

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
TANAH DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI TAHUN 2021**

Oleh : Calvin Amanda

Email : Calvin Amanda@gmail.com

Pembimbing : Auradian Marta, S.IP, MA

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru – Pekanbaru

Kode Pos: 28293-Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The background for writing this thesis is the reality in the field, it can be seen that the services provided by service officers do not fully reflect quality services and are still unable to provide excellent service to the community. The purpose of this thesis research is to find out the application of the principles of good governance in land services in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency in 2021. Researchers use a qualitative approach. This type of research is descriptive. The research location is in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency. With the type and source of data In this study the primary data is in the form of interviews and observations conducted by researchers and secondary data is supporting data from the main data which consists of report data, as well as Profile documents, organizational structure, and tasks related to land services in the Office Head of Sentajo Raya Subdistrict, Kuantan Singingi Regency. Data collection techniques used interviews and documentation. While data analysis was performed using qualitative analysis. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the application of the principles of good governance in land services in Sentajo Raya sub-district, Kuantan Singingi district, it is known that the accountability indicators look quite good because in terms of the speed of service time, it is not in accordance with the service SOP. The transparency indicator is still not optimal because many people do not know the flow of services, especially land services at the Sentajo Raya sub-district office. In the openness indicator, this can be seen from the Sentajo Raya sub-district office does not have a public complaint facility, so if the community has a problem, there is no complaint service. Meanwhile, the indicators of the rule of law have not been maximized, which can be seen from the lack of discipline of officers who are not in place during working hours but there are no sanctions given to these employees.

Keywords : Keywords: Principles of Good Governance, Land Services, and District Offices

Pendahuluan

Pelayanan surat keterangan tanah termasuk dalam pelayanan perizinan yang pelayanan. Surat Keterangan Tanah merupakan surat yang menerangkan atas kepemilikan tanah terhadap seseorang dengan disertakan saksi-saksi dan dikukuhkan oleh pejabat setempat. Surat keterangan tanah ini cukup penting karena menyangkut harta kekayaan dan memperjelas status kepemilikan.

Untuk memiliki Surat Keterangan Tanah tersebut maka seseorang harus mengurusnya pada Kantor Camat, Surat Keterangan Tanah ini merupakan hal penting dan perlu, karena dengan memiliki Surat Keterangan Tanah maka telah memiliki kejelasan hukum terhadap status kepemilikan terhadap tanah.

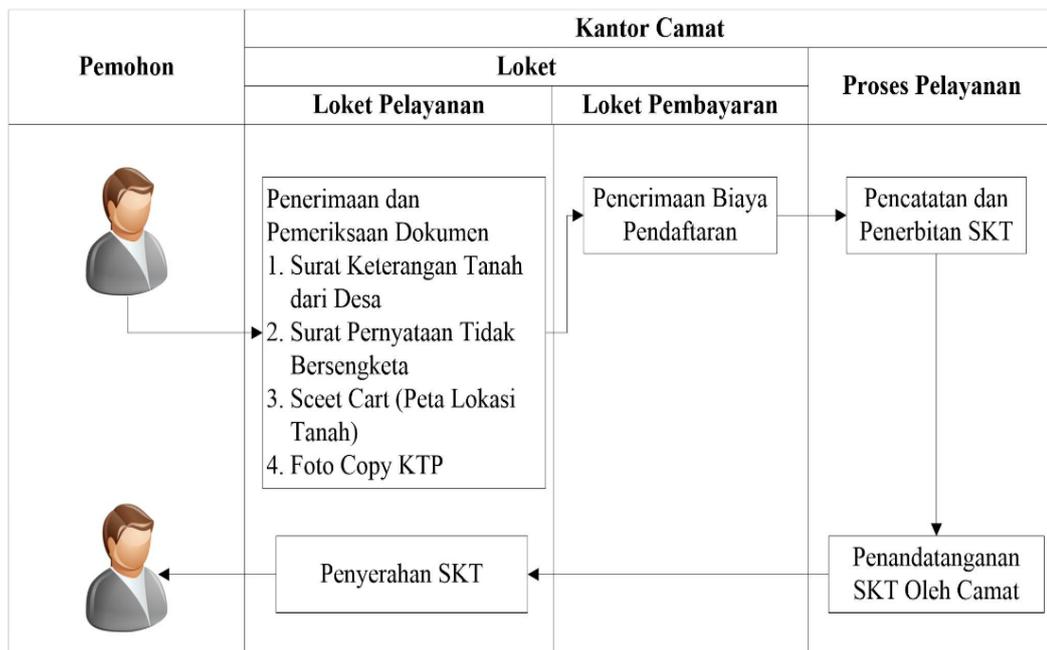
Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Propinsi Riau yang menjadikan pelayanan kepada masyarakat sebagai tugas utama yang prioritas. Hal ini dapat dilihat dari dibentuknya pelayanan satu pintu untuk tingkat kabupaten dan tingkat kecamatan. Pembagian tugas pemberian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

