

- 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.

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT  
KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH:**

**MUHAMMAD RAMLI**

**11575104971**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**

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.

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT  
KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral  
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH:**

**MUHAMMAD RAMLI**

**11575104971**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : MUHAMMAD RAMLI  
**NIM** : 11575104971  
**JURUSAN** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR

DISETUJUI OLEH  
 Dosen Pembimbing

Mashuri, MA  
 NIP.19770721 201411 1 002

Dekan  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan  
 Program Studi Administrasi Negara

Dr. H. Mahyarni, SE, MM  
 NIP.19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si  
 NIP.19781025 200604 1 002

- Hak Cipta UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan disertasi 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 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.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar”** yang ditulis oleh :

Nama : Muhammad Ramli  
 NIM : 11575104971  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Jum'at 28 Oktober 2022  
 Waktu : 08.00 WIB  
 Tempat : Ruang Seminar

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**TIM PENGUJI MUNAQASAH**

Ketua

**Astuti Melfinda, S.E., M.M.**



Sekretaris

**Ermansyah, S.E., M.M.**



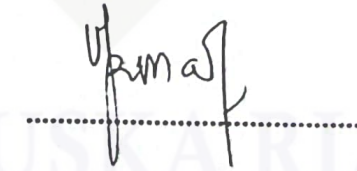
Penguji I

**Mashuri, M.A.**



Penguji II

**Virna Museliza, S.E., M.Si**





Lampiran Surat:  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 28 September 2022

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ramli  
 NIM : 11575104971  
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Sawah, 10-Oktober-1996  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi (Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28-10-2022  
 Saya yang membuat pernyataan



Muhammad Ramli  
 NIM : 11575104971

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

- 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 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

### **ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR**

OLEH :

**MUHAMMAD RAMLI**  
**11575104971**

*Konsep pemerintahan yang baik (good governance) muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pada Penelitian ini peneliti tertarik untuk mengamati pelayanan publik kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar dengan adanya indikasi sering terjadinya permasalahan pelayanan publik kepada masyarakat seperti kejelasan waktu pengurusan dianggap masih kurang jelas disebabkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kemampuan petugas pelayanan yang jauh dari standar normal, yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat serta sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip good governance dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar dan apa saja faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan informan penelitian berjumlah 9 orang. Didalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara terhadap informan penelitian, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam proses pelayanan publik pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar sudah bisa dikatakan cukup baik, namun belum menunjukkan kualitas pelayanan yang prima atau optimal. Hal ini terlihat dari pegawai yang kurang berkompeten serta peletakkan papan informasi SOP tidak di ruang lