kepada Ibu Cici masyarakat yang mengurus SKGR dan mendapatkan pengaduan yaitu:

*“Pegawai yang bekerja seringkali tidak disiplin dan tidak berdasarkan SOP yang ada dalam melayani masyarakat. Sehingga, pengurusan SKGR kami lambat selesai.” (Wawancara dengan Ibu Cici, 5 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan selama ini, pegawai yang bekerja taat terhadap aturan. Apabila ada yang melanggar, maka akan diberikan surat peringatan. Jika surat tersebut tidak berpengaruh, maka pihak kecamatan akan mengirimkan laporan ke BKD di Kabupaten dan Kabupaten berhak memutuskan memberhentikan atau tidaknya pegawai. Berbeda dengan yang masyarakat sampaikan, pegawai yang bekerja seringkali tidak disiplin.

#### d. Melaksanakan Pekerjaan

Melaksanakan pekerjaan merupakan inti dari proses dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melaksanakan pekerjaan haruslah sesuai dengan standar dan aturan yang telah ditetapkan oleh sebuah instansi. Apabila pekerjaan tidak dilaksanakan berdasarkan aturan, maka hasil yang dicapai tidak sesuai dengan yang ditargetkan.

Di Kantor Camat Mandau pelayanan SKGR dilaksanakan sesuai SOP yang telah ditetapkan, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan yaitu:

*“Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan SOP, karena SOP itu sudah kami tempelkan disetiap ruangan Kantor*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





*Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)*

Hal serupa juga diutarakan oleh Ibu Siti Harmilla, S.IP bahwa:

*“Kami melaksanakan kegiatan pelayanan SKGR sesuai prosedur dan SOP yang sudah ditetapkan.” (Wawancara dengan Ibu Siti Harmilla, S.IP, 1 Juli 2019)*

Peneliti kemudian melanjutkan wawancara kepada Ibu Cici dan masyarakat menyampaikan bahwa:

*“Ketika saya mengurus SKGR kemarin, saya merasa dipersulit. Disuruh kembali lagi ke Kelurahan, dan RT. Saya jadi bolak balik mengurusnya sehingga SKGR saya tidak selesai-selesai. Ketika hal yang dimintainya sudah terpenuhi menurut dia, malah Camatnya tidak ditempat untuk mengesahkan. Akibatnya, saya mulai berpikir untuk menggunakan jasa calo yang mana pembayarannya tidaklah sedikit. Karena dengan menggunakan jasa calo lebih cepat pengurusannya daripada mengurus sendiri.” (Wawancara dengan Ibu Cici, 5 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan pegawai melaksanakan pekerjaannya sudah sesuai dengan prosedur dan SOP dan disetiap ruangan sudah ditempelkan. Hal serupa juga diutarakan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan, bahwa pihak mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan SOP yang sudah ditetapkan. Lain halnya dengan pernyataan dari masyarakat, ketika mengurus SKGR. Masyarakat merasa dipersulit, harus mengurus kembali yang belum dilengkapi. Ketika yang diminta sudah terpenuhi, Camatnya yang tidak sedang berada ditempat untuk mengesahkan SKGR. Dari sinilah timbul pemikiran masyarakat untuk menggunakan jasa Calo yang

biayanya tidak sedikit, tetapi lebih cepat pengurusannya daripada mengurus SKGR sendiri.

### 5.1.3 Motivasi Kerja

Motivasi Kerja merupakan modal untuk menggerakkan dan mengarahkan pegawai agar dapat melaksanakan tugasnya masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi dengan penuh kesadaran, semangat, dan bertanggungjawab. Motivasi kerja ini sebagai daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Sehingga, dapat menghasilkan output yang besar.

#### a. Kesejahteraan

Kesejahteraan pegawai adalah balas jasa atas pekerjaan yang telah dilakukan secara materi maupun non materi. Ini diberikan selama pegawai itu mengabdikan maupun nanti sampai masa pensiunnya. Yang mana bertujuan untuk memberikan semangat dan dorongan kerja agar menghasilkan output yang lebih besar. Sehingga, tercapainya tujuan suatu organisasi.

Untuk kesejahteraan pegawai di kantor Camat Mandau hanyalah berupa kelancaran dari pada hak-hak mereka yang wajib sebagaimana juga di tetapkan pemerintah pusat yaitu honor mereka, dan tunjangan-tunjangan mereka ketika hari lebaran Idul Fitri. Ini sebagaimana disampaikan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau:

*“Disini sistem honornya lancar, ada tunjangan hari raya.”  
(Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP,  
M.Si, 3 Juli 2019)*

Kemudian, peneliti lanjutkan wawancara kepada Bapak Ricki Santoso, S.IP Staf Tata Pemerintahan yang juga membenarkan dengan menyatakan:

*“Pemberian kesejahteraan secara khusus tidak ada, tetapi hak-hak yang seharusnya kami terima dan sudah ditetapkan berjalan lancar. Seperti, honor dan tunjangan pegawai.” (Wawancara dengan Bapak Ricki Santoso, S.IP, 1 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan untuk kesejahteraan pegawai itu dari honornya lancar dan tunjangan hari raya. Adapun pernyataan dari Staf Seksi Tata Pemerintahan, bahwa pihak mereka dalam menerima honor dan tunjangan pegawai berjalan dengan lancar.

#### b. Penghargaan

Penghargaan adalah suatu pemberian hadiah atas prestasi yang pegawai lakukan. Ini sebagai bentuk menghargai atas prestasi dari kerajinan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Ini bertujuan agar pegawai bisa mempertahankan kinerjanya dan agar pegawai lainnya juga termotivasi untuk meningkatkan pekerjaannya.

Di Kantor Camat Mandau penghargaan diberikan setahun sekali untuk pegawai yang mencapai suatu prestasi atau keteladanan. Hal ini



sesuai dengan yang diterangkan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan:

*“Setahun sekali kami ada memberikan penghargaan, tepatnya dihari 17 Agustus sekaligus diwaktu malam resepsinya. Dimalam hiburan 17 Agustus kami mengumumkan siapa saja pegawai terbaik, pegawai teladan, pegawai yang rajin, dan banyak lagi kategori-kategori lainnya termasuk pegawai yang disiplin dalam bekerja. Untuk penghargaannya, berupa hadiah dan uang tunai. Ini kami berikan sebagai motivasi semangat pegawai setiap selama setahun mereka bersaing untuk mencapai itu semua.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan pemberian penghargaan kepada pegawai terbaik, teladan, rajin, dan kategori lainnya dilakukan pada malam 17 Agustus dengan memberikan hadiah dan sejumlah uang tunai untuk memotivasi semangat pegawai.

#### c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologis dan fisik di dalam kantor tempat aktivitas pegawai, dengan lingkungan kerja yang baik dan nyaman seorang pegawai akan mampu bekerja tanpa merasa berat. Selain itu, dengan suasana yang nyaman pegawai dapat menyenangi pekerjaannya dalam melayani masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 5.2**  
**Lingkungan Kantor Camat Mandau**



Sumber: Dokumentasi, 2019

Hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Ricki Santoso, S.IP Staf Tata Pemerintahan:

*“Lingkungan kerja disini dibuat dengan rasa kekeluargaan, kami disini saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat.”*  
*(Wawancara dengan Bapak Ricki Santoso, S.IP, 1 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, lingkungan kerja pegawai sudah cukup mendukung untuk berjalan kegiatan pelayanan SGKR. Lingkungan kerja di Kantor Camat Mandau ini dibuat dengan rasa kekeluargaan, suasananya nyaman, dan hubungan antar pegawai sudah seperti keluarga. Bahkan, dalam pekerjaan pun mereka saling tolong menolong dalam menyelesaikannya.

#### d. Ruang Kerja

Ruang kerja adalah tempat untuk para pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Produktivitas pegawai juga sangat ditentukan oleh ruangan dan kelengkapan peralatan kerja yang memadai, apabila ruangan kerja sudah mendukung berjalannya kegiatan. Maka, hasil pekerjaan akan terpenuhi.

