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
UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejak diberlakukannya UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Otonomi Daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayan publik sesuai dengan asas-asas umum

pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Didalam Pelaksanaan survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Selanjutnya Teknik Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain: Kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri/ termasuk yang dikirimkan melalui surat, kuesioner elektroik *(e-survei)*, diskusi kelompok terfokus, wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam. Sedangkan penyusunan laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dimana dalam pelayanan aadministrasi terpadu kecamatan disingkat dengan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dijelaskan dalam pasal 2 Ruang lingkup PATEN meliputi, Pelayanan bidang perizinan, Pelayanan bidang non perizinan. Dalam Pasal 3 dijelaskan bahwa penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Peraturan pemerintahan republic Indonesia nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Didalam Pasal 2 dijelaskan bahwa Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah berpedoman pada peraturan pemerintah ini, Pembentukan Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pemekaran 1 (satu) kecamatan menjadi 2 (dua) kecamatan atau lebih dan penyatuan wilayah desa/kelurahan dari beberapa kecamatan. Selanjutnya dalam Pasal 4 dijelaskan tentang syarat administratif pembentukan kecamatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 bahwa Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun, Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun, Keputusan Badan Permusyawarataan Desa (BPD) atau nama lain untuk desa dan forum komunikasi kelurahan atau nama lain untuk kelurahan di seluruh

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan, Keputusan Kepala Desa atau nama lain untuk desa dan keputusan lurah atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan, Rekomendasi Gubernur.

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir. Didalam Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan otonomi daerah dan pembantuan di kecamatan, Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat, Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Selanjutnya dalam Pasal 3 dijelaskan bahwa Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat, Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah, Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada camat. Sedangkan dalam Pasal 4 tentang tugas pokok dan fungsi bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah dan pembantuan.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Peraturan Bupati Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam Pasal 1 ayat (6) dijelaskan bahwa Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 4 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang mana dijelaskan pada pasal 148A (1) Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Pengurusan dan penerbitan dokumen dimaksud pada ayat (1) yang melaporkan sebelum batas waktu sejak terjadinya peristiwa penting kependudukan dijelaskan pada ayat (2). Dan setiap orang atau penduduk dikenkan sanksi berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan peristiwa kependudukan dijelaskan pada pasal 153 ayat (4). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tantang peraturan pelaksanaan UU nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung pasal 14 menjelaskan tentang izin mendirikan bangunan gedung. Pasal 16 dan pasal 17 menjelaskan persyaratan tata bangunan.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas Pemerintah Camat Tanah Putih untuk menyelenggarakannya. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas

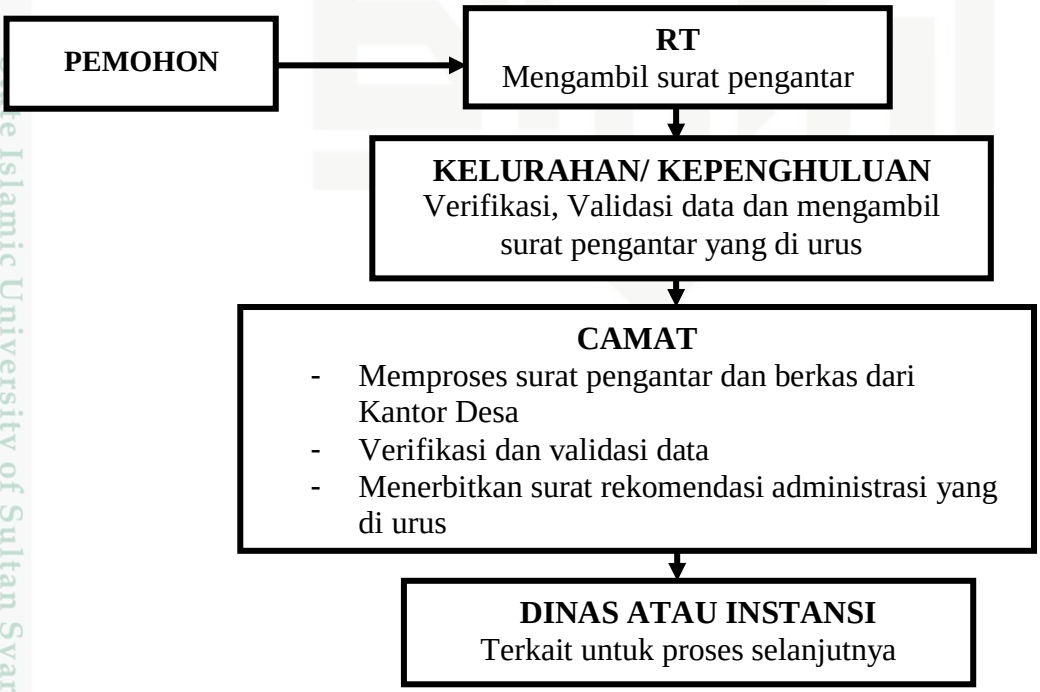
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
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.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Adapun alur atau proses dalam pelayanan diKantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Alur Atau Proses Dalam Pelayanan Dikantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir



Sumber Data : Kantor Camat Tanah Putih Tahun 2017

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

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Beberapa fenomena yang terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan yang lambat terhadap masyarakat dan kurangnya kesadaran masyarakat. Dalam hal ini kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan.

Camat merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintahan yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan.

Adapun yang tertulis dipapan pengumuman bahwa suatu surat edaran yang diberikan Bupati kepada setiap camat untuk memberi tahu kepada setiap Kepala Desa maupun masyarakat supaya bisa mengurus E-KTP. Namun pada ken yataannya informasi tersebut belum terealisasi dengan menyeluruh sehingga masyarakat bingung dalam melakukan proses pelayanan dalam tata cara pembuatan E-KTP seumur hidup. Kemudian ada surat edaran dari Bupati tentang kedisiplinan, namun pada kenyataannya pada saat penulis melakukan pemantauan atau observasi dilapangan kedisiplinan itu belum berjalan dengan semestinya

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

walaupun sudah ada surat edaran yang tertera dipapan pengumuman, kemudian adapun pegawai yang datang kekantor tidak pada waktu yang telah ditentukan. Hal ini membuat penulis ingin memasukkan salah satu permaslahan yang ada dalam penelitian ini, apakah benar pelayanan yang telah diamanahkan oleh Bupati tersebut telah berjalan dengan semestinya.

Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada kantor camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir secara umum yaitu :

Tabel 1.1
Jenis Dan Bentuk Pelayanan Pada Kantor
Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

No	Jenis pelayanan	Bentuk urusan	Jumlah		
			2014	2015	2016
1	Administrasi kependudukan	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP)	2237	1606	600
		Surat keterangan kartu keluarga (KK)	2237	1606	1373
		Surat keterangan akte kelahiran	1442	618	1123
		Surat pindah	169	199	180
2	Surat rekomendasi perizinan	Surat izin tempat usaha (SITU)	78	164	87
		Surat izin mendirikan bangunan (IMB)	18	17	8
		Surat izin usaha perdagangan (SIUP)	12	30	24
		Surat izin gangguan (HO)	9	25	11
		izin berkantor	17	19	16
3	Surat keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR)	1216	1791	1185
		Surat keterangan tanah	376	221	145

Sumber data: Kantor Camat Tanah Putih Tahun 2017

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

Secara umum adapun persyaratan dalam pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Domisili Usaha/Perusahaan, Akte Kelahiran adalah sebagai berikut :

1. Untuk Pengurusan Kartu keluarga (KK)
   a. Surat Pengantar dari Ketua Rukun Tetangga (RT)
   b. Surat Keterangan lahir,/akta kelahiran, Rapor dan Ijazah
   c. Surat pengantar dari Desa/Kepenghuluan
   d. Surat pengantar dari Camat

2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
   a. Surat Pengantar dari ketua Rukun Tetangga (RT)
   b. Fhoto copy kartu keluarga (KK)
   c. Pengantar dari Desa/Kepenghuluan
   d. Surat pengantar dari Camat
3. Surat Keterangan Domisili Usaha/Perusahaan
   a. Surat Pengantar dari Ketua Rukun Tetangga (RT)
   b. Fhoto Copy KTP dan KK Pemilik Usaha
   c. Akte Pendirian
   d. Surat pengantar dari Camat
4. Akta Kelahiran
   a. Surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT) setempat
   b. Surat pengantar dari lurah
   c. Foto copy kartu keluarga (KK)

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.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

d. Surat keterangan kelahiran dari Bidan/Dokter

e. Foto copy Surat Nikah atau Akta Perkawinan

f. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orang Tua

g. Foto copy Kartu Tanda Penduduk 2 (dua) orang saksi

h. Surat pengantar dari Camat

5. Surat Izin Berkantor

a. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (1 lembar)

b. Materai Rp. 6000 (3 lembar)

c. Pas photo warna 3x4 (3 lembar)

d. Foto copy bukti pembayaran pajak (1 lembar)

e. Asli rekomendasi Kepala Desa / Lurah

f. Foto copy Surat Izin Tempat Usaha

g. Foto copy NPWP dan NPWD

h. Catatan nama-nama batas sempadan tanah/kantor

i. Foto copy SPPT PBB P-2 atau bukti pendaftaran SPPT PBB P-2 (1 lembar)

6. Surat Izin Tempat Usaha

a. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (1 lembar)

b. Materai Rp. 6000 (3 lembar)

c. Pas photo warna 3x4 (3 lembar)

d. Foto copy bukti pembayaran pajak (1 lembar)

e. Asli rekomendasi Kepala Desa/ Lurah

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

f. Foto copy SPPT PBB P-2 atau bukti pembayaran SPPT PBB P-2 (1 lembar)

Setiap Petugas pelayanan dalam pengurusan KK, KTP dan lain-lain kepada masyarakat harus berupaya menempatkan fungsi pembinaan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku khususnya dalam rangka mewujudkan perannya dalam membina masyarakat dalam pengurusan.

Prosedur yang akan dijelaskan kepada masyarakat harus benar-benar transparan, terutama yang menyangkut biaya, baik pada tingkat camat, agar tidak terjadi kesalahan pahaman dari masyarakat yang sedang berurusan, sehingga mereka merasa benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan baik di tingkat kelurahan maupun ditingkat camat.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat Pegawai negri sipil (PNS) berkewajiban untuk melaksanakan tugas yang dipercayai kepadanya dan tanggung jawab dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berurusan, salah satunya pelayanan dalam berbagai bentuk pengurusan KK, KTP, Surat Keterangan Rekomendasi dan lain-lain.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir".**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

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
UIN SUSKA RIAU

a. *Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir?*

b. *Apa saja yang menjadi Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir?*

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka penelitian bertujuan untuk:

a. Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

b. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

1.4. Manfaat Penelitian

a. *Sebagai bahan masukan bagi pihak Pemerintah, khususnya pada Kantor Camat tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.*

b. Sebagai bahan tambahan dan menambah pengetahuan serta wawasan penulis dalam Penyelenggaraan Pelayanan.

c. Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak lain yang ingin meneliti masalah yang sama dengan penelitian ini.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan bab demi bab dalam laporan penelitian yang terdiri dari:

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini sistematika penulisan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sitematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan alur logika atau penalaran, atau seperangkat konsep, defenisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini sistematika penulisan menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, Jenis penelitian, jenis dan sumber data, populaasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Di dalam bab ini, penulis membahas keadaan geografis, dan tofografi Camat Tanah Putih, Tugas dan Fungsi Pemerintah, uraian tugas pemerintahan Camat Tanah Putih.

BAB V HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan dilanjutkan dengan memberikan saran-saran tentang skripsi.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU