

**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.

**PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KANTOR DESA  
PADANG LUAS KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Administrasi  
Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh

**PUTRI RAHMADANI**  
**NIM. 12070520608**

**PROGRAM S1**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

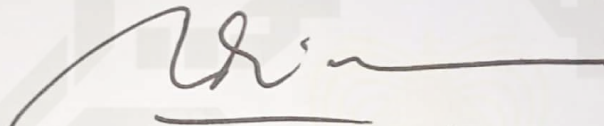
**2024**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Putri Rahmadani  
 Nim : 12070420608  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas  
 Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

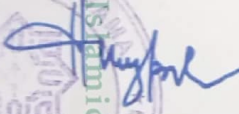
**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**

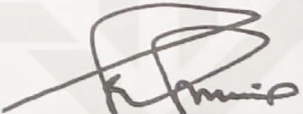
  
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc. Sc  
 NIP. 198304092023211016

Mengetahui

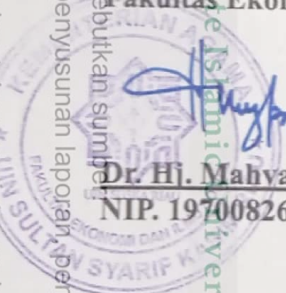
**DEKAN**  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

**KETUA PRODI**  
 Administrasi Negara

  
Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001

  
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002

- © Hak ciptam milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta:   
 Nama   
 Nim   
 Program Studi   
 Fakultas   
 Judul   
 UIN Suska Riau
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

UIN SUSKA RIAU



Nama

: Putri Rahmadani

Nim

: 12070520608

Jurusan

: Administrasi Negara

Fakultas

: Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Tempat skripsi

: Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas  
Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Tanggal ujian

: Selasa, 21 Mei 2024

## Tim Penguji

Ketua penguji

Astuti Meflinda, SE, MM

NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I

Ikhwan Ratna, SE., M. Si

NIP. 19830827 201101 2 014

Penguji II

Virna Museliza, SE, M.Si

NIK. 19660827 202321 2 005

Sekretaris

Zikri Aidilla Syarli, SE, M.Ak

NIP. 19940523 202203 2 004

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



Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : PUTRI RAHMADANI  
 NIM : 12070520608  
 Tempat/Tgl. Lahir : PINANG BAYUR, 18 NOVEMBER 2001  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Penyusunan Administrasi Perencanaan Di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah~~ lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 Mei 2024  
 Yang membuat pernyataan



Putri Rahmadani  
 NIM: 12070520608

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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. 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.

## ABSTRAK

### PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KANTOR DESA PADANG LUAS KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

**Putri Rahmadani**

**12070520608**

*Kantor Desa Padang Luas merupakan salah satu dari Tujuh belas Desa di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, Kantor Desa Padang Luas ini telah melaksanakan tugas pemerintah yaitu pelayanan administrasi pertanahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dan untuk mengetahui faktor-faktor menghambat pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Pada Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah teknik analisa data. Penelitian ini menggunakan satu variabel dalam konsep operasional yang berpedoman pada teori Ridwan dan Sudrajat yang menjadi sumber permasalahan dalam pelayanan administrasi pertanahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan belum optimal dilihat dari indikator diantaranya: Prosedur pelayanan bahwa pelayanan publik yang mash berbelit-belit, dan penyelesaian jelas dan pasti, Waktu penyelesaian bahwa waktu pelayanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan , Biaya Pelayanan bahwa pelayanan administrasi tidak ditetapkan maka masyarakat hanya membayar dengan suka rela dan denger dari mulut ke mulut, Kompetensi pegawai bahwa pegawai ditetapkan dengan keahlian nya masing-masing, Sarana dan Prasarana menyediakan fasilitas yang memadai dan kenyamanan bagi masyarakat. Adapun yang menjadi faktor penghambat yakni kurangnya sarana dan prasarana, Terbatasnya Sumber Daya Yang Berkualitas , Kurangnya informasi, Pengawasan Pelayanan Kepada Masyarakat, Pemikiran-Pemikiran Negatif masyarakat, Kurang Disiplin*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Admnistrasi Pertanahan*

## ABSTRACT

### LAND ADMINISTRATION SERVICES AT PADANG LUAS VILLAGE OFFICE, TAMBANG SUBDISTRICT KAMPAR DISTRICT

BY:

**Putri Rahmadani**

**12070520608**

*The Padang Luas Village Office is one of seventeen villages in Tambang District, Kampar Regency, Riau Province. The Padang Luas Village Office has carried out government duties, namely land administration services. This research aims to determine land administration services at the Padang Luas Village Office, Tambang District, Kampar Regency and to determine the factors inhibiting land administration services at the Padang Luas Village Office, Tambang District, Kampar Regency. This research uses descriptive qualitative research and collects data through interviews, observation and documentation. The data processing technique that researchers use is data analysis techniques. This research uses one variable in the operational concept which is guided by the Ridwan and sudrajat's theory which is the source of problems in land adminvstration services. The result of the research show that land administration services are not yet optimal in terms of indicators includin: service procedures that public services are still complicated, and solutions are clear and certain, completion times that service times must be in accordance with the predetermined time, service cost that administrative services are not determined, the community only pays voluntarily and hears from word of mouth. Employee competency means that employees are determined according to their respective skills. Facilities and infrastructure provide adequate facilities and comfort for the community. The inhibiting factors are lack of facilities and infrastructure, limited quality resources, lack of information, supervision of services to the community, negative thoughts from the community, lack of discipline.*

**Keywords: Services, Land Administration**

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.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat serta hidayah – Nya, dan tidak lupa shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Besar Muhammad SWA, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sadar bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik. Penulis berterimakasih kepada Ayahanda Rusli dan Ibunda Nurlaila yang telah memberi dukungan secara moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta kepada Saudara/I kandungku Kakakku Dinarti, S. Pd dan Adikku Ahmad Fadhil yang tercinta dan Antekku Nurfadila dan Nenekku Siti Aisyah yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Ibu Dr. Hj Mahyarni, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin,. S.Sos, M,Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Mashuri, S.Ag, M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan saran, nasehat, dan motivasi selama pembuatan skripsi. Semoga Bapak selalu sehat dan selalu dalam naungan Allah SWT, Aamiin.
7. Bapak dan Ibu Dosen selingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terkhususnya Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Negara yang telah mendidik penulis dari semester awal hingga semester akhir ini.
8. Terima kasih kepada Kepala Desa bapak Darusman, kepada sekretaris desa M. Sukri dan bendahara desa Samsuarto dan seluruh pegawai Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi.





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.

9. Terima kasih kepada sahabat saya Mala Kharisma Fitri yang telah bersedia dan membantu penulis dan selalu memberikan support serta semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Sukses selalu untuk kita kedepannya sahabatku.

10. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku Rahma Dwi Okselia, Vira Andani, Aulia Sindyani dan Nursri Hayatina yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama perkuliahan. Sukses selalu untuk kita kedepannya sahabat-sahabatku.

11. Sahabat-sahabat seperjuangan dan sepenanggungan Jurusan Administrasi Negara Angkatan 2020 terkhususnya teman-teman di Kelas G yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas persaudaraan yang telah kita jalin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar bahwa masih ada kekurangan dan hal yang perlu diperbaiki. Maka dari itu penulis berharap pada siapapun yang membaca skripsi ini agar dapat kiranya memberikan kritik dan saran yang membangun guna terciptanya kesempurnaan dalam skripsi ini.

**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.

Penulis berharap semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini dapat diterima disisi Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan setiap desahan nafas kita dan disetiap aliran darah kita dapat bernilai keberkahan sehingga kehidupan kita senantiasa dihiasi dengan rasa syukur pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan juga rasa sabar selalu diberikan-Nya kepada kita jua. Amin Ya Rabbal Aalamiin.

Pekanbaru, Mei 2024

**Putri Rahmadani**

Nim.12070520608

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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II</b> .....	<b>18</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
2.1 Pelayanan Administrasi.....	18
2.1.1 Definisi Pelayanan Dan Pelayanan Publik .....	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3 Bentuk Pelayanan .....	26
2.1.4 Standar Pelayanan.....	28
2.2 Mal Administrasi Pelayanan Publik.....	31
2.3 Pelayanan Administrasi Pertanahan.....	34



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.

2.4 Teori Administrasi Pertanahan.....	38
2.5 Pelayanan Administrasi Dalam Pandangan Islam .....	46
2.6 Penelitian Terdahulu .....	47
2.7 Definisi Konsep.....	51
2.8 Kerangka Berpikir .....	52
2.9 Konsep Operasional .....	54
<b>BAB III .....</b>	<b>55</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	55
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	55
3.3 Jenis Data dan sumber data .....	56
3.3.1 Jenis Data.....	56
3.3.2 Sumber Data .....	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5 Informan penelitian .....	59
3.6 Teknik analisa data.....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>63</b>
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
4.1 Sejarah Desa Padang Luas .....	63
4.2 Letak Luas Dan Batas Desa Padang Luas.....	64
4.3 Kependudukan.....	66
4.4 Keagamaan.....	69
4.5 Pendidikan.....	70
4.6 Kesehatan .....	71
4.7 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Padang Luas .....	73



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 Milik UIN Suska Riau

<b>BAB V .....</b>	<b>74</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas .....	74
5.1.1 Prosedur Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan .....	74
5.1.2 Waktu Penyelesaian Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan .....	81
5.1.3 Biaya Pengurusan Surat Tanah Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan .....	86
5.1.4 Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan ....	90
5.1.5 Sarana Dan Prasarana Pelayanan Administrasi Pertanahan ( <i>Emphaty</i> )	95
5.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar....	103
<b>BAB VI .....</b>	<b>109</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>109</b>
6.1 Kesimpulan .....	109
6.1 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tahunan Yang Mengajukan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dari Tahun 2020-2023.....	13
Tabel 1.2 Jumlah Tahunan Registrasi Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dari Tahun 2020-2023 .....	14
Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian .....	59
Tabel 4.1 Demografi Penduduk Desa Padang Luas 2023 .....	66
Tabel 4.2 Sarana Ibadah Di Desa Padang Luas .....	69
Tabel 4.3 Prasarana Pendidikan .....	70
Tabel 4.4 Prasarana Kesehatan .....	71
Tabel 5.1. Sarana Dan Prasarana Pendukung Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas .....	99

### 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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	53
Gambar 2.2 Konsep Operasional .....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Padang Luas Kec. Tambang Kab. Kampar .....	72

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kehidupan di bumi ini sangat memerlukan ruang untuk berkembang. Alasannya harus ada ruang yang cukup bagi semua orang untuk tinggal. Kebanyakan makhluk hidup saat ini tinggal di tempat-tempat tertentu di bumi sekarang. Tanah adalah tanah yang dapat dipergunakan oleh siapa saja. Terdapat makhluk hidup di bumi, baik sebagai habitat maupun sebagai sumber daya untuk kebutuhan sehari-hari. Faktanya tanah merupakan salah satu sumber daya alam yang paling penting, terkait dengan kemampuan manusia untuk bertahan hidup, berarti tanah memainkan peran kunci dalam kehidupan manusia dan Bumi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia.

Pelayanan publik yang menjadi suatu penelitian dalam bidang administrasi publik di Indonesia, yang masih menjadi topik atau pembahasan yang memerlukan perhatian dan penyesuaian secara mendalam. Masyarakat membutuhkan tanah untuk membuat hidup lebih mudah dan kesejahteraan hubungan antara manusia dan lingkungan ini sudah terjalin sejak lama dan akan tetap ada selama hidup manusia. Hubungan manusia dengan tanah akan mengacu pada hubungan ibu dan anak.

Pengertian pelayanan publik itu sendiri menurut Toha dalam Moenir (2006) dapat diartikan sebagai salah satu usaha yang dilakukan seseorang,



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.

sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kenyamanan dan dukungan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Tanah tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara ekstrim dapat dikatakan bahwa tanpa tanah tidak ada kehidupan, dengan kata lain tanah memiliki arti dan fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sementara sekarang ini masyarakat sebagian besar bangsa Indonesia mulai berlomba-lomba untuk melakukan pembangunan yang sangat membutuhkan cukup luas lahan untuk membangun suatu bangunan, dimana tanah ini merupakan pembangunan diberbagai bidang dan tingkat kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

Tanah memiliki nilai besar yang dapat diperoleh oleh siapapun dan berfungsi sebagai tempat untuk bertahan hidup bersama masyarakat. Pasal 33 ayat (3) UU 1945 menyatakan bahwa tanah, perairan dan sumber daya alam yang terkandung di dalamnya berada di bawah penguasaan negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakuran rakyat", menunjukkan betapa pentingnya tanah bagi kehidupan manusia dan negara. Maka pada tanggal 24 September 1960 telah dikeluarkan ketentuan hukum yang mengatur tentang pertanahan, yaitu Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), yang sampai saat ini masih digunakan sebagai landasan hukum dalam proses pertanahan di Indonesia.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Ndraha dalam (Abu, Bolong, 2018)

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.

terdapat empat untuk menentukan pelayanan yang berkualitas sebagai berikut:

- a. Kecepatan, yaitu pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dapat melaksanakan sesuai dengan tepat waktu dan tidak menunda-nunda dalam proses penyelesaian pelayanan.
- b. Ketepatan, setiap proses apapun yang dilakukan tentunya membutuhkan waktu untuk memproses setiap urusan atau pelayanan yang perlu ditentukan atau ditargetkan sebelumnya agar dapat diprediksi seberapa banyak produk yang dihasilkan.
- c. Kemudahan, yaitu kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dalam memenuhi keluhan masyarakat pada saat memberikan pelayanan dan pelayanan tersebut harus sesuai dengan prosedur yang ada dan tidak menyulitkan atau menunda proses penyelesaian pelayanan.
- d. Keadilan, yaitu kesamaan dalam hal yang menyelesaikan pemenuhan layanan masyarakat dan harus bersikap adil terhadap masyarakat serta tidak menunda-nunda proses penyelesaian pelayanan.