**Gambar 5.3**  
**Ruangan Kerja Seksi Tata Pemerintahan**



Sumber: Dokumentasi, 2019

Hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan menyatakan bahwa:

*“Ruang kerja di Kantor Camat Mandau sudah bagus untuk mendukung berjalannya pelayanan SKGR. Walaupun sebenarnya ruangan tersebut masih dianggap kurang besar, untuk pelayanan SKGR sendiri sudah memadai. Apabila dilakukan pelebaran ruangan, untuk membuatnya tanah disini tidak ada lagi yang*

*tersisa. ” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusydy MR, S.STP, M.Si, 3 Juli 2019)*

Kemudian wawancara dilanjutkan kepada Bapak Ricki Santoso, S.IP Staf Tata Pemerintahan yang mana beliau menyatakan:

*“Ruangan kerja Tata Pemerintahan ini cukup nyaman dan lengkap. Kami tidak ada merasa kesulitan dalam bekerja.” (Wawancara dengan Bapak Ricki Santoso, 1 Juli 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa Sekretaris Kecamatan mengatakan walaupun sebenarnya ruangan kerja di Kantor Camat masih dianggap kurang besar, tetapi sudah bagus untuk berjalannya kegiatan pelayanan SKGR. Hal serupa juga disampaikan oleh Staf Seksi Tata Pemerintahan, bahwa ruangan kerja sudah cukup nyaman dan lengkap. Staf tidak ada merasa kesulitan dalam bekerja.

## **5.2 Hambatan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis**

Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Camat Mandau dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari informan terdapat beberapa hambatan pelayanan pengurusan SKGR baik itu dari pegawainya maupun masyarakat yang menerima pelayanan SKGR yang berdasarkan indikator penelitian untuk mencapai tujuan pelayanan SKGR yang efisien.

Adapun hambatan dalam pelayanan pengurusan SKGR di Kantor Camat Mandau, sebagai berikut:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1) Profesionalisme

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa:

- a. Kualifikasi pendidikan masih kurang diutamakan, sehingga pegawai ditempatkan tidak sesuai dengan keahlian dan tamatan pendidikannya.
- b. Pegawai tidak diberikan pelatihan khusus, pelatihan hanya diberikan secara turun temurun oleh pihak Kecamatan yang mana seniorlah yang mengajari dan mengarahkan pegawai baru dalam melaksanakan tugasnya.

#### 2) Kedisiplinan

- a. Kurangnya kedisiplinan dan ketaatan pegawai terhadap aturan.
- b. Camat dan Sekretaris Kecamatan sebagai yang mengesahkan SKGR seringkali tidak berada ditempat dengan alasan mengikuti acara, dinas di Kabupaten. Hal ini mengakibatkan proses penyelesaian SKGR oleh pegawai menjadi lambat.
- c. Masih kurangnya pelaksanaan pelayanan SKGR yang sesuai aturan dan SOP. Sehingga, masyarakat banyak mengeluh tentang lambatnya penyelesaian SKGR. Selain itu, kurangnya transparansi mengenai biaya pelayanan SKGR dan pegawai masih memperbolehkan masyarakat menggunakan jasa orang lain.
- d. Ketegasan dari pihak pimpinan masih kurang terhadap pegawai yang melanggar aturan.

#### 3) Kurangnya transparansi dan sosialisasi terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 4) Tidak lengkapnya berkas administrasi dari masyarakat sebagai pemohon.



Dilihat dari hasil penelitian bahwa pelayanan SKGR yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Mandau saat ini belum efisien. SDM dan pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar pelayanan publik dan unsur efisien yang melekat pada manusia seperti kesadaran, keahlian dan disiplin dalam bekerja. Padahal peranan gaya kepemimpinan terhadap pegawai, rasa tanggungjawab serta kejujuran disetiap pegawai sangat menentukan berjalannya pelayanan SKGR yang efisien dan berkualitas.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