Salah satu pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik adalah Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebagai salah satu lembaga pemerintahan tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berpedoman pada standarisasi pelayanan pada Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi:

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

Berikut ini gambar alur pembuatan Surat Keterangan Tanah pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.



Gambar 1
Alur Pelayanan Surat Tanah di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Kecamatan Sentajo Raya memiliki kegiatan dalam melayani kebutuhan baik dibidang perizinan maupun non perizinan. Adapun jenis pelayanan administrasi di Kecamatan Sentajo Raya terdiri dari 13 Jenis Perizinan dan 56 Jenis Non Perizinan. Pelayanan yang membidangi Surat Keterangan Tanah hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Untuk dapat

melaksanakan fungsi tersebut, pegawai harus menindak lanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan kepada sesuai dengan standar kualitas pelayanan pemerintah dalam pengurusan penertiban Surat Keterangan Tanah pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi diantaranya adalah kejelasan, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana dan kesederhanaan.

Tabel 1 Rekapitulasi Pelayanan Tanah Di Kecamatan Sentajo Raya, 2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan yang di Terima	Pelayanan Selesai Sesuai SOP	Pelayanan Selesai Tidak Sesuai SOP	Waktu maksimal	Selesai
1	SKGR	221	99	122	5 hari	14 hari
2	SKGRPP	65	28	37	5 hari	14 hari
3	SKTH	75	47	28	5 hari	14 hari
4	SKTW	15	15	0	1 hari	30 hari
5	Checking SKT	12	12	0	1 hari	7 hari

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan yang di Terima	Pelayanan Selesai Sesuai SOP	Pelayanan Selesai Tidak Sesuai SOP	Waktu maksimal	Selesai
	Jumlah	388	201	187		

Sumber: Kantor Camat, 2021

Surat Keterangan Tanah (SKT), SKGRT yang diketahui memiliki jumlah pelayanan sebanyak 221 pelayanan namun yang selesai sesuai dengan SOP hanya sebanyak 99 sedangkan pelayanan yang tidak sesuai sebanyak 122 pelayanan. Surat Keterangan Tanah (SKT), SKRPT yang diketahui memiliki jumlah pelayanan sebanyak 65 pelayanan namun yang selesai sesuai dengan SOP hanya sebanyak 28 sedangkan pelayanan yang tidak sesuai sebanyak 37 pelayanan.

Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat. Tugas dan fungsi kecamatan mencakup perpanjangan tangan kabupaten dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat desa dan kelurahan sekitarnya artinya melayani segala kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataan di lapangan, dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan masih belum mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan ditemukan beberapa fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Dari sisi akuntabilitas pelayanan tanah masih tidak selesai tepat waktu
2. Dari sisi transparansi yang belum dilakukan karena banyak masyarakat yang belum mengetahui proses pengurusan surat tanah di Kantor Camat Sentajo Raya
3. Dari sisi keterbukaan belum adanya keterbukaan informasi pada masyarakat tentang pengurusan sertifikat tanah di Kantor Camat Sentajo Raya tentang program pengurusan sertifikasi tanah masyarakat secara gratis

Dari sisi aturan hukum belum adanya prosedur yang baik karena berbelit-belit, sehingga masyarakat kurang mampu dan enggan mengurus sertifikat

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini diajukan rumusan masalah yaitu bagaimanakah penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Tanah di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2021 ?