Pada hakekatnya pemerintah republik indonesia didirikan untuk menjamin ketentraman dan ketertiban (*law and order*) serta meningkatkan kesejahteraan rakyat (*prosperity*), sesuai dengan amanat yang diberikan kepada mereka dengan diresmikannya UUD 1945, sedangkan pemerintah secara regional didirikan. Mengingat negara kita terlalu besar dan

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.

menciptakan kekayaan secara demokratis. Keberadaan pemerintah penting bagi kehidupan masyarakat.

Menurut Murad (1997:1) administrasi pertanahan adalah suatu usaha dan kegiatan dalam suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan pemerintah dibidang pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam konteks pertanahan, wilayah adalah permukaan bumi yang berupa tanah yang di atasnya manusia bermukim, bertempat tinggal, mengolah dan melakukan segala macam usaha untuk menjamin kelangsungan hidup mereka dan yang terpenting adalah tempat dimana tanah itu melindungi penduduknya. Melindungi dan mencapai tujuan hidup yaitu kemakmuran dan kesejahteraan, kemakmuran melalui upaya pemerintah.

Guna meningkatkan pelayanan di sektor pedesaan, UU No. 12 Tahun 2008 tentang Dewan Daerah, Pasal 14 Ayat (1) Huruf (K) yang mengatur bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan berskala kabupaten/kota.

Secara teori, tujuan pelayanan publik terutama adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima yang tercermin dalam transparansi, akuntabilitas

atau tanggung jawab, kondisional atau persyaratan, partisipasi, kesetaraan atau kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Dalam kaitannya dengan administrasi publik, pelayanan adalah mutu pelayanan yang diberikan birokrat kepada masyarakat. Kata kualitas mempunyai banyak definisi yang berbeda, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi kualitas secara konvensional umumnya menggambarkan karakteristik produk secara langsung seperti, kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), Agus Dwiyanto (2011).

Kurangnya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan pada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*public oriented*) sehingga wajah birokrasi Indonesia kesan otoriternya cukup kuat. Dengan situasi birokrasi demikian, tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan terpolakan model caring culture. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas dan yang nampak adalah kesan diskriminatif.

Permasalahan yang terjadi di masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan administrasi pertanahan yang mana mereka kesulitan karena belum optimalnya pelayanan administrasi pertanahan, biaya administrasi yang mahal, tidak tepat waktu dalam penyelesaian,

#### 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.

fasilitas yang kurang seperti mesin print dan komputer, kurang disiplinnya pegawai, kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai tata cara pengurusan, baik itu pengurusan sertifikat atau hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pertanahan.

Selain itu seringkali terjadi keterlambatan pelayanan sertifikat sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pertanahan. Pada kondisi seperti ini, kantor-kantor pelayanan publik diharapkan mampu memberikan solusi agar masyarakat tidak kebingungan, misalnya dengan memasang papan informasi bicara sehingga masyarakat itu sendiri mampu menelaah proses dan alur pelayanan administrasi pertanahan pada saat akan melakukan pengurusan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sukri staff kantor desa padang luas tentang aturan standar biaya pengurusan administrasi pertanahan yang mana biaya administrasi pertanahan itu tidak ditetapkan, tapi di populasi dari biaya materai, blanko, biaya ketik surat tanah atas terimakasih kita kepada pegawai tersebut. Pengurusan pelayanan administrasi pertanahan itu tergantung dari desa jika berita acaranya sudah siap maka pegawai langsung mengetik surat tanah itu paling lama 2 hari dan dikasih ke pemilik dan pemilik itu yang membawa ke RT/RW. Maka dari itu tidak ada ditetapkan biaya administrasi pertanahan tersebut. Ada masyarakat Cuma meminta terimakasih dan ada juga masyarakat memberi berupa imbalan kepada RT/RW, setelah ditandatangani oleh RT/RW jadi surat itu dibawa kembali ke kantor desa setelah itu dibawa ke camat, dan jika camat

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

ada maka suratnya bisa siap hari itu atau besoknya dan paling lama tanpa ada kendala sekitar 3 atau 4 hari.

Di dalam pelayanan administrasi pertanahan ini tidak ada SOP nya karena target untuk pengurusan surat itu tergantung dari masyarakat dan sepadan yang mengukur tanah itu, jadi jika masyarakat atau sepadan cepet selesai mengatur semua syaratnya maka pengetikan surat tanah dan minta tandatangan RT, RW, Kepala Dusun, dan Kepala Desa akan cepet selesai maka dari itu tidak adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Samsuarto staff Kantor Desa Padang Luas yang mana SOP pelayanan administrasi pertanahan itu tidak ada jadi target untuk siap pengurusan administrasi pertanahan tersebut tidak ada aturan atau tidak ditetapkan oleh Staff Kantor Desa Padang Luas tersebut. Jika ada Kepala Desa dan Camat maka pengurusan surat tanah akan berjalan dengan baik, dan jika ada blanko dari Kantor Camat maka tidak ada keterlambatan tentang pengurusan pertanahannya. Jadi masyarakat menjadi bingung atas keterlambatan pelayanan tersebut karena SOP nya tidak ada, agar masyarakat tidak kebingungan tentang kapan siap surat tanah nya maka pegawai Kantor Desa Padang Luas harus memasang papan informasi biar masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tersebut.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai

dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, melelahkan dan biaya admnstrasinya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Secara faktual sarana dan prasarana pada Kantor Desa Padang Luas dalam kondisi kurang baik dan unit yang mesti ditambah seperti komputer, mesin printer, serta sarana peralatan lainnya yang sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sebagai penunjang bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Tidak maksimalnya sarana prasarana pada kantor desa tentu memiliki korelasi signifikan terhadap realisasi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sukri staff kantor desa padang luas mengenai sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi pertanahan kondisinya kurang baik seperti kurangnya komputer, mesin printer dan tempat duduk untuk masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi (SKGR). Jadi pegawai menggunakan laptop pribadi untuk mengerjakan surat tanah tersebut.

Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang

- 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.

mendirikannya. Artinya, birokrat yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Administrasi pertanahan merupakan upaya memperlancar setiap usaha dari masyarakat yang menyangkut tanah terutama dengan pembangunan yang memerlukan sumber informasi bagi yang memerlukan tanah sebagai sumber daya, uang dan modal. Menciptakan suasana pelayanan dibidang pertanahan agar lancar, tertib, murah, cepat dan tidak berbelit-belit dengan berdasarkan pelayanan umum yang adil dan merata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sukri staff Kantor Desa Padang Luas yang mana di Kantor Desa Padang Luas itu tidak ada papan informasi tentang pengurusan pertanahan yang mana informasi itu hanya di infokan kepada masyarakat yang ada urusannya di Kantor Desa tersebut. Jadi masyarakat mendapatkan informasi tentang pertanahan tersebut bisa langsung ke Kantor Desa untuk menanyakan syarat atau yang lainnya tentang pengurusan pertanahan atau administrasi pertanahan.

Adapun dasar hukum penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Berdasarkan hasil wawancara dari pegawai pensiunan BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kantor Wilayah Provinsi Riau (Bapak Widodo) menyatakan bahwa dasar hukum SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi) itu tidak ada dasar hukumnya. Itu sifatnya termasuk kebijakan masing-masing daerah di internal kecamatan, dan SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi) itu sah diakui oleh negara. BPN (Badan Pertanahan Nasional) pun menjadikan itu sebagai dasar sebelum

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

mengeluarkan SHM (Sertifikat Hak Milik), jadi SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi) ini diakui secara hukum yang berlaku dinegara kita maksudnya institusi BPN (Badan Pertanahan Nasional) sebagai lembaga sah untuk tentang pertanahan.

Adapun pelayanan administrasi pertanahan yang mana syarat-syarat Penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar:

1. Berita Acara Ulang Pengukuran
2. SKT (Surat Keterangan Tanah)
3. Jika Tanah SKT Tanah Warisan Maka Harus Adanya Pernyataan Ahli Waris
4. Data Diri Pejual Dan Pembeli Tanah

Unit Penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Di Kantor Desa adalah Di Sekretaris Desa Dan Kaur Keuangan Desa Melakukan aktivitas agraria di desa meliputi:

1. Dukungan dalam mengumpulkan data mengenai lahan.
2. Pelestarian data pertanahan
3. Penanganan dokumen-dokumen dalam pembuatan akta tanah dan surat surat yang berkaitan dengan pengalihan hak atas tanah, serta informasi mengenai warisan, status dan dokumentasi kepemilikan tanah, dan pinjaman ketika tanah dijaminakan sebagai jaminan.

Pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena peran mereka sebagai pelayanan publik. Secara strategis,

#### 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.

kedudukan aparatur administrasi publik sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap anggota masyarakat menyadari pentingnya manajemen tanah, juga dikenal sebagai "pendaftaran", untuk menjamin keamanan hukum. Mempermudah penjualan atau pendaftaran properti dapat diminta oleh Kantor Pengelola Tanah Masyarakat.

Ada beberapa pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas seperti Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Surat Kepemilikan Tanah (SKT), Surat Hibah Tanah dan Sertifikat Hak Milik (SHM) untuk kantor BPN.

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh lurah atau camat, terhadap peralihan tanah garapan yang belum bersertifikat. Tidak jarang, SKGR yang merupakan tanah yang belum memiliki sertifikat ini dijadikan jaminan dalam suatu perjanjian utang piutang.

Surat Kepemilikan Tanah (SKT) adalah salah satu bukti tertulis untuk menunjukkan kepemilikan tanah guna kepentingan proses pendaftaran tanah.

Syarat-syarat pengurusan surat kepemilikan tanah yaitu:

- a. Fotocopy KTP pemohon
- b. Fotocopy KK
- c. Surat keterangan tanah yang ditandatangani kepala desa

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.

- d. Surat pernyataan yang bersangkutan yang ditandatangani oleh saksi-saksi yang diketahui oleh kepala desa memakai materai 10.000

Surat Hibah Tanah adalah proses pelepasan hak atau harta dari orang tua kepada anaknya, pemberian ini dilakukan secara sukarela. Jika telah menghibahkan tanahnya maka seseorang telah melepaskan hak sepenuhnya kepada penerima hibah tersebut.

Sertifikat Hak Milik (SHM) adalah dokumen legalitas yang membuktikan kepemilikan seseorang atas tanah atau bangunan secara penuh. Merujuk pada undang-undang nomor 5 tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok-pokok agraria, SHM adalah bukti kepemilikan tertinggi dan terkuat atas tanah dan bangunan.

Hingga saat ini, Undang-undang Agraria dan Peraturan Pemerintah yang berlaku mengatur semua aktivitas dan hak kepemilikan tanah setiap orang. Tanah pada sisi lain juga menjadi aset bagi setiap orang karna bisa dilakukan sebagai alat jual beli kepada orang lain yang memiliki kemampuan untuk membeli tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yang mengatur tentang pendaftaran tanah, menyatakan dalam pasal 24 ayat (1). Peraturan Pemerintah yang diuraikan dalam Pasal 1 Ayat (1) mendefinisikan pendaftaran tanah sebagai rangkaian kegiatan yang terkoordinasi dan berkesinambungan yang meliputi pengumpulan, pengorganisasian, pembukuan, dan penyajian data fisik dan data yuridis mengenai bidang-

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.

bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun dalam bentuk peta dan daftar, serta pemberian surat-surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Tabel berikut ini menunjukkan jumlah pelayanan administrasi dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) yang diterbitkan di Kantor Desa Padang Luas, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar pada tahun 2022:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Tahunan Yang Mengajukan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dari Tahun 2020-2023**

No	Tahun	Jumlah Yang Mengajukan SKGR
1	2020	8
2	2021	5
3	2022	5
4	2023	12
<b>Jumlah</b>		30

*Sumber : Kantor Desa Padang Luas, 2023*

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bisa dijelaskan yang mana pada data tahun 2020 masyarakat mengajukan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebanyak 8 orang, pada tahun 2021 masyarakat mengajukan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebanyak 5 orang, pada tahun 2022 masyarakat mengajukan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebanyak 5 orang sedangkan pada tahun 2023 masyarakat mengajukan Surat

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.

Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebanyak 12 orang, jadi jumlah keseluruhan masyarakat yang mengajukan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dari tahun 2020-2023 adalah sebanyak 30 orang.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Tahunan Registrasi Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dari Tahun 2020-2023**

No	Tahun	Jumlah Registrasi SKGR
1	2020	5
2	2021	3
3	2022	3
4	2023	10
<b>Jumlah</b>		21

*Sumber : Kantor Desa Padang Luas, 2023*

Dari data diatas bisa kita lihat bahwa registrasi Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada tahun 2020 yang mengajukan sebanyak 8 orang dan yang sudah selesai sebanyak 5 orang, pada tahun 2021 yang mengajukan sebanyak 5 orang dan yang sudah selesai sebanyak 3 orang, pada tahun 2022 yang mengajukan sebanyak 5 orang dan yang selesai sebanyak 3 orang sedangkan pada tahun 2023 yang mengajukan sebanyak 12 orang dan yang sudah selesai Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) itu sebanyak 10 orang, jadi total yang sudah selesa dari yang mengajukan sampai registrasi sebanyak 21 orang.

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.

Berdasarkan dengan tugas dan fungsi yang telah diberikan yakni melaksanakan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, maka salah satu bentuk pelayanan yang di lakukan adalah pelayanan administrasi pertanahan di kantor desa padang luas.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan konteks masalah yang telah dijelaskan di atas:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Pada Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.



#### 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.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Pada Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat dalam penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pertanahan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang bertanggungjawab terkait pelayanan administrasi pertanahan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan proposal Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Dalam penyusunan penulisan skripsi, penulis membaginya ke dalam enam bab:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, kendala, dan sistematika akan dibahas dalam bab ini.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Teori-teori yang memandu pembahasan akan diuraikan dalam bab ini sesuai dengan topik yang sedang dikaji.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data akan dibahas dalam bab ini.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti.

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang akan diteliti.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian dan sasaran agar dapat membangun bagi objek penelitian dan biar lebih baik kedepannya, dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dari pembaca.

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

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Administrasi

##### 2.1.1 Definisi Pelayanan Dan Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan sebagai suatu hal atau cara atau hasil melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi, sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat Negara. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok sesuai tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen. Monir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pada dasarnya pelayanan publik dalam kehidupan sangatlah luas dan juga merupakan hal yang dapat membuat perubahan akan kualitas yang diberikan terhadap pelayanan itu sendiri. Namun harus diakui, bahwasanya

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.

pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan terhadap masyarakat selalu mengalami perubahan, baik dari pendapat dan pelayanan yang diberikan serta meningkatnya tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan itu sendiri. Meskipun demikian, jika dilihat dari pembaruan pelayanan tersebut masih belumlah dapat memuaskan masyarakat, bahkan masyarakat terkadang masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Inu Kencana Syafiie (2017: 136) mendefinisikan Pelayanan adalah salah satu fungsi administrasi karena memang pelayanan itu paling utama dalam ketatalaksanaan ilmu administrasi Negara, kemudian menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap saat manusia atau masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas dari pihak birokrat, meskipun demikian tuntutan kadangkalah tidak sesuai dengan yang diinginkan seperti berbelit-belit dalam mendapatkan pelayanan, proses yang sangatlah lambat, biaya yang mahal

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.

serta melelahkan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut terjadi karena disebabkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh sebab itu, pelayanan di Indonesia perlu reformasi pelayanan dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Rahmayanti 2010).

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2010) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap tindakan yang dilakukan untuk menegakkan hukum dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan publik.

Pelayanan publik awalnya hanya dipahami secara sederhana, yaitu sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semua barang dan

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.

jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut dengan pelayanan publik (*public service*).

Pelayanan adalah keinginan untuk membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan orang lain maupun proses penyelesaian keperluan suatu kelompok yang berarti bahwa objek yang dilayani adalah sekelompok orang dan individu (Sianipar, 1998). Sedangkan publik diartikan sebagai masyarakat/ rakyat (Indradi, 2017). Konsep pelayanan publik (*public service*) lebih sulit dipahami dibanding dengan sektor publik.

Bovaird (2003) dikutip Tjiptoherijanto & Manurung (2010:60); mencoba menyusun pemahaman pelayanan publik dari tiga sudut pandang, yaitu ilmu ekonomi (*economics*), politisi (*politician*), dan keharusan (*obligation*).

Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan memengaruhi persepsi konsumen dan kepuasan mereka. Kualitas layanan berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen. Kualitas perhatian dipengaruhi oleh perhatian yang diharapkan dan yang diterima. Pelanggan akan terlihat positif dan senang jika kinerja

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.

mereka memenuhi harapan. Namun, jika kinerja melampaui ekspektasi, itu dianggap tidak biasa dan tidak biasa.

Setiap Instansi Pemerintah memiliki kewajiban atas pelayanan kepada setiap masyarakat sesuai dengan kebutuhan dalam proses pelengkapan administrasi. Kantor Desa Padang Luas merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Padang Luas memprioritaskan sistem pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dengan menekankan setiap pegawai untuk berhadir di tempat tugas masing-masing serta siap memberikan informasi secara utuh kepada masyarakat dengan baik.

Agar pelayanan yang diberikan oleh aparat pemeritahan kepada masyarakat memuaskan, perlu adanya asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan tersebut berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 (pasal

4) yaitu :

1. Kepentingan umum, Artinya, memberikan pelayanan dan tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum, Artinya, dalam memberikan pelayanan hak dan kewajiban masyarakat terwujud.
3. Kesamaan hak, Artinya, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, Artinya, memenuhi setiap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan.

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.

5. Keprofesionalan, Artinya, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, Artinya meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Artinya, pelayanan yang adil ke setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
8. Keterbukaan, Artinya, pelayanan yang mudah dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan.
9. Akuntabilitas, Artinya pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Artinya, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentang agar terciptanya keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, Artinya, pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu yang sesuai dengan standar pelayanan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Artinya, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry 2011 (dalam Hardiansyah 2011:11), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang terletak

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.

pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Realiability* (keandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses

lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Gaster (1995) mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang memberikan pelayanan administratif disebuah instansi dalam membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut harus mengacu pada standar pelayanan yang berlaku (Mukarom & Laksana, 2015).

Kualitas yang konvensional dan strategis menurut Gaspers dalam Samparan Lukman menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengacu dalam berbagai pokok, adapun pokok yang menjadi acuan antara lain:

- a. Kualitas terdiri atas berbagai macam keistimewaan produk, baik itu keistimewaan atraktif maupun itu dengan keistimewaan langsung yang dapat memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat dimana pelayanan dapat memberikan kepuasan atas produk tersebut.
- b. Kualitas yang terhidar dari segala sesuatu serta bebas dari kekurangan dan juga kerusakan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

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.



Untuk dapat yang memberikan pelayanan yang berkualitas tentu kedua unsur pokok diatas harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publik menjadi kurang memuaskan. Untuk peningkatan yang di berikan melalui pelayan prima, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas jika dilakukan dengan menggunakan pelayanan prima, serta menggunakan konsep “layanan sepenuh hati” untuk bisa dikatakan pelayanan yang berkualitas. Layanan sepenuh hati yang dikemukakan oleh Patricia Patton ialah pelayanan yang berada pada diri kita sendiri yang mencerminkan nilai, watak, emosi sudut pandang serta perasaan. Maka, aparatur pelayanan dituntut agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan senang hati atau sepenuh hati. Layanan yang seperti ini dapat terlihat dari kesungguhan aparat dalam memberikan pelayanan. Terlihat dari kesungguhan aparatur memberikan pelayanan. Adapun kesungguhan yang yang dimaksud, dimana aparatur pelayanan sebagai tujuan utamanya yaitu agar dapat memberikan kepuasan.

### 2.1.3 Bentuk Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pelayanan publik Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, diantaranya 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.

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.

- a) Pelayanan administratif: Pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dengan secara keseluruhan yang dapat menghasilkan produk akhir yang berupa dokumen-dokumen, misalnya setrifikat, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Contoh pelayanan ini, ialah : sertifikat tanah, IMB, serta pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dan akte kelahiran.
- b) Pelayanan barang: Pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang dapat berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan yang berbentuk fisik termasuk distribusi termasuk penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit/individu) dalam suatu sistem. Kegiatan pelayanan barang tersebut dapat menghasilkan produk yang dapat memberikan nilai tambah bagi penggunaannya. Contoh pelayanan ini, antara lain: listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, dan lain sebagainya.
- c) Pelayanan jasa: Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan ini, antara lain : perbankan, pos, dan lain sebagainya.

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.

#### 2.1.4 Standar Pelayanan

Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) (dalam Nirmala 2020:896), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

- a) **Prosedur Pelayanan :** Prosedur Pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. yang menyangkut persyaratan dan langkah-langkah kegiatan yang mengarah pada dokumen pribadi masyarakat yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan begi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit

Hak Cipta Diindungi 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.

, maksudnya cara penyampaian yang akurat dan tepat sasaran, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kemudahan alur Pelayanan Rangkaian proses, tata cara dan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yang harus dilengkapi oleh pemohon pembuatan surat tanah.

- b) Waktu Penyelesaian : Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kehandalan dan daya tangkap layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. Kecepatan pelayanan memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk dibangun budaya inovasi dan kreativitas dalam sebuah organisasi atau lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan publik. Inovasi dan kreativitas pelayanan publik dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan. Sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan. Jika dapat dikerjakan dengan waktu 3 hari, kenapa harus 1 minggu.
- c) Biaya Pelayanan ; Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincianya dengan nama atau apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara

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.

pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan .transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

- d) Kompetensi Pegawai : Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- e) Sarana Dan Prasarana: Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan. Fasilitas yang masih kurang di kantor desa padang luas. Saranan dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

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.

## 2.2 Mal Administrasi Pelayanan Publik

Setelah pembentukan ombudsman di Skandinavia pada tahun 1950, maladministrasi birokrasi muncul. Sebagai sebuah entitas pemerintah, ombudsman bertanggung jawab untuk mendengarkan keluhan masyarakat tentang layanan publik yang dianggap di bawah standar. Pemerintah Inggris juga membentuk lembaga ombudsman setelah tahun 1960. Kebutuhan Inggris untuk mengatasi masalah maladministrasi birokrasi merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan saat membuat undang-undang Ombudsman. Pemberian layanan yang tidak adil, ketidakpatuhan terhadap tugas, pengabaian kewajiban, keterlambatan penyelesaian dokumen, kegiatan kriminal, dan perilaku kantor yang tidak pantas lainnya merupakan beberapa bentuk maladministrasi birokrasi yang umum terjadi pada saat itu.

Setelah beberapa tahun, 72 pegawai Nigeria diminta untuk membuat daftar penyebab utama dari pengalaman mereka dengan perilaku maladministrasi birokrasi di lembaga-lembaga pemerintah. Informasi ini kemudian dikumpulkan oleh Bowden (1976). Temuannya menunjukkan bahwa ada enam penyebab utama maladministrasi birokrasi di negara tersebut: masalah sosial, perselisihan antar etnis, rendahnya nilai integritas dan perilaku koruptif, kurangnya disiplin, dan hubungan pegawai yang tegang.

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.

Menurut pendapat Cheung (2001) menyatakan bahwa ia telah mendeskripsikan beberapa contoh maladministrasi birokrasi yang sering terjadi pada pegawai negeri, antara lain:

1. Penolakan untuk menawarkan layanan masyarakat.
2. Keegoisan dan upaya untuk mengungkapkan karakter penguasa
3. Tidak ada sistem untuk mengevaluasi kinerja staf.
4. Birokrasi pemerintah menolak untuk mengakui kemajuan
5. Menempatkan terlalu banyak fokus pada diri sendiri

Untuk mencapai tujuan negara dan memajukan kesejahteraan umum, pelayanan publik merupakan standar hukum administrasi yang tertata dengan baik. Menurut Pranendra (2016), pelayanan publik yang baik tidak boleh membiarkan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan penyediaan layanan oleh pemerintah berbeda. Sebagai salah satu bentuk keterlibatan organ pemerintah dalam pemenuhan kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan, aparatur pemerintah memegang peranan penting dalam melayani masyarakat sesuai dengan konsep bernegara (Sianipar, 2019). Namun, masih banyak masyarakat yang menghadapi masalah terkait proses pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian biaya dan durasi pelayanan, serta penyalahgunaan wewenang saat menggunakan layanan publik (Maryam, 2016). Masyarakat akhirnya tidak lagi mempercayai aparat pemerintah untuk memberikan layanan karena beberapa tindakan yang termasuk dalam kategori maladministrasi yang telah disebutkan di atas.

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.

