

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.

## ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah: **“IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT RENGAT BARAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU DITINJAU DARI PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**.

Dalam rangka membentuk administrasi pemerintahan kecamatan yang baik, maka dibutuhkan ketentuan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik). Namun pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Rengat Barat, belum sesuai dengan prinsip *good governance*. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan dari masyarakat dalam mengurus perizinan, KTP dan surat menyurat lainnya masih terkesan lambat, dan menunggu dalam jangka waktu yang tidak dapat ditentukan. Oleh karena itu, perlu diketahui optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Rengat Barat melalui implementasi *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014.

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu ditinjau dari Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, dan apa yang menjadi hambatan dalam implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu ditinjau dari Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat. Dalam hal ini tentunya pihak-pihak yang berhubungan dengan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik. Sedangkan dilihat dari sifatnya penelitian ini adalah bersifat deskriptif, artinya memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi *good governance* di Kantor Camat Rengat Barat. Metode dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, angket dan studi kepustakaan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Staf Sekcam pada Kantor Camat Rengat Barat 4 orang dengan sampel 4 orang, staf pada Bagian Pelayanan sebanyak 4 orang dengan sampel 4 orang, dan masyarakat Kecamatan Rengat Barat yang mengurus administrasi di kantor Kecamatan Rengat Barat sebanyak 1.773 orang dengan sampel 35 orang. Dan Subjek dalam penelitian ini adalah staf bagian pelayanan dan Staf Sekcam pada Kantor Camat Rengat Barat dan masyarakat. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rengat Barat.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa, implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu

#### 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.

ditinjau dari Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, belum dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang di atur, karena dalam pengurusan administrasi kependudukan, seperti KK, KTP, Surat Izin, dan Suratmenyurat lainnya terkesan lambat dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini disebabkan karena sistem pelayanan yang belum tertata dengan baik, sistem informasi yang tidak terprogram, serta sarana dan prasarana yang belum lengkap, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, dan dengan demikian pelaksanaan pemerintahan yang baik belum dapat diwujudkan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Hambatan dalam implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu ditinjau dari Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, antara lain adalah masih kekurangan sarana dan prasarana, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di samping itu juga sikap masyarakat yang kurang mendukung pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Camat Rengat Barat.

