

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

Pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah disebutkan bahwa, “Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik”. Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan tolok ukur dari kemajuan pemerintah kecamatan, karena masyarakat dapat menilai bahwa sistem pelayanan yang diterapkan pada kantor camat, apakah sudah memadai atau belum. Sehingga kemajuan dari pemerintah kecamatan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut kenyataan di lapangan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum dapat melakukan sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, karena sampai saat ini sistem pelayanan yang berlaku pada kantor camat tersebut masih seperti yang biasa, dan belum ada perubahan yang signifikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari beberapa pemikiran di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah di bidang pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir, dan apa hambatan yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan dalam memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

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 pelaksanaan inovasi daerah di bidang pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017. Sedangkan dilihat dari sifatnya penelitian ini adalah bersifat deskriptif, artinya memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan inovasi daerah di bidang pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa, pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah di bidang pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir, belum ada dilakukan karena dilihat dari sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi masih menggunakan sistem yang sudah biasa dilakukan, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga inovasi daerah dibidang pelayanan publik sebagaimana diamanahkan dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 belum terlaksana.

Hambatan yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan kubu dalam memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, antara lain adalah masih kekurangan pegawai, sarana yang belum memadai, sikap masyarakat yang kurang mendukung dalam proses pelayanan, serta proses administrasi yang belum bisa diubah. Beberapa hal tersebut merupakan faktor penghambat pemerintah kecamatan kubu dalam membeirkan pelayanan kepada masyarakat.