Menurut Nurtjahjo dkk. (2013), istilah "maladministrasi" sangat dikenal karena peran, kewenangan, dan tugas Ombudsman untuk memberantasnya. Istilah "maladministrasi" digunakan untuk menggambarkan berbagai macam tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian baik materiil maupun immateriil bagi masyarakat. Gerald E. Caiden menyatakan bahwa: *A dysfunctional systemic performance that can be fixed is maladministration. All the illnesses caused by flawed operations in complex organizations are together referred to as bureau-pathology. The intentional, conscious disruption of performance that benefits its participants at the expense of its victims, who are left feeling wronged and without little recompense, is known as corruption. (Caiden, 2016).*

Mal administrasi adalah alasan terjadinya kegiatan korupsi ketika negara mengalami kerugian keuangan. Selain itu, salah satu jenis maladministrasi adalah penyalahgunaan wewenang. Hadjon dan Djatmiati (2011) telah mengamati bahwa penyediaan layanan publik sering kali menjadi tempat terjadinya penyalahgunaan wewenang. Maladministrasi, di sisi lain, didefinisikan oleh Haliq et al. sebagai perilaku yang tidak rasional, tidak adil, represif, ceroboh, atau diskriminatif, atau sebagai perilaku yang tidak masuk akal (Haliq et al., 2017). Masyarakat dapat menderita sebagai akibat dari penyedia layanan yang terlibat dalam praktik maladministrasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, yang tidak biasa dibuktikan tetapi dapat berdampak negatif pada penerima



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.

layanan baik secara imateril maupun materiil (Triono, 2015). Maladministrasi menjadi alasan terjadinya kegiatan korupsi ketika negara mengalami kerugian finansial. Lebih lanjut, salah satu jenis maladministrasi adalah penyalahgunaan wewenang. Hadjon dan Djatmiati (2011) telah mengamati bahwa penyediaan layanan publik sering kali menjadi tempat terjadinya penyalahgunaan wewenang. Maladministrasi, di sisi lain, didefinisikan oleh Haliq et al. sebagai perilaku yang tidak rasional, tidak adil, represif, ceroboh, atau diskriminatif, atau sebagai perilaku yang tidak masuk akal (Haliq et al., 2017). Masyarakat dapat menderita sebagai akibat dari penyedia layanan yang terlibat dalam praktik maladministrasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, yang tidak biasa untuk dibuktikan tetapi dapat berdampak negatif pada penerima layanan baik secara imateril maupun materiil (Triono, 2015). Individu dalam pemerintahan yang benar-benar memiliki tanggung jawab atas pelayanan publik dapat terlibat dalam maladministrasi.

### 2.3 Pelayanan Administrasi Pertanahan

Tanah dalam Bahasa Inggris disebutkan "*land*" yang diartikan tidak hanya tanah, tetapi semua yang berada dan melekat padanya dapat diartikan "*land*". Pengertian *land* tersebut sama dengan pengertian "*bumi*" sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Pokok Agraria, yaitu permukaan bumi, tubuh bumi di bawahnya dan yang berada di bawah air.

Dalam bukunya "Pembangunan Kapotensi dan Penguatan Demokrasi Lokal", Supriyanto dan Sugiyanto menjelaskan "pelayanan" sebagai tindakan membantu orang lain. Berbicara tentang bagaimana sistem demokrasi menarik perhatian orang, orang menggunakan istilah "perhatian khalayak". Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa warganya mendapatkan pasokan terbaik untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

Moenir (2003 : 68) mengatakan dalam buku yang sama bahwa "perhatian" adalah proses berbuat baik. Boediono (2003: 60) mengatakan bahwa "perhatian" adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan koneksi dan kepekaan manusia untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan pemerintah yang pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah melayani dirinya sendiri tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Memenuhi kebutuhan seseorang, baik secara langsung maupun tidak langsung, dikenal sebagai pelayanan. Selain itu, setiap warga negara membutuhkan bantuan dari pemerintah atau pegawai publik yang

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

bertanggung jawab menjalankan pemerintahan. Bantuan jenis ini dikenal sebagai bantuan publik. Kata "layanan", menurut Sianipar, berarti membantu seseorang atau sekelompok orang mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Pembeli dapat berupa individu, orang lain, atau bisnis.

Administrasi pertanahan harus dapat melayani dengan baik setiap pemilik tanah dan lembaga pemerintah setempat untuk memberikan kepastian hukum yang jelas kepada masyarakat. Tanah yang dihuni dan ditempati oleh semua orang, harus memiliki kepemilikan yang aman untuk mencegah konflik pertanahan di masyarakat.

Yang dimaksud dengan tanah dalam bidang pertanahan adalah lahan, sehingga muncullah kalimat pendaftaran tanah, bukan pendaftaran lahan. Dimana dalam hal ini pendaftaran tanah adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparat birokrat dalam pemerintahan yang secara terus menerus, yang dapat berupa pengumpulan keterangan atau data tertentu mengenai tanah-tanah yang ada di wilayah tertentu, pengelolaan, penyimpanan, dan penyajiannya bagi kepentingan rakyat, dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dibidang pertanahan, termasuk penertiban tanda buktinya dan pemeliharannya.

Pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas. Olehkarena itu demi terjadinya ketertiban di bidang

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.

pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana.

Ismaya Samun (2013) Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung pendaftaran tanah, kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

Susyanti (2010) Manfaat administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah ini ialah sebagaiberikut :

1. Kepastian hak atas tanah: Dari segi yuridis mengenai status haknya, siapa yang berhak atasnya (siapa yang mempunyai) dan ada atau tidaknya hak-hak dan kepentingan pihak lain. Ini diperlukan karena status tanah itu bermacam-macam dan masing-masing mempunyai kewenangan dan meletakkan kewajiban-kewajiban yang berbeda kepada pihak yang mempunyai.
2. Kepastian subyek haknya: Kepastian siapa yang mempunyai tanah dan kita dapat mengetahui siapa saja yang berhubungan untuk dapat melakukan perbuatan-perbuatan hukum secara sah mengenai ada atau tidaknya hak-hak dan kepentingan pihak ketiga diperlukan untuk mengetahui perlu atau tidaknya diadakan tindakan-tindakan tertentu untuk menjamin penguasaan dan penggunaan tanah yang bersangkutan secara efektif dan aman.
3. Kepastian obyek haknya: Kepastian mengenai bidang teknis (yaitu kepastian mengenai letak, luas dan batas-batas tanah yang

**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.

bersangkutan). Ini diperlukan untuk menghindari sengketa dikemudian hari baik dengan pihak yang menyerahkan maupun dengan pihak-pihak yang mempunyai tanah yang berbatasan.

4. Kepastian hukumnya: Bagi pemegang hak atas tanah pendaftaran tanah bermanfaat : memberikan rasa aman, memudahkan melakukan peralihan hak atas tanah, dapat dijadikan jaminan utang dan membantu pemerintah dalam penetapan Direktur Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA) yaitu pungutan yang dikenakan atas manfaat pada kegunaan tanah dan bangunan.

#### **2.4 Teori Administrasi Pertanahan**

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan dan pembinaan organisasi. Sedangkan pertanahan adalah suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan manusia. Sehingga didapatkan definisi administrasi pertanahan secara bahasa adalah suatu usaha dari kegiatan dari suatu organisasi dan pengaturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan pemerintah di bidang pertanahan dengan mengerahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.

Administrasi pertanahan dalam kenyataannya masih banyak penguasaan tanah yang belum dilandasi alat bukti yang benar. Disamping itu, administrasi pada kantor pertanahan ada yang belum tertib, yang ditandai dengan terjadinya sertifikat hak tanah ganda, buku tanah hilang,

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.

buku tanah dipalsukan, pelayanan lamban dan sebagainya. Khusus pelayanan hak dan sertifikat tanah perlu ditingkatkan tetapi tetap harus memperhatikan kepastian hukumnya. Pelayan yang cepat tetapi tidak dilandasi penelitian yang cermat terhadap riwayat tanah dapat menimbulkan permasalahan dikemudian hari.

Administrasi pertanahan menurut Rusmadi Murad (2013) adalah suatu usaha dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan pemerintah dibidang pertanahan dengan mengarahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Ada beberapa pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas seperti Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Surat Kepemilikan Tanah (SKT), Surat Hibah Tanah dan Sertifikat Hak Milik (SHM) untuk kantor BPN.

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh lurah atau camat, terhadap peralihan tanah garapan yang belum bersertifikat. Tidak jarang, SKGR yang merupakan tanah yang belum memiliki sertifikat ini dijadikan jaminan dalam suatu perjanjian utang piutang.

Untuk diterbitkan surat keterangan ganti rugi (SKGR) dapat dilakukan di pemerintahan Desa Padang Luas dengan mengikuti prosedur yang berlaku dalam instansi Pemerintah berikut syaratnya yaitu :

- a. Berita Acara Ulang Pengukuran



#### 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.

- b. SKT (Surat Keterangan Tanah)
- c. Jika Tanah SKT Tanah Warisan Maka Harus Adanya Pernyataan Ahli Waris
- d. Data Diri Pejual Dan Pembeli Tanah

Surat Kepemilikan Tanah (SKT) adalah salah satu bukti tertulis untuk menunjukkan kepemilikan tanah guna kepentingan proses pendaftaran tanah.

Syarat-syarat pengurusan surat kepemilikan tanah (SKT) yaitu:

- e. Fotocopy KTP pemohon
- f. Fotocopy KK
- g. Surat keterangan tanah yang ditandatangani kepala desa
- h. Surat pernyataan yang bersangkutan yang ditandatangani oleh saksi-saksi yang diketahui oleh kepala desa memakai materai 10.000

Surat Hibah Tanah adalah proses pelepasan hak atau harta dari orang tua kepada anaknya, pemberian ini dilakukan secara sukarela. Jika telah menghibahkan tanahnya maka seseorang telah melepaskan hak sepenuhnya kepada penerima hibah tersebut.

Sertifikat Hak Milik (SHM) adalah dokumen legalitas yang membuktikan kepemilikan seseorang atas tanah atau bangunan secara penuh. Merujuk pada undang-undang nomor 5 tahun 1960 tentang

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.

peraturan dasar pokok-pokok agraria, SHM adalah bukti kepemilikan tertinggi dan terkuat atas tanah dan bangunan.

Tujuan administrasi pertanahan adalah :

- a. Meningkatkan jaminan kepastian hukum hak atas tanah.
- b. Meningkatkan kelancaran pelayanan kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan daya hasil guna tanah lebih bermanfaat bagi kehidupan masyarakat.

Ruang lingkup administrasi pertanahan yaitu :

- a. Penatagunaan tanah. Menurut Pasal 1 butir 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Penatagunaan Tanah, penatagunaan tanah adalah sama dengan pola pengelolaan tata guna tanah yang meliputi penguasaan, penggunaan dan pemanfaatan tanah yang berwujud konsolidasi pemanfaatan tanah melalui pengaturan kelembagaan yang terkait dengan pemanfaatan tanah sebagai satu kesatuan sistem untuk kepentingan masyarakat secara adil.
- b. Penataan penguasaan tanah. Kegiatan penataan penguasaan tanah merupakan suatu upaya untuk mengatur pemberian status hukum atas tanah yang diarahkan agar pemanfaatannya dapat mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kegiatan pendataan penguasaan dan pemilikan tanah yang meliputi identifikasi tanah negara dan identifikasi penguasaan dan pemilikan tanah pertanian.



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.

Untuk membantu masyarakat golongan ekonomi lemah telah dilaksanakan perombakan struktur penguasaan tanah melalui landreform.

- c. Pengurusan hak tanah. Untuk memperoleh kepastian hak dan kepastian hukum atas tanah yang dimilikinya, telah dilakukan kegiatan pemberian sertifikat tanah secara masal melalui kegiatan Proyek Operasi Nasional Pertanahan (Prona) yang dibiayai melalui dana APBN ataupun swadaya masyarakat. Untuk mempercepat kegiatan pelayanan administrasi pertanahan, telah mulai dilakukan pemotretan udara kawasan kota dalam upaya menunjang pengadaan data dasar pertanahan bagi penghi-tungan pajak bumi dan bangunan (PBB) di daerah perkotaan. Pada akhir kegiatan pelayanan ini ditingkatkan dengan dukungan sistem informasi pertanahan.
- d. Pengukuran dan pendaftaran tanah. Pelayanan kegiatan penataan pertanahan ditambah lagi cakupannya dengan melaksanakan pengukuran: pendaftaran dan penerbitan sertifikat tanah transmigran, dan tanah yang diperuntukkan bagi perkebunan, peternakan, perikanan, perumahan, dan tanah wakaf. Peta pendaftaran tanah yang pengukuran dan pemetaannya dilaksanakan melalui kegiatan terestris dan fotogrametris.

Manfaat administrasi pertanahan adalah:

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.

- a. Memberikan jaminan atas kepastian hak, maksud semakin jelas penentuan hak milik seseorang akan mempermudah untuk orang tersebut mempertahankan haknya atas klaim dari orang lain.
- b. Stabilitas sosial, catatan publik yang tepat akan melindungi dari pengunjangan mengenai kepemilikan yang sah (bila nantinya ada yang menggugat), dan membantu menyelesaikan masalah-masalah lain dengan cepat sejak batasan dan kepemilikan tanah dibuat.
- c. Kredit, catatan publik akan mengurangi ketidakpastian informasi melalui pemberian kewenangan pada kreditor untuk menentukan apakah peminjam potensial telah memiliki hak untuk pemindahan hak yang diminta menurut apa yang diminta sebagai jaminan peminjam.
- d. Proses perbaikan lahan, pembaharuan jaminan atas kepastian hak pemilik akan menaikkan kecenderungan seseorang untuk mencari keuntungan ketika akan berinvestasi pada bangunan, peralatan atau perbaikan infrastruktur termasuk pengukuran perlindungan lahan. Cara kredit yang sudah diperbaiki menyediakan sumber daya keuangan yang bisa mempengaruhi nilai lahan.
- e. Produktivitas, faktor-faktor seperti nilai guna, perpindahan lahan, kepemilikan, pembangunan, hak atas tanah dan lain-lain dikombinasikan untuk meyakinkan bahwa lahan itu sedang berkembang menuju nilai dan manfaat yang terbaik, misalnya, pertanian komersil dilakukan oleh petani yang

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.

cerdik untuk mendapatkan keuntungan dan lahan lebih. Beda dengan petani biasa yang tidak bisa mengembangkan lahannya.

- f. Likuiditas, ketika hak kepemilikan sudah dapat legalitas formal aset-aset tersebut bisa ditukar dengan cepat dalam skala besar dan pada harga yang rendah. Pada negara-negara berkembang, mayoritas hak kepemilikan dalam status informal, oleh karena itu mereka tidak dapat memasuki tempat pasaran formal sebagai aset yang bisa dinegosiasikan. Kemajuan teknologi merupakan salah satu cara untuk mengakses basis data dalam upaya terwujudnya pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik (e-Gov).

Sebagaimana telah dibahas pada bagian awal, pendaftaran tanah merupakan suatu hal yang harus dilakukan berkaitan dengan jual beli tanah dan bangunan. Ketentuan ini juga berlaku pada peristiwa dan perbuatan hukum lain yang berakibat terjadinya peralihan hak atas tanah dan bangunan kepada pihak lain, misalnya waris, hibah, tukar-menukar, hibah wasiat, dan lain-lain.

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut PP No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeiry : 2012), sertifikat tanah adalah salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengankertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.

Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

Dalam PP No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita simpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

#### 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.

## 2.5 Pelayanan Administrasi Dalam Pandangan Islam

Q.S. Az-Zukhruf (43) : 49

وَقَالُوا يَا أَيُّهَ السِّحْرِ ادْعُ لَنَا رَبَّكَ بِمَا عَهِدَ عِنْدَكَ إِنَّا لَمُهْتَدُونَ

“Dan mereka berkata, Wahai pesihir! Berdoalah kepada Tuhanmu untuk (melepaskan) kami sesuai dengan apa yang telah dijanjikan-Nya kepadamu; sesungguhnya kami (jika doamu dikabulkan) akan menjadi orang yang mendapat petunjuk. ”

Jika dilihat dari Tafsir mengenai kata "Melepaskan" biarkan pemerintah memberikan pelayanan Administrasi yang telah ditetapkan dan ditugaskan pemerintah pusat, karena bagi seorang pemimpin melayani masyarakat adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan dan ditepati, karena jauh sebelum hadirnya kepemimpinan, terdapat pemilihan yang dilakukan sehingga menghasilkan kepemimpinan yang dipercayai oleh masyarakat karena janji-janji yang telah diberikan oleh pemimpin kepada masyarakatnya.

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

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Asrinaldi (2023), judul: Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Labuhan Haji Kabupaten Aceh Selatan, bahwa pelayanan administrasi pertanahan Kantor Camat Labuhan haji belum secara maksimal dilakukan kepada masyarakat dikarenakan kemampuan dan etos kerja petugas kantor camat belum seutuhnya dapat dipahami dan dimengerti, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih ditemukan kesulitan-kesulitan dalam mengembangkan informasi kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Alma Aprilia Regita dan Abdul Sadad (2021) "Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru: Studi kasus Pelayanan Melalui Sistem Informasi Pertanahan" bahwa masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan administrasi pertanahan yang disediakan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, yang dikenal sebagai SIPTANAH. Salah satu aplikasi yang telah digunakan oleh kecamatan Marpoyan adalah SIPTANAH, yang memberikan pelayanan administrasi tanah yang adil kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Hamriani Akmar (2016) Skripsi Universitas Negeri Makassar di Makassar dengan judul "Pelayanan tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo" bahwa individu yang ingin bekerja di bagian administrasi Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dapat mengikuti prosedur karena tidak terlalu sulit untuk dipahami.

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.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah (2018) skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Dikementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badanpertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng, bahwa kurangnya kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng. Pelayanan administrasi pertanahan tersebut sangatlah diharapkanreliable, responsivenessdanaces.

Penelitian yang dilakukan oleh Anugra, Fatmawati, Sudarmi jurnal (2021) dengan judul: Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang, bahwa kualitas pelayanan diantaranya aspek tangible sudah terpenuhi dilihat dari beberapa indikator diantaranya: sarana dan prasarana, fasilitas kantor dan aturan, aspek reliability sudah di terpenuhi di lihat dari kehandalan Petugas dan cara yang diandalkan, aspek responsiveness sudah di terpenuhi di lihat dari beberapa indikator di antaranya: Kesanggupan Petugas, cara pemberitahuan informan dan pendekatan para petugas, aspek assurance sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya: budaya kerja, Aturan keamanan masyarakat dan Sanksi Pegawai dalam pelanggaran SOP, aspek emphaty sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya : sikap tegas dalam pelayanan, sikap tegas kepada pegawai dan respon petugas terhadap keluhan 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.

Penelitian yang dilakukan oleh Didik Noviyanto, Febri Yuliani, Darmanto jurnal (2023) dengan judul Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi, bahwa layanan AKASIA yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah terlaksana dengan baik karena realisasi dan respon masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rodi Wahyudi (2020) judul: Maladministrasi Birokrasi di Indonesia Dalam Perspektif Sejarah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, bahwa pejabat publik memprioritaskan melayani kepentingan pemerintah di atas kepentingan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rodi Wahyudi, Jalaluddin Abdul Malek, Azmi Aziz (2015) judul: Perilaku Maladministrasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau: Faktor Penyebab Dan Solusinya, bahwasannya budaya birokrasi yang sudah mendarah daging merupakan akar dari perilaku maladministrasi, di mana organisasi memecat pekerja yang tidak memenuhi target produktivitas dan mengubah cara pandang pekerja untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah, Abdul Mahsyar, Ruskin Azikin jurnal (2022), dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng, bahwa ada tiga yang terkait dalam hal ini yaitu: (1) ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan



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.

sertifikat, (2) tanggungjawab yang diberikan kepada masyarakat masih kurang, (3) akses informasi telah disediakan hanya masyarakat yang kurang paham.

Penelitian yang dilakukan oleh ASTRI SUPRENDA jurnal (2016), dengan judul Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru) , bahwa Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan belum maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Mulyono jurnal (2018), dengan judul Efektifitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kota Pekanbaru, bahwa Efektifitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor BPN kecamatan tampan menunjukkan adanya permasalahan pada saat penanganan yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh M. Shandy Ramadanu (2020) Skripsi Membangun Basis Data Pertanahan Kelurahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan (Studi Kasus Di Kelurahan Teluk Kenali, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi), Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta, bahwa sistem informasi database pertanahan ini layak untuk diterapkan dalam penata usahaan pencatatan pertanahan.

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.

Penelitian yang dilakukan oleh A Fahrul Islam (2017) skripsi dengan judul analisis pelayanan administrasi pertanahan di kantor badan pertanahan nasional kabupaten pinrang, universitas hasanuddin makassar, bahwa kekurangramahan yang ditunjuk oleh pegawai BPN kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat.

Penelitian yang dilakukan oleh Lisnawati, Abdul Wahid, Murdiansyah herman jurnal (2021), dengan judul efektivitas pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan pada badan pertanahan nasional kantor kota banjarbaru, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan publik terhadap administrasi pertanahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Andrian Yoseph Imanuel (2022) skripsi yang berjudul kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten mimika, universitas hasanuddin , bahwa menunjukkan pelayanan sertifikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten mimika yang kurang berkualitas.

## 2.7 Definisi Konsep

Konsep didefinisikan sebagai generalisasi dan pemahaman tentang suatu masalah yang perlu diteliti. Tujuannya adalah untuk mencegah kesalahpahaman dan kesalahan dalam penafsiran masalah dengan memfasilitasi pemahaman dan menghindari interpretasi ganda dari variabel-variabel yang akan diteliti. Berikut ini adalah konsep yang digunakan oleh penulis dalam penelitian:

**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. Pelayanan adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan pemerintah yang pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.
2. Administrasi pertanahan adalah menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung pendaftaran tanah, kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

## **2.8 Kerangka Berpikir**

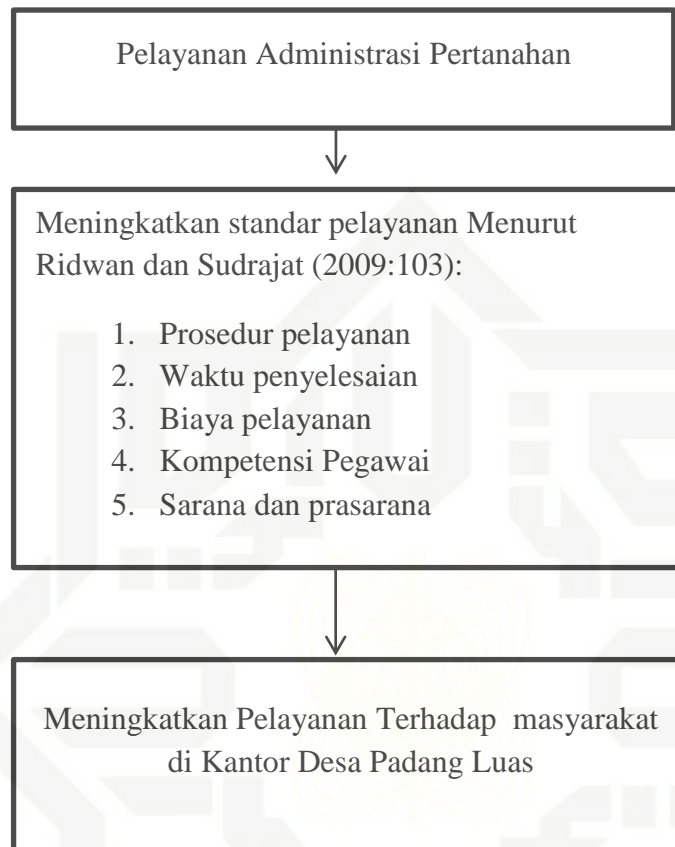
Kerangka pemikiran ini menggambarkan titik awal dan arah dari alur penelitian ini. Penelitian ini dimulai dengan adanya peraturan pemerintah yang mewajibkan seluruh warga negara Indonesia untuk mendaftarkan tanahnya dengan menerbitkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebagai bentuk pelayanan publik. Oleh karena itu, masyarakat menginginkan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola pemerintahan. Diagram berikut ini menggambarkan kerangka kerja konseptual penelitian ini:

**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 2.1**

**Kerangka Berpikir**



## 2.9 Konsep Operasional

Tujuan dari konsep operasional adalah untuk memberikan konsistensi dalam bahasa, makna, persepsi, dan pemahaman saat menangani dan mengevaluasi data. Konsep operasional merupakan pedoman untuk mengukur suatu variabel. Indikator dan sub-indikator dari konsep operasional berikut ini dapat dilihat untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang variabel:

**Gambar 2.2 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas	a. Prosedur Pelayanan	a. Tidak berbelit-belit b. Kejelasan prosedur surat tanah c. Penerima pelayanan dan pemberi pelayanan
	b. Waktu penyelesaian	a. Lama waktu penyelesaian b. Ketepatan waktu penyelesaian c. Menyampaikan informasi yang jelas
	c. Biaya penyelesaian	a. Kejelasan biaya b. Besarnya biaya c. Kejujuran petugas (tidak pungli)
	d. Kompetensi pegawai	a. Keterampilan yang baik b. Kemampuan dalam melayani c. Sopan santun
	e. Sarana dan prasarana	a. Pelayanan yang memadai b. Kenyamanan bagi konsumen c. Adanya sarana pengaduan

Sumber: menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103)(dalam Nirmala 2020:896

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.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Untuk mengungkap fakta-fakta ilmiah yang sesuai dengan kenyataan dan memberikan gambaran atau penjelasan mengenai Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Memahami fenomena perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya adalah tujuan dari penelitian deskriptif. Dengan menggunakan berbagai teknik ilmiah, penelitian deskriptif menggunakan bahasa dan kata-kata untuk menjelaskan latar alamiah (Moleong, 2014). Pendekatan kualitatif deskriptif melibatkan penulis untuk mengumpulkan informasi melalui penelitian, investigasi, dan pengamatan langsung untuk memberikan deskripsi yang komprehensif dan terperinci tentang suatu hal. Informasi ini kemudian digunakan untuk menghasilkan data yang dapat dianalisis untuk menghasilkan teori.

#### 3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar yang beralamat Jl. Kabupaten, Tambang-Empang Poteh KM 7,5 Desa Padang Luas. Kode Pos 28462.

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.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan gambar dan data yang komprehensif dan jelas, serta memfasilitasi dan memudahkan penelitian observasional bagi peneliti. Dan mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Pertanahan yang mana pelayanan ini kurangnya papan informasi, kurang disiplinnya pegawai, belum optimalnya pelayanan tersebut. Dan semakin hari semakin banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan sangat lamban atau berbelit-belit dan harus menunggu 3 hari atau 4 hari barulah Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) itu diselesaikan. Waktu penelitian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah dari bulan Desember hingga selesai.

### 3.3 Jenis Data dan sumber data

#### 3.3.1 Jenis Data

Penelitian ini memakai pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian pada kondisi objektif yang alamiah dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yang lebih menekankan makna daripada generalisasi. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dengan pengolahan data secara induktif dan kualitatif. Untuk mendeskripsikan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, merupakan alasan dipilihnya jenis penelitian ini.

#### 3.3.2 Sumber Data

**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.

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas menggunakan Data primer dan sekunder merupakan dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian dari informan yang bersangkutan. Informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar merupakan data primer.
- b. Data sekunder yang diperoleh peneliti berasal dari sumber asli melalui jalur tidak langsung. Observasi, berita, jurnal, buku, dan dokumentasi hasil.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi: Observasi adalah peninjauan langsung ke lokasi penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih tepat mengenai subjek penelitian. Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar menggunakan metode ini untuk mengumpulkan data melalui pengamatan kegiatan Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.
2. Wawancara: Pertemuan percakapan atau tanya jawab disebut wawancara. Sesi tanya jawab lisan adalah cara langsung untuk mengumpulkan informasi dari responden, dan teknik ini dikenal



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.

sebagai metode wawancara. Dua orang terlibat dalam percakapan selama wawancara ini: orang yang diwawancarai, juga dikenal sebagai responden dalam penelitian, dan pewawancara, yang mengajukan pertanyaan. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau melalui sarana elektronik ( Supardi, 2005:121). Mewawancarai informan yang dapat membantu peneliti adalah salah satu cara peneliti menggunakan teknik ini. Seorang anggota kelompok partisipan yang berpartisipasi dalam masalah penelitian secara langsung sebagai aktor dikenal sebagai informan penelitian. Pendekatan ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, dan juga kepada masyarakat di sekitar kantor tersebut yang pernah mengurus SKGR.

3. Dokumentasi: Memeriksa dokumen yang dibuat oleh subjek atau orang lain adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data kualitatif. Cara lainnya adalah dokumentasi. Menurut Sugiyono (2012: 240), menyuarakan sudut pandang tentang dokumen, menegaskan bahwa dokumen merupakan rekaman peristiwa yang sudah berlalu. Teks, gambar, atau karya-karya penting dari seseorang dapat dianggap sebagai bentuk dokumentasi. Dalam rangka mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, peneliti

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.

menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan dokumen dan bukti-bukti yang berkaitan dengan subjek penelitian.

### 3.5 Informan penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan penentuan yang disebut purposive sampling, yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, untuk mengidentifikasi informan. Pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dikenal sebagai pengambilan sampel bertujuan.

**Tabel 3.1**

**Jumlah Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1	Darusman	Kepala Desa
2	Mhd. Syukri	Sekretaris Desa
3	Samsuarto	Kaur Keuangan Desa
4	Adek Indrayani	Kasi Pemerintahan
5	Mudahar	Masyarakat yang sudah mengurus SKGR
6	Solihan	Masyarakat yang sudah mengurus SKGR
<b>Jumlah</b>		<b>6 Orang</b>

Sumber: Olahan Peneliti 2023

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.

### 3.6 Teknik analisa data

Proses pengumpulan dan pengorganisasian data secara metodis dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi dikenal sebagai analisis data (Sugiyono, 2011: 244). Hal ini meliputi mengkategorikan data, membedahnya menjadi unit-unit yang lebih kecil, mensintesis informasi, menyusunnya ke dalam pola, memutuskan mana yang signifikan dan akan diinvestigasi lebih lanjut, dan membuat kesimpulan yang jelas bagi analis dan pembaca.

Penelitian ini menggunakan analisis data lapangan berdasarkan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 247), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman mengemukakan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Data Reduction (Reduksi Data): Mereduksi data berarti memilih dan merangkum informasi yang relevan, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tren dan tema. Hasilnya, data yang telah diringkas akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan dan pencarian data di masa mendatang bagi peneliti sesuai kebutuhan. Perangkat elektronik seperti komputer mini dapat membantu mereduksi data dengan memberikan kode-kode untuk fitur-fitur tertentu.

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.

- b. Data Display (Penyajian Data): Menyajikan data adalah langkah berikutnya, setelah reduksi data. Ringkasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alir, dan visualisasi serupa dapat digunakan untuk mengkomunikasikan data dalam penelitian kualitatif. Di sini, Miles dan Huberman mencatat bahwa metode yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh dengan menyajikan fakta-fakta.
- c. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi): Kesimpulan atau verifikasi, dalam metodologi Miles dan Huberman, adalah tahap ketiga dalam menafsirkan data kualitatif. Kesimpulan ditarik ketika penemuan yang sebelumnya tidak ditemukan diverifikasi. Sebuah objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap dapat dideskripsikan, mewakili penemuan baru. Dengan demikian, penelitian membuatnya menjadi jelas.

Definisi reduksi dalam penelitian ini adalah mengumpulkan informasi melalui observasi lapangan dan wawancara, kemudian mengklasifikasikan temuan-temuan tersebut sesuai dengan poin-poin utamanya. Data yang dipilih sesuai dengan tema jika sudah dikelompokkan. Kemudian, akan terlihat jelas dan lebih mudah bagi peneliti untuk mendapatkan informasi tambahan. Display data dilakukan setelah reduksi data.

Menulis ulang atau menggambarkan kembali hasil reduksi data adalah proses menampilkan data. Bagan atau ringkasan ringkas dapat digunakan untuk menampilkan temuan-temuan ini. Fase terakhir adalah membuat kesimpulan, yang mungkin didasarkan pada informasi yang dikumpulkan melalui reduksi data dan hasil display. Wawasan ini, yang berbentuk deskripsi atau ilustrasi baru, akan menjadi jelas dengan investigasi tambahan.

Terdapat tiga metode untuk menyajikan data yang saling berhubungan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam analisis data kualitatif, Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:246) mengemukakan bahwa prosesnya dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.

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

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Desa Padang Luas

Pada tahun 1979 wali muda diganti Nama menjadi Kepala Desa dijabat oleh Nazaruddin.Chan Menjabat lebih kurang selama 13 tahun. Pada tahun 1993 diadakan pemilihan Kepala Desa dan yang dipercaya untuk menjabat sebagai kepala Desa Padang Luas sampai dengan tahun 1999, yang dijabat oleh Jibun ( 1993-1997 ), pada tahun 1997 Kepala Desa Jibun dinonaktifkan digantikan oleh Sekretaris Desa Atas Nama Abdul Hamid sebagai Penjabat Kepala Desa Padang Luas sampai dengan tahun 1999.

Pada tahun 1999 diadakan pemilihan Kepala Desa Padang Luas untuk menjabat kepala Desa sampai tahun 2008, dan terpilih Mansur.Dt.Majoindo sampai tahun 2008 kemudian setelah habisnya masa jabatan atas nama Mansur Dt. MajoIndo ditunjuklah Sekretaris Desa Padang Luas Atas Nama Abdul Muis sebagai Penjabat sementara Kepala Desa Padang Luas selama lebih kurang delapan bulan.

Pada tahun 2009 diadakan pemilihan Kepala Desa terpilihlah Atas nama Rihmat. H sebagai Kepala Desa Depenitip. Pada tahun 2014 Kepala Desa atas nama RIHMAT.H mengundurkan diri dengan alasan Sakit/stroke. Dan ditunjuklah atas nama Almaturidi. Hs Sekretaris Desa Padang Luas untuk menjadi Penjabat sementara Kepala Desa Padang Luas

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.

dengan masa jabatan sampai pelantikan Kepala Desa Terpilih Pilkades Serentak Bergelombang se Kabupaten Kampar Tahun 2015.

Pada Tahun 2015 dilantiklah Kepala Desa Terpilih atas nama Solihan dengan Masa Bhakti 6 ( Enam ) Tahun, 2015 – 2021. Pada Bulan November 2021 Desa Padang Luas salah satu desa yang mengikuti Pemilihan Kepala Desa Serentak Bergelombang dikabupaten Kampar, dan terpilih Kepala Desa atas Nama Darusman, yang dilantik oleh Bupati Kampar pada tanggal 23 Desember 2021 dengan masa jabatan Selama 6 ( Enam ) Tahun 2021 – 2027.

#### 4.2 Letak Luas Dan Batas Desa Padang Luas

Desa Padang Luas Merupakan salah satu dari Tujuh belas Desa di kecamatan Tambang kabupaten Kampar Provinsi Rau, Desa Padang Luas yang terletak di ketinggian 22 MDPL dan berada di pinggir aliran Sungai Kampar dengan titik Koordinat Bujur 101.286789 dan Koordinat Lintang 0.355353 dengan Luas Wilayah Desa  $\pm$  1342 Ha .Desa Padang Luas yang sebelah Utara Berbatas Langsung dengan Desa Kualu Nenas Sebelah Selatan Berbatas dengan Desa Gobah dan Desa Kemang Indah yang dibatasi oleh Sungai Kampar, Sebelah Barat berbatas Dengan Desa Aursati serta Sebelah Timur Berbatas Dengan Desa Terantang . Lahan di Desa Padang Luas di dominasi Lahan Pertanian dan Perkebunan 1130 Ha, Pemukiman 220.2 Ha, Perkantoran dan Sekolah 1 Ha Jalan 80 Ha, Lapangan Bola 2 Ha, Jumlah Penduduk 2174 jiwa dan KK 505, Mayoritas masyarakat menjadi Petani/Pekebun, Buruh Tani, Pedagang dan Guru.

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.

Desa Padang Luas ini Terbagi atas Lima Dusun dengan 20 Rukun Tetangga (RT) dan 10 Rukun Warga (RW).

Berikut Gambaran Data Demografi Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar:

- a. Batas Wilayah Desa Padang Luas: Di Sebelah Utara terdapat Desa Kualu Nenas, di Sebelah selatan terdapat Desa Gobah dan Desa Kemang Indah ( Sungai Kampar ), di Sebelah Barat terdapat Desa Sungai Pinang dan di Sebelah Timur terdapat Desa Rimbo Panjang.
- b. Luas Wilayah Desa : 1.342 ha: Lahan Pemukiman Pemukiman Desa Padang Luas Seluas : 85 ha, Lahan Perkebunan Desa Padang Luas Seluas : 1133 ha, Lahan Persawahan Desa Padang Luas Seluas : 50 ha, Lahan Perladangan Desa Padang Luas Seluas: 15 ha, Sarana Perkantoran Desa Padang Luas Seluas: 2 ha, Sarana Pendidikan Desa Padang Luas Seluas: 5 ha, Jalan Desa Padang Luas Seluas: 3 ha, Rumah Ibadah Desa Padang Luas Seluas: 2 ha, Hutan Desa Padang Luas Seluas: 0 ha, Pemakaman Desa Padang Luas Seluas: 2 ha, Bantaran Sungai Kampar Desa Padang Luas Seluas: 15 ha, Lahan Lainnya Desa Padang Luas Seluas: 30 ha.
- c. Orbitasi: Jarak ke ibu kota kecamatan : 7 KM lebih lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan : 15 menit. Jarak ke ibu kota kabupetan : 36 KM lebih lama jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten : 35 Menit. Jarak ke ibu kota Provinsi : 30 KM lebih lama jarak tempuh ke ibu kota Provinsi : 25 Menit.



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.

### 4.3 Kependudukan

Penduduk Desa Padang Luas berjumlah 1.861 kepala keluarga. Jika dilihat menurut sosial ekonomi, pada umumnya masyarakat Desa Padang Luas bekerja sebagai petani/pekebun. Berdasarkan data administrasi pemerintahan desa, jumlah penduduk yang tercatat secara administrasi sebanyak 2.174 jiwa. Dengan rincian penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1.098 jiwa, Sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 1.076 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 505 KK, dan luas desa 1.342 ha. Data penduduk saat ini diambil dari data yang sudah ada Di Kantor Desa Padang Luas, didapatkan data seperti yang ada di tabel berikut ini:

Tabel 4.1

Demografi Penduduk Desa Padang Luas 2023

Demografi		Jumlah	Persen
Jenis Kelamin	Laki-Laki	954	51,26%
	Perempuan	907	48,74%
Data Pendidikan Dalam KK	Belum Sekolah	569	30,57%
	Belum Tamat SD	260	13,97%
	Tamat SD	325	17,46%
	SLTP	324	17,41%
	SLTA	310	16,66%
Jenis Penghasilan	Petani/Pekebun	294	15,80%
	Perdagangan	3	0,16%
	Nelayan/Perikanan	1	0,05%
	Karyawan Swasta/Karyawan BUMN	16	0,86%
	Buruh Harian Lepas/Buruh Tani	25	1,35%
Status	Wiraswasta	208	11,18%
	Menikah	800	42,99%
	Belum Menikah	952	51,16%
	Cerai Hidup	24	1,29%



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.

Perkawinan	Cerai Mati	84	4,51%
------------	------------	----	-------

Sumber: Kantor Desa Padang Luas 2023

Berdasarkan dari data tersebut di Desa Padang Luas jumlah data pendidikan 1.788 orang, ada yang belum sekolah sebanyak 569 orang dan yang sudah tamat sekolah SD sebanyak 260 orang, yang tamat SD sebanyak 325 orang, dan untuk yang sudah tamat SLTP/SMP sebanyak 324 orang sedangkan yang sudah tamat SLTA/SMA sebanyak 310 orang. Jadi seluruh masyarakat di Desa Padang Luas jumlah data pendidikan nya berjumlah sebanyak 1.788 orang.

