

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

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia mempunyai visi masa depan sebagai fokus tujuan pembangunan pemerintahan yang baik. Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat yang memiliki tugas pokok yang mencakup melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Terselenggaranya pemerintahan yang baik merupakan persyaratan bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan untuk mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan bernegara.¹

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 2 yang berbunyi Kedaulatan berada di tangan rakyat, dan dilaksanakan menurut Undang-Undang. Dan pasal 1 ayat 3 yang berbunyi Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Negara hukum adalah negara yang berdiri di atas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya.² Dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia menurut konstitusi Undang-undang Dasar 1945,

¹Ellydar Chaidir, *Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, (Total Media: Yogyakarta, 2008), h. 1

²Undang-undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat 2 dan 3

berdasarkan penjelasannya bahwa daerah Indonesia akan dibagi daerah provinsi dan daerah provinsi akan dibagi pula dalam daerah yang lebih kecil.³

Sejalan dengan hal tersebut agar pemerintah lebih memahami dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini telah memberikan otonomi yang lebih besar kepada daerah untuk mengurus dan mengatur urusan daerah masing-masing dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁴

Dalam gerak pelaksanaannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, maka penyelenggaraan otonomi daerah yang sesuai dengan Undang-Undang tersebut dalam substansinya juga mengalami perubahan, namun pada hakekatnya tetap menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua unsur pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah pusat. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan

³ Moh. Kusnardi, dkk, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia* (Jakarta: UI Press, 1988), h. 153

⁴ C.S.T, Kansil Christine, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, (PT. Bumi Aksara: Jakarta, 2008), h. 43

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.

dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.⁵

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Pasal 1 dikemukakan bahwa :

1. Menteri adalah menteri yang bertanggungjawab dalam bidang pemerintahan dalam negeri.
2. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Sebagaimana dimaksud Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah.
4. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
5. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.
6. Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan diwilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota

⁵ Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*, h.2

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.

untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan.

Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Bab III undang-undang ini juga memiliki maksud dan tujuan menyelenggarakan PATEN meliputi:

1. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.
2. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.⁶

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah *hirarki* Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Bab III. Pada prinsipnya menegaskan bahwa esensi otonomi sebagai kewenangan untuk mengatur dalam arti membuat regulasi di daerah dan mengurus dalam arti mengelola urusan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah, sehingga perlu dibina dan diawasi oleh Pemerintah. Implementasi kebijakan otonomi daerah tersebut mendorong terjadinya perubahan secara struktural, fungsional, dan kultural dalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemerintah daerah. Salah satu

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, h.2

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.

perubahan yang sangat esensial adalah yang berkenaan dengan kedudukan, kewenangan, tugas dan fungsi Camat.⁷

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik *hirarki* Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 ayat 2 Tentang Kecamatan menyatakan Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Perubahan paradigmatik penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, mengakibatkan pola distribusi kewenangan Camat menjadi sangat tergantung pada pendelegasian sebagian kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah penyelenggaraan pemerintahan umum, yang mempunyai implikasi langsung terhadap optimalisasi peran dan kinerja Camat dalam upaya pemenuhan pelayanan kepada masyarakat.⁸

Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintah yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini kemudian menjadikan Camat sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagian urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk melaksanakan dalam wilayah kecamatan. Namun, tugas tersebut tidak dengan serta merta memposisikan Camat sebagai kepala wilayah seperti pada waktu lalu.⁹

⁷ Hirarki Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 *Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, h.8

⁸ Hirarki Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 14 ayat 2 *Tentang Kecamatan menyatakan Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati / Walikota melalui Sekretaris Daerah*, h.3

⁹ *Ibid*, h.7

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.

Istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.¹⁰

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah kegiatan atau rangkaian 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 pelayanan publik.¹¹

Secara luas istilah Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat Umum (*the general publik*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan Kenikmatan dan Kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat didalam hukum administrasi negara Indonesia. Pengertian pelayanan publik menurut Lonsdale ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri,

¹⁰ <http://rizaaditya.com/category/administrasi-publik> ,diunduh pada tanggal 14 oktober 2015 jam 20.18 wib

¹¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. h.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kecuali secara *kolektif* dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.¹²

Sedangkan pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan pemerintah atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemerintah pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan pada masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.¹³

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan. Aparat pemerintah harus menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan masyarakat. Bila dimata masyarakat kesan yang muncul tidak demikian, berarti pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan yang sepenuh hati, melainkan pelayanan yang didasari oleh kewajibannya sebagai abdi negara. Oleh karena itu, camat wajib memfasilitasi masyarakat sehingga dalam hal penyelenggaraan pelayanan yang diberikan

¹² <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>, diunduh pada tanggal 20 januari 2016 jam 15.13 wib

¹³ http://rizaaditya.com/category/teori_pelayanan_publik, diunduh pada tanggal 14 oktober 2015 jam 20.27 wib