Tinjauan Pustaka

1. Prinsip Good Governance

Istilah *good governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *Govern*

yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarah), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan. *Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.¹

Good governance secara epistemologi diterjemahkan menjadi pengelolaan yang baik², penyelenggaraan yang baik, atau tata pemerintahan yang baik. Genie Rochman dalam Sadjijono, mengartikan *Good Governance* sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah. Lebih lanjut Sadjijono menegaskan

¹Sumarto Hetifa Sj, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hal 1-2

²Sadjijono, *Seri Hukum Kepolisian, Polri dan Good governance*, (Laksbang Mediatama, 2008), hlm. 234

bahwa pemerintahan yang baik akan tercipta ketika unsur negara, masyarakat, dan *private* bersinergi dan saling mendukung.

Menurut Sedarmayanti³ terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1) Akuntabilitas

Istilah akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris *accountability* yang berarti pertanggung jawaban atau keadaan untuk dipertanggung jawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggung jawaban. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu berfungsinya seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan, sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing. Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

Mardiasmo menambahkan bahwa Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan strukur sesuai dengan

³Sedarmayanti, *Good Governance*, (Bandung: Mandar Maju, 2012), Hlm 7

ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.⁴

2) Transparansi

Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah. Transparansi merupakan sebuah konsep yang menjamin bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi-informasi dalam penyelenggaraan pemerintah, seperti kebijakan yang ditetapkan, proses yang dilakukan, serta hasil yang telah dicapai.

Mardiasmo menambahkan bahwa Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan.⁵

3) Keterbukaan

Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh setiap warga negara khususnya negara Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat terselesaikan dengan baik. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Menurut Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, berdasarkan Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik.

Suatu proses yang dilakukan secara transparan untuk menentukan tujuan pemerintah, penilaian kinerja dan pencapaian disebut juga sebagai tata cara kelola pemerintah yang bersih dan baik. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Pasal 2d yang dimaksud dengan Good Governance berarti pemerintahan yang baik menerapkan dan mengembangkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

4) Aturan hukum

Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh

2. Pelayanan Tanah

Menurut Murrad, Pertanahan adalah sebuah kebijakan yang telah

⁴Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

⁵Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

ditetapkan oleh pemerintah yang berfungsi untuk mengatur hubungan hukum antara tanah dengan orang. Pertanahan memiliki obyek yang sangat penting antara lain tanah dan pemegang haknya, sehingga tanah dapat didefinisikan menurut Supriadi sebagai hak dasar untuk menguasai tanah Negara yang mana hak hak tersebut meliputi hak-hak atas permukaan bumi yang disebut dengan tanah. Tanah tersebut bisa dimiliki maupun diberikan kepada orang-orang maupun dimiliki secara bersama-sama serta dapat dimiliki oleh badan hukum⁶

Administrasi Pertanahan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas mengingat kegiatan-kegiatan yang dilakukan berhubungan dengan kepemilikan atas tanah sehingga masyarakat bisa mendapat jaminan kepastian hukum yang mudah melalui sistem administrasi pertanahan yang baik. Tanah merupakan wadah untuk menggambarkan karakter seseorang dalam membangun identitas yang bermoral. Hak individu dengan tanah memiliki hubungan yang berkesinambungan dan tidak dapat dipisahkan.⁷

⁶Siti Hardianti Rukmana Manurung. (2017). Strategi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam Meminimalisir Permasalahan Tumpang Tindih Sertifikat Tanah (Overlapping) di Kota Pekanbaru. Jurnal JOM FOSIP. Vol.4. No. 2. hlm. 67.

⁷Triana Rejekiningsih. (2016). Asas Fungsi Sosial hak atas tanah pada Negara hukum (suatu tunjauan dari teori, yuridis, dan penerapannya di Indonesia). Jurnal Yustisia, Vol.2. No. 5. hlm. 304

Kerangka Pikir

Terdapat beberapa konsep pokok penelitian ini yang perlu di operasionalkan, diantaranya Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern, hal ini sesuai dengan pendapat bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin dengan adanya kepastian. Tata pemerintahan yang baik (good governance) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan good governance yang diharapkan.

Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.

Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, mempelajari masalah-masalah dalam

masyarakat, serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.⁸ Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁹

Penulis menguraikan tulisan ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis yaitu usaha mengumpulkan, menyusun dan menginterpretasikan data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya, menggambarkan dan menelaah secara lebih jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi dan fenomena yang di selidiki.¹⁰

Tempat yang menjadi lokasi penelitian adalah Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Pengambilan lokasi didasarkan pada beberapa masalah terkait pelayanan tanah seperti Pelayanan masih tidak selesai tepat waktu, Dari sisi kehandalan para pegawai dalam pelayanan yang masih lamban karena ketiadaan petugas saat jam pelayanan, Kurangnya informasi masyarakat tentang pengurusan

sertifikat tanah di Kantor Camat Sentajo Raya tentang program pengurusan sertifikasi tanah masyarakat secara gratis, dan Prosedur pengurusan yang berbelit-belit, sehingga masyarakat kurang mampu dan enggan mengurus sertifikat.

Sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian seperti ini, yaitu: dokumen, catatan arsip, wawancara, pengamatan langsung, pengamatan perperan serta dan bukti fisik. Sebagai konsekuensi dari karakter studi kasus tersebut, semua teknik pengumpulan data yang mungkin dan relevan dengan pertanyaan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini, meliputi Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan Interview Guide (panduan wawancara).¹¹ Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada teknik dokumentasi dalam penelitian ini, hanya digunakan sebagai pelengkap dari teknik observasi dan wawancara, agar data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat, peneliti akan menggunakan teknik dokumentasi ini dengan cara mencari data.¹²

⁸Moh. Nazir, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, 2005, hal. 55

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, (Bandung. 2018). Hal. 9

¹⁰ Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, (Bandung. 2016). Hal 15

¹¹Moh. Nazir, *Metode Penelitian*.Ghalia Indonesia, Bogor: 2005, hal. 193

¹²Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 104

Analisis data dalam penelitian dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data yaitu: ¹³

- a. Data Reduction (Reduksi data) merupakan proses berfikir sintesis yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Sedangkan mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pentingdicari.
- b. Data Display (penyajian data), penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat
- c. Conclusion drawing/verification merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Akuntabilitas

Menurut Wabster dan Waluyo mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggung jawabkan, bertanggung jawab, adan akuntabel. Arti dari akuntabel itu sendiri adalah: Pertama, dapat dipertanggung jawabkan, dapat menjawab pada atasan sebagaimana manusia bertanggung jawab kepada tuhan-Nya atas apa yang telah ia lakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggung jawabkan secara

ekplinsit, dan yang ketiga, sesuatu yang bisa diperhitungkan atau dipertanggung jawabkan.¹⁴ Dari uraian di atas dapat disimpulkan, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggung jawaban kepada pihak-pihak yang berkepentingan oleh seseorang atau sekelompok orang (organisasi) yang telah menerima amanah dari pihak-pihak yang berkepentingan tersebut.

Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka Good governance adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memerlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan system dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

¹³Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2009),hlm. 216

¹⁴Wabster dan Waluyo, Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 190

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa masyarakat cukup terbantu dan merasakan pelayanan yang telah di berikan oleh pelayanan tanah di Kecamatan Sentajo Raya. Dari hasil keseluruhan diketahui bahwa pelayanan surat tanah di Kantor Camat Sentajo Raya sudah cukup baik namun jika terjadi keterlambatan penyelesaian surat tanah tidak tepat waktu masih di maklumi masyarakat. secara umum pelayanan surat tanah di Kantor Camat Sentajo Raya memakan waktu maksimal 5 hari serta paling lama 14 hari kerja namun dari hasil pengamatan diketahui tidak sesuai waktu penyelesaian dengan berbagai alasan seperti berkas tidak lengkap maupun sengketa tanah yang terjadi.

2. Transparansi

Secara konseptual, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Dengan prinsip transparansi yang benar-benar diimplementasikan pada setiap aspek dan fungsi pemerintahan di daerah, apalagi bila di lengkapi dengan penerapan prinsip merit system dan reward and punishment dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Dari hasil wawancara terkait transparansi pelayanan tanah di Kantor Camat Sentajo Raya belum berjalannya good governance dari sisi transparansi seperti kurangnya transparansi pelayanan tanah di Kantor Camat Sentajo Raya dan hal

ini cukup menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seperti jika ada masyarakat datang dan ingin bertanya harus bertemu dan bertanya langsung kepada petugas. Kemudian petugas akan menjelaskan terkait pelayanan yang diinginkan. Namun kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengkap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman pada masyarakat. Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, maka praktek pelayanan ini dapat dinilai memiliki transparansi yang baik.

3. Keterbukaan

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah¹⁵ Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan atau

¹⁵Talizidhuhu Ndraha, Ilmu Pemerintahan Baru (Jakarta: Rineka Cipta), 2003), 6

power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.¹⁶

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa pihak pegawai kantor camat Sentajo Raya akan bertanya kepada masyarakat yang datang bertanya terkait pelayanan yang diinginkan dan permasalahan yang sedang di hadapi masyarakat kemudian petugas akan mengarahkan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, prinsip dan konsepnya. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan para pelanggan.

4. Aturan hukum

Menurut Sedarmayanti¹⁷ aturan hukum ialah Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Pelayanan Kantor Camat Sentajo Raya sesuai dengan standar pelayanan kantor camat sebagaimana mestinya. Standar pelayanan yang digunakan oleh Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi. Penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meliputi:

1. Penyederhanaan tahapan dan prosedur

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

Dari hasil wawancara terkait dengan aturan hukum pada Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Tanah Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi belum berjalan baik karena masih terasa petugas yang pilih kasih terhadap masyarakat yang memiliki hubungan khususnya keluarga yakni mereka lebih mendahulukan keluarga mereka sehingga dalam hal ini ada rasa tidak nyaman dari masyarakat. secara umum petugas Kantor Camat Sentajo Raya bersedia dalam melayani masyarakat namun terkadang permasalahan dilapangan ialah kurangnya disiplin petugas yang tidak ditempat saat jam kerja dimulai dan selalu pulang sebelum jam pulang sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak tepat waktu penyelesaian.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pada Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Tanah Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi diketahui pada indikator akuntabilitas terlihat cukup baik karena dari sisi kecepatan waktu pelayanan yang belum sesuai dengan SOP pelayanan. Pada indikator transparansi masih terlihat belum maksimal karena banyak masyarakat yang belum mengetahui alur

¹⁶Miftah Thoha, Birokrasi dan Politik di Indonesia (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 71.

¹⁷Sedarmayanti, *Good Governance*, (Bandung: Mandar Maju, 2012), Hlm 7

pelayanan khususnya pelayanan tanah di kantor camat Sentajo Raya. Pada indikator keterbukaan hal ini terlihat dari kantor camat Sentajo Raya tidak memiliki sarana pengaduan masyarakat jadi jika masyarakat terjadi permasalahan tidak adanya layanan pengaduan. Sedangkan pada indikator aturan hukum belum maksimal yang terlihat dari kurangnya disiplin petugas yang tidak ditempat saat jam kerja namun tidak ada sanksi yang di berikan para pegawai tersebut.

Daftar Pustaka

- Abdurrahmat Fathoni, Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Miftah Thoha, Birokrasi dan Politik di Indonesia (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)
- Moh. Nazir, Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, 2005
- Moh. Nazir, Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Bogor: 2005
- Moleong, Lexy. Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosdakarya, (Bandung. 2016).
- Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Kuantan Singingi
- Sadjiyono, Seri Hukum Kepolisian, Polri dan Good governance, , (Laksbang Mediatama, 2008)
- Sedarmayanti, Good Governance, (Bandung: Mandar Maju, 2012)
- Sedarmayanti, Good Governance, (Bandung: Mandar Maju, 2012)
- Siti Hardianti Rukmana Manurung. (2017). Strategi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam Meminimalisir Permasalahan Tumpang Tindih Sertifikat Tanah (Overlapping) di Kota Pekanbaru. Jurnal JOM FOSIP. Vol.4. No. 2
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, (Bandung. 2018).
- Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, Partisipasi dan Good Governance, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003)
- Talizidhuhu Ndraha, Ilmu Pemerintahan Baru (Jakarta: Rineka Cipta), 2003)
- Triana Rejekiingsih. (2016). Asas Fungsi Sosial hak atas tanah pada Negara hukum (suatu tunjauan dari teori, yuridis, dan penerapannya di Indonesia). Jurnal Yustisia, Vol.2. No. 5.
- Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014
- Wabster dan Waluyo, Met Penelitian dan Penyusunan Skripsi, (Rineka Cipta, 2007