Berdasarkan dari data tersebut di Desa Padang Luas jumlah jenis kelamin laki-laki sebanyak 945 orang dan perempuan sebanyak 907 orang, jadi seluruh masyarakat di Desa Padang Luas laki-laki maupun perempuan berjumlah sebanyak 1.861 orang.

Berdasarkan tabulasi data tersebut teridentifikasi, di Desa Padang Luas jumlah penduduk ada 5 jenis mata pencaharian dari jumlah tersebut, kehidupannya bergantung di sektor pertanian dan perkebunan.

Berdasarkan dari data tersebut di Desa Padang Luas jumlah status perkawinan sebanyak 1.860 orang. 800 orang yang menikah, 952 orang yang belum menikah, 24 orang yang cerai hidup dan 84 orang yang cerai mati, jadi jumlah status perkawinan seluruh masyarakat di Desa Padang Luas berjumlah sebanyak 1.860 orang.



#### 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.

### 4.4 Visi dan misi

#### a. Visi

"Gotong Royong bersama membangun Desa menjadi lebih baik, jujur, adil dan Agamis. "Terwujudnya masyarakat Desa Padang Luas yang Bersih, Relegius, Sejahtera, Rapi dan Indah melalui Akselerasi Pembangunan yang berbasis Keagamaan, Budaya Hukum dan Berwawasan Lingkungan dengan berorientasi pada peningkatan Kinerja Aparatur dan Pemberdayaan Masyarakat".

#### b. Misi

1. Mewujudkan Pemerintahan Desa yang Jujur dan adil, amanah dan bermusyawarah dalam mengambil keputusan baik dengan pemerintahan desa maupun dengan masyarakat.
2. Mewujudkan Pembangunan Desa dan Sumber daya manusia.
3. Meningkatkan Peran Perangkat desa dan lembaga desa sesuai dengan tugas dan Fungsinya.
4. Mewujudkan Sarana dan Prasarana Desa yang memadai seperti Jalan Petani dan Pembangunan Lainnya.
5. Meningkatkan kerjasama dengan Lembaga-Lembaga yang ada di Desa antara lain BPD,RT,RW,PKK,Karang Taruna dan lainnya.

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.

6. Memajukan Kegiatan Pendidikan dan Kesehatan Masyarakat.

#### 4.4 Keagamaan

Dalam masalah agama di daerah ini, masyarakat di desa Padang Luas 100 % beragama Islam, hal itu dikarenakan penduduk yang tinggal di Desa Padang Luas ini sebagian besar adalah penduduk pribumi. Masyarakat desa Padang Luas kecamatan Tambang termasuk penganut agama yang kuat, hal ini dapat dilihat bahwa hampir setiap dusun mempunyai beberapa masjid dan mushallah yang dijadikan sebagai tempat ibadah dan upacara-upacara keagamaan lainnya, termasuk pula tempat pertemuan dan musyawarah dalam membicarakan perbaikan kampung. Jumlah sarana ibadah di Desa Kualu Nenas dapat dilihat pada dibawah ini

**Tabel 4.2**  
**Sarana Ibadah Di Desa Padang Luas**

No	Lokasi	Mesjid	Mushallah
1	Dusun I Padang Luas	2	2
2	Dusun II Padang Luas	1	1
3	Dusun III Pulau Bayur	1	-
4	Dusun IV Kedataran	1	1
5	Dusun V Kedataran	-	2
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>6</b>

Sumber : Kantor Desa Padang Luas 2023

**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.

Pembangunan sarana ibadah ini pada umumnya merupakan hasil swadaya masyarakat, dan hanya sebagian kecil yang mendapatkan bantuan dari lembaga pemerintahan seperti Departemen Agama dan pemerintah Daerah TK II ataupun Pemerinta TK I Riau.

#### 4.5 Pendidikan

Pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Standard kehidupan penduduk dalam suatu daerah dapat diukur dengan menggunakan indikator pendidikan. Produktivitas penduduk diharapkan meningkat dengan adanya kualitas pendidikan yang baik. Semakin tinggi pendidikan masyarakat, semakin baik pula kualitas sumber daya manusia di daerah tersebut. Tingkat pendidikan di Desa Padang Luas terdiri dari TK/Tahfidz, SD/Sederajat, SMP, SMA/Sederajat, S1,S2,S3, Tidak lulus dan Tidak bersekolah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table dibawah ini :

**Tabel 4.3**  
**Prasarana Pendidikan**

No	Prasaran Pendidikan	Jumlah
1	Gedung Sekolah PAUD	0
2	Gedung Sekolah TK/Tahfidz	2
3	Gedung Sekolah SD	2
4	Gedung Sekolah SMP	1
5	Gedung Sekolah SMA	0

Sumber : Kantor Desa Padang Luas 2023

**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.

Data diatas menunjukkan bahwa prasarana pendidikan di Desa Padang Luas belum lengkap, belum adanya gedung PAUD, sekolah SMA. Padahal menurut Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2008 tentang wajib bersekolah adalah 12 tahun, artinya sampai tingkat SMA, untuk melanjutkan pendidikan ke SMA anak Desa Padang Luas harus melanjutkan Sekolah tingkat menengah atas ke Desa Lain.

#### 4.6 Kesehatan

Kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk menopang pertumbuhan ekonomi. Kesehatan menjadi salah satu Indikator kesejahteraan masyarakat yang akan menggambarkan kualitas kehidupan masyarakat. Pembangunan prasarana di bidang kesehatan sangat penting dilakukan agar semua lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara mudah, murah dan merata. Prasarana dibidang kesehatan yang terdapat di desa Padang Luas terdiri dari Puskesmas Pembantu, Posyandu, dan Poliklinik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**

**Prasarana Kesehatan**

No	Prasarana Kesehatan	Jumlah
1	Klinik Dokter Umum	2
2	Puskesmas Pembantu	1
3	Posyandu	2

Sumber : Kantor Desa Padang Luas 2023

Data diatas menunjukkan bahwa prasarana kesehatan di Desa Padang Luas klinik dokter umum berjumlah 2, posyandu pembantu 1 sedangkan posyandu 2 maka masyarakat lebih mudah untuk berobat di tempat yang sudah disediakan.



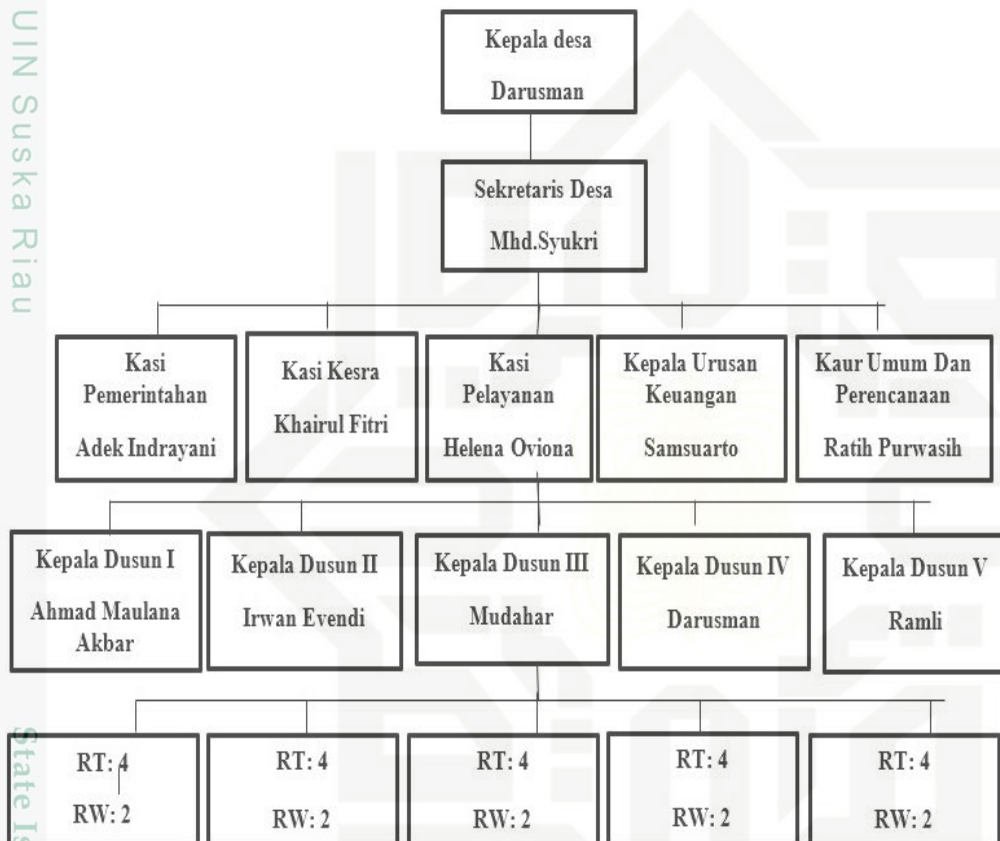
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

## 4.7 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Padang Luas

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Padang Luas Kec.Tambang Kab.Kampar



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

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Dengan demikian keberadaan kantor Desa Padang Luas adalah salah satu unit kerja yang memberikan dorongan kepada masyarakat untuk dapat memiliki surat tanah. Agar masyarakat tidak bingung dengan tanahnya sendiri dan tidak terjadinya tumpang tindih tanah atau juga percekcoan terhadap masyarakat yang lain. Proses pelayanan administrasi pertanahan melalui pegawai yang sudah ditetapkan dibidang pertanahan. Adapun landasan yang ada di Kantor Desa Padang Luas yang dapat merealisasikan pelayanan-pelayanan terhadap administrasi pertanahan sehingga masyarakat puas dengan adanya pelayanan administrasi pertanahan di tingkat pemerintahan Kantor Desa Padang Luas.

Untuk diterbitkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) dapat dilakukan di Kantor Desa Padang Luas dengan mengikuti prosedur yang berlaku dalam instansi Pemerintah yaitu Berita acara dari desa, Surat Keterangan tanah (SKT), jika tanah SKT tanah warisan maka harus adanya pernyataan ahli waris, data diri penjual dan pembeli tanah dan Biaya administrasi.

Prosedur dalam pelayanan administrasi secara umum belum maksimal dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal itu dapat

**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.

dilihat dari sisi mekanisme dan petunjuk dalam kantor belum dilakukan sehingga kunjungan masyarakat pada unit kerja bidang pertanahan di Kantor Desa Padang Luas masih bingung dan belum paham. Selain dari itu sarana dan prasarana serta fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kekurangan yang harus ditingkatkan oleh pegawai kepala desa selaku pemimpin yang ada di desa terhadap masyarakatnya. Peningkatan yang telah dilakukan oleh Kantor Desa Padang Luas yaitu memberikan informasi kepada masyarakat melalui grup dan nanti akan diinformasikan oleh RT, RW dan Kepala Dusun guna setiap orang sudah mempunyai surat tanah maka dengan mendatangi kantor desa serta melengkapi syarat dan mengikuti proses pelayanan administrasi pertanahan pada kantor desa sampai selesai.

### 6.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang telah dicantumkan, maka perlu adanya saran yang dapat membangun terutama kalangan masyarakat dan Kantor Desa Padang Luas sebagai terhadap pelayanan administrasi pertanahan yang dapat membangun antara lain adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat : Memberitahukan kepada seluruh masyarakat melalui Papan Informasi yang sudah disediakan di Kantor Desa Padang Luas dan setiap RT, RW, Kepala Dusun selalu siap untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang administrasi pertanahan dan pengurusan surat tanah dan juga kelengkapan persiapan dokumen

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.

dalam proses administrasi pertanahan sebagai langkah-langkah kerja yang memudahkan setiap orang dalam penyelesaian administrasi di Pemerintahan Kantor Desa Padang Luas.

2. Pemerintah Kantor Desa Padang Luas : Perlu adanya peningkatan mutu Sumber Daya Pegawai terhadap pelayanan pada Kantor Desa Padang Luas dengan menunjukkan prosedur secara baik, disiplin dalam bekerja dan efektif serta dipahami oleh masyarakat. Adapun mekanisme yang perlu dipahami masyarakat yaitu menciptakan skema mekanisme dalam kantor desa supaya arah dan tujuan yang hendak dicapai terlaksana dengan baik serta memudahkan masyarakat itu sendiri. Dalam tahap proses penyempurnaan maka perlu adanya saran yang membangun terutama dalam mekanisme penulisan skripsi yang masih ditemukan kesalahan, dan hal hal ini diperlukan adanya saran bagi peneliti sendiri guna untuk meningkatkan kesadaran serta perbaikan dalam setiap tulisan.



## 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.

## DAFTAR PUSTAKA

Q.S. Az-Zukhruf (43) : 49

A Fahrul Islam, 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.

Abd. Aziz Tambunan berjudul “Strategi Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan”, Jurnal Volume 3 Nomor 2 Tahun 2017

Agus Jaya. 2016. Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 4 No 2

Alma Apriliya Regita, Abdul Sadad, 2021. Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Studi Kasus Pelayanan Melalui Sistem Informasi Pertanahan. Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah Universitas Riau 3(3).

Anugra, Fatmawati, Sudarmi, 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar 2(6).

Antonius Along, 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). Vol 6 No 1.

Asrinaldi, 2023. Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Labuhan Haji Kabupaten Aceh Selatan. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Astri Suprenda, 2016. Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang



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.

Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru). Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau 3(1).

Didik Noviyanto, Febri Yuliani, Darmanto, 2023. Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi. Jurnal Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka 14(2).

Dr. Harbani Pasolong, M.Si. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta

Farhan Fajar “Upaya Dalam Penyelesaian Konflik Pertanahan : Kasus Konflik Penguasaan Tanah Blang Padang Kota Banda Aceh Provinsi Aceh” Jurnal Wahana Bhakti Praja, Volume 6 Edisi 2 tahun 2016

Hamriani Akmar, 2016. Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo. Skripsi Universitas Negeri Makassar.

KemenPan No 58 Tahun 2002

M. Shandy Ramadanu, 2020. Membangun Basis Data Pertanahan Kelurahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan (Studi Kasus di Kelurahan Teluk Kenali, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi). Skripsi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.

Mulyanto Nugroho . 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kendari . Jurnal Hasil Penelitian LPPM Surabaya, Vol 01, N0 02 Hal 251-266

Nur Azizah, 2018. Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Nur Azizah, Abdul Mahsyar, Ruskin Azikin, 2022. Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar 3(5).



#### 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.

Nurhasan Ismail berjudul “Arah Politik hokum Pertanahan dan Perlidungan Kepemilikan Tanah Masyarakat”, Jurnal Media Pembinaan Hukum Nasional: Vol 1 Nomor 1 Tahun 2012

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Peraturan Pemerintahan Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Purwianto, 2018. Analisis Pelayan Administrasi Pertanahan Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan. Tesis Stie widya Wiwaha Yogyakarta.

Rachman Adhikara. 2016. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan. Jurnal Administrasi Negara Vol 4 No 2

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad.2009.Hukum Aministrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung :Nuansa

Rodi Wahyudi, 2020, Maladministrasi Birokrasi di Indonesia Dalam Perspektif Sejarah, Jurnal Niara 13:145-154.

Sellang, Kamaruddin, 2019. Administrasi Pelayanan Publik Antara teori dan aplikasi. Yogyakarta. Ombak(Anggota IKAPI).

Sinar Grafika, 2013. Undang-Undang Pelayanan Publik. Jakarta. Redaksi Sinar Grafika

“Sistem Informasi Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar”  
<https://padangluas.desa.id>

Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan. Bandung. CV Indra Prahasta.

Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), hal 236

Teguh Mulyono, 2018. Efektifitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kota Pekanbaru. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau 5(1).

Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria

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

## LAMPIRAN

### Wawancara Bersama Kepala Desa Padang Luas



### Wawancara Bersama Sekretaris Desa Padang Luas





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.

### Wawancara Bersama Kaur Keuangan Desa Padang Luas



### Wawancara Bersama Kasi Pemerintahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## Wawancara Bersama Masyarakat Yang Mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)



## Wawancara Bersama Masyarakat Yang Mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)



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.



### Contoh Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)

**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.

**SURAT KETERANGAN GANTI KERUGIAN**

00489846

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : MURIELA  
 Umur : 39 tahun  
 Pekerjaan : mengurus rumah tangga  
 Alamat : Rusun V Ledataran desa Padang Luas  
 Tanda Pengenal/KTP : 1401034408840002

Dalam SURAT KETERANGAN GANTI KERUGIAN ini bertindak untuk diri sendiri selaku penggarap Sebidang Tanah yang terletak di Jalan/Gg. RT 01 RW 02 Dusun V Desa/Lurah Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, yang di kuasanya berdasarkan surat seluas 1307,750 meter persegi

Selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA yang menerima Uang Ganti Kerugian.

2. Nama : AZWAN  
 Umur : 65  
 Pekerjaan : Karyawan swasta  
 Alamat : Rusun III Pantai pulau desa Perantang  
 Tanda Pengenal/KTP : 147110030360021

Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA yang membayar Uang Ganti Kerugian.

PIHAK PERTAMA menyatakan dengan sesungguhnya dalam akal dan pikiran yang sehat serta tidak dipengaruhi oleh siapapun juga mengaku telah menerima uang Kontan dari PIHAK KEDUA sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah) Sebagai pengganti kerugian atas sebidang, sebagian tanah Usaha/Garapan dan diatas tanah tersebut terdapat Lahan kosong yang dikelola oleh PIHAK PERTAMA, adapun tanah tersebut dengan batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara dengan Tanah	<u>HEMAR</u>	=	<u>45</u>	Meter
- Sebelah Selatan dengan Tanah	<u>FITRIZAL</u>	=	<u>45,70</u>	Meter
- Sebelah Barat dengan Tanah	<u>HEMAR</u>	=	<u>10,50</u>	Meter
- Sebelah Timur dengan Tanah	<u>LELA</u>	=	<u>53</u>	Meter

- Jumlah uang tersebut diatas telah diterima oleh PIHAK PERTAMA, dan SURAT KETERANGAN GANTI KERUGIAN ini berlaku pula sebagai kwitansi Tanda Penerimaannya serta penyerahan tanah Usaha/Garapan tersebut dalam keadaan tidak dihuni atau digarap oleh siapapun, oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA.

- PIHAK PERTAMA menjamin PIHAK KEDUA baik sekarang maupun dikemudian hari bahwa PIHAK KEDUA tidak akan mendapat tuntutan atau gugatan apapun juga serta dari ahli waris PIHAK PERTAMA atas tanah Usaha/Garapan dan yang terdapat diatas tanah tersebut, dalam keadaan tidak dihuni atau digarap oleh siapapun, oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA.

- PIHAK PERTAMA menjamin PIHAK KEDUA baik sekarang maupun dikemudian hari bahwa PIHAK KEDUA tidak akan mendapat tuntutan atau gugatan apapun juga serta dari ahli waris PIHAK PERTAMA atas tanah Usaha / Garapan dan yang terdapat diatas tanah tersebut dengan demikian semua gugatan dan tuntutan adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab PIHAK PERTAMA.

Demikian SURAT KETERANGAN GANTI KERUGIAN ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya

Pihak Kedua: AZWAN      Pihak Pertama: MURIELAल्प

Materai Rp. 10.000

SAKSI SEPADAN: HEMAR, FITRIZAL, HEMAR, LELAल्प

MENGETAHUI: No. Register 024/SKGR-PL/X/2013

Reg. nomor : \_\_\_\_\_      DI KELUARKAN DI Padang Luas  
 Tanggal : \_\_\_\_\_      PADA TANGGAL 02-10-2013  
 Mengetahui : \_\_\_\_\_      Kepala Desa/Lurah Padang Luas  
 CAMAT TAMBANG

Des. JAILLUS  
 NIP. 19661009 199203 1 008



### 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.

## Daftar Wawancara

### Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

**Nama Key Informan** : Darusman (Kepala Desa)

**Waktu Wawancara** : 10.00-10.20

**Hari/ Tanggal Wawancara** : Senin, 26 Februari 2024

**Daftar Pertanyaan** :

- a. Bagaimana keputusan Kepala Desa dalam pelayanan administrasi pertanahan?
- b. Bagaimana aturan dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- c. Apakah ada aturan standar biaya dalam pengurusan administrasi pertanahan?
- d. Apakah ada kendala yang ditemui dalam pelayanan administrasi pertanahan di kantor desa padang luas?
- e. Apakah Pegawai/Staff Desa sudah memenuhi standar pelayanan administrasi pertanahan?
- f. Apakah fasilitas di Kantor Desa Padang Luas sudah cukup memadai baik dari segi tempat duduk, komputer, mesin print dll? Terus apa fasilitas yang kurang di Kantor Desa Padang Luas?



#### 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.

- g. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku?
- h. Apakah ada SOP (standar operasional prosedur)pelayanan administrasi pertanahan di kantor Desa Padang Luas?

**Nama Key Informan : Mhd. Syukri (Sekretaris Desa)**

**Waktu Wawancara : 09.00-09.20**

**Hari/ Tanggal Wawancara : Senin, 26 Februari 2024**

**Daftar Pertanyaan :**

- a. Bagaimana dengan prosedur pelayanan administrasi pertanahan dalam pengurusan surat tanah?
- b. Berapa jumlah warga yang mengurus administrasi pertanahan?
- c. Adakah sistem informasi pertanahan di kantor desa ini seperti papan informasi agar masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tersebut. Dan dimana masyarakat mendapatkan informasi tentang pengurusan surat tanah?
- d. Adakah masyarakat yang komplain terhadap pengurusan administrasi pertanahan?seperti lambatnya dalam pengurusan surat tanah?
- e. Berapa biaya pengurusan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- f. Bagaimana pelayanan administrasi pertanahan di di Kantor Desa Padang Luas? Apakah sudah sesuai prosedurnya atau belum?seperti tugasnya melayani bukan dilayani.



## 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.

- g. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- h. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?
- i. Apakah ada SOP (standar operasional prosedur) pelayanan administrasi pertanahan di kantor Desa Padang Luas?
- j. Bagaimana kemampuan pegawai terhadap kepuasan masyarakat?
- k. Bagaimana alur pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas ?

**Nama Key Informan : Samsuarto (Kaur Keuangan Desa)**

**Waktu Wawancara : 09.30-09.45**

**Hari/ Tanggal Wawancara : Senin, 26 Februari 2024**

**Daftar Pertanyaan :**

- a. Bagaimana dengan prosedur pelayanan administrasi pertanahan dalam pengurusan surat tanah?
- b. Berapa jumlah warga yang mengurus administrasi pertanahan?
- c. Adakah sistem informasi pertanahan di kantor desa ini seperti papan informasi agar masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tersebut. Dan dimana masyarakat mendapatkan informasi tentang pengurusan surat tanah?
- d. Adakah masyarakat yang komplain terhadap pengurusan administrasi pertanahan? seperti lambatnya dalam pengurusan surat tanah?



## 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.

- e. Berapa biaya pengurusan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- f. Bagaimana pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas? Apakah sudah sesuai prosedurnya atau belum? seperti tugasnya melayani bukan dilayani.
- g. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- h. Apakah ada SOP (standar operasional prosedur) pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- i. Bagaimana kemampuan pegawai terhadap kepuasan masyarakat?
- j. Bagaimana alur pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?

**Nama Key Informan : Adek Indrayani (Kasi Pemerintahan)**

**Waktu Wawancara : 09.45-09.50**

**Hari/ Tanggal Wawancara : Senin, 26 Februari 2024**

**Daftar Pertanyaan :**

- a. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- b. Berapakah jumlah pegawai di Kantor Desa Padang Luas?
- c. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Padang Luas?



## 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.

**Nama Key Informan : Solihan(Masyarakat)**

**Waktu Wawancara : 11.00-11.30**

**Hari/ Tanggal Wawancara : Senin, 26 Februari 2024**

**Daftar Pertanyaan :**

- a. Bagaimana pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- b. Berapa biaya pengurusan surat tanah tersebut?
- c. Apakah masyarakat puas terhadap pelayanan Kantor Desa tersebut?
- d. Apakah dalam pengurusan administrasi pertanahan mempersulit masyarakat?
- e. Apakah pegawainya sopan, ramah dalam pelayanan?
- f. Berapa lama waktu pengurusan surat tanah tersebut?
- g. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- h. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugas?
- i. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?

**Nama Key Informan : Mudahar(Masyarakat)**

**Waktu Wawancara : 09.00-09.30**

**Hari/ Tanggal Wawancara : Jumat, 23 Februari 2024**





**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.

Daftar Pertanyaan :

- a. Bagaimana pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?
- b. Berapa biaya pengurusan surat tanah tersebut?
- c. Apakah masyarakat puas terhadap pelayanan Kantor Desa tersebut?
- d. Apakah dalam pengurusan administrasi pertanahan mempersulit masyarakat?
- e. Apakah pegawainya sopan, ramah dalam pelayanan?
- f. Berapa lama waktu pengurusan surat tanah tersebut?
- g. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- h. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugas?
- i. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Desa Padang Luas?



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.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Putri Rahmadani**, Lahir pada tanggal 18 November 2001 di Pulau Bayur. Penulis merupakan anak kedua dari tiga (3) bersaudara dari kedua orang tua yang begitu luar biasa, Ayah penulis bernama Rusli dan ibu Nurlaila. Penulis Bersuku Melayu Berkebangsaan Indonesia Dan Beragama Islam. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 005 Padang Luas dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPM Padang Luas yang selesai pada tahun 2017, dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di MAN 4 Kampar dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020, Penulis melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara melalui jalur SNMPTN.

Pada semester 5, penulis berkesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tepatnya di Kantor Camat Tambang Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang KM.26, Sungai Pinang, Kec. Tambang, Kabupaten Kampar, Riau 28293. Selanjutnya penulis juga berkesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Desa Makmur Sejahtera, Kec. Gunung Sahilan, Kecamatan Kampar, Riau.

Penulis menyelesaikan perkuliahan dengan skripsi yang berjudul “Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Desa Padang Luas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar” di bawah bimbingan Dosen Pembimbing terbaik Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc dan pada tanggal 21 Mei 2024 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyangand gelar sarjana sosial (S.Sos) melaui Ujian Munaqasyah Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri 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.