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.

kepada masyarakat dapat diterima dengan baik melalui aparat pemerintah. Walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Begitu juga halnya dengan pemerintah yang berada di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Jika dilihat dari tugas pegawainya sangatlah banyak yang tidak diperhatikan dalam pelaksanaannya dan tidak mengacu pada ketentuan peraturan yang ada. Sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan seperti yang diungkapkan bapak "Wira Harianto" beliau mengatakan masih banyak fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan tugasnya seperti :

1. Tidak berjalannya sesuai dengan tugasnya.
2. Pelayanan yang diberikan kurang bagus atau transparan.
3. Masih banyak pegawai yang tidak tepat waktu dalam memberikan dan mengumpulkan data sehingga terbengkalainya kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.
4. Masih terdapatnya pegawai yang tidak disiplin dalam tugas kerja, ketika masuk kerja..¹⁴

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir."**

¹⁴ Auzar, (Masyarakat) , Wawancara, 22 februari 2016

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. Batasan Masalah

Batasan dalam masalah penelitian ini hanya difokuskan pada pelaksanaan pelayanan terpadu berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak kantor camat kecamatan tanah putih kabupaten rokan hilir kepada masyarakat?
2. Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak kantor camat kecamatan tanah putih kabupaten rokan hilir kepada masyarakat?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak kantor camat kecamatan tanah putih kabupaten rokan hilir kepada masyarakat.
 - b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak kantor camat kecamatan tanah putih kabupaten rokan hilir kepada 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.

2. Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta Pengembangan Ilmu Hukum terkait Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk mempertajam kemampuan peneliti dalam penelitian dan penulisan yang bersifat ilmiah.
- c. Sebagai bahan masukan bagi instansi yang bersangkutan dalam upaya peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan unsur yang mutlak yang harus ada dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Untuk memperoleh suatu hasil penelitian yang maksimal dan baik diperlukan ketelitian, kecermatan, dan usaha yang gigih. Seiring dengan topik penelitian yang memfokuskan pada suatu tujuan yuridis.¹⁵

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian hukum sosiologis. Metode pendekatan penelitian ini adalah Efektifitas yaitu suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi

¹⁵ Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Raja Grafindo: Jakarta, 2010), h.133

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.

efektifitasnya. Metode penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dan menggambarkan secara jelas tentang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu peninjauan langsung keinstansi yang akan diteliti. Adapun penelitian ini dilakukan di kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah Camat tanah putih beserta Pegawai kantor camat dan masyarakat di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan obyek penelitian ini adalah Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶ Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang berurusan dengan pihak kantor camat, dan camat hanyalah sebagai informan. Dari populasi tersebut diambil

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Alfabeta: Bandung, 2005), h.18

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.

sebagai sampel. Sampel tersebut merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Teknik pengambilan sampel yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu orang yang diambil sebagai anggota sampel adalah mereka yang kebetulan ditemukan atau yang mudah ditemui.¹⁷

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Presentase
1	Camat Tanah Putih	1 orang	1 orang	100%
2	Pegawai Kantor Camat	37 orang	10 orang	27%
3	Masyarakat Pengguna Layanan	372 orang	40 orang	10,7%

5. Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Data sekunder, yaitu data pendukung dan pelengkap untuk memperkuat data pokok, berupa Buku, Internet dan semua yang bersangkutan dengan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

¹⁷Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jarimetri*, (PT.Ghalia Indonesia: Jakarta, 1990), h.51

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. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian sebagai berikut :

- a. Observasi : Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang akan diteliti.
- b. Wawancara : Wawancara merupakan interaksi dan komunikasi secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber, tujuannya untuk memperoleh informasi dan data yang akurat.
- c. Angket : Angket yaitu dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh penulis kepada Masyarakat beserta Pegawai Kantor Camat di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

7. Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul dengan cara wawancara, angket, dan studi kepustakaan yang akan diskripsikan sedemikian rupa kemudian data-data tersebut dianalisa.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh penelitian dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab dan sub bab 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.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, yaitu sejarah singkat Kecamatan Tanah Putih, budaya, letak dan luas wilayah Kecamatan Tanah Putih, pemerintahan, penduduk, susunan organisasi pemerintahan Kecamatan Tanah Putih.

BAB III : TINJAUAN TEORETIS

Bab ini akan mengemukakan mengenai teori-teori yang akan melandasi pembahasan penelitian, yaitu Pemerintahan, Otonomi Daerah, Pelayanan, dan uraian dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang diperoleh melalui telaah pustaka.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang akan menjawab permasalahan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kantor Camat kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan hilir kepada masyarakat dan Untuk mengetahui hambatan-hambatan

pelaksanaan pelayanan yang akan diberikan Kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir kepada Masyarakat.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini tentang uraian hasil penelitian secara ringkas yang dituangkan dalam bentuk kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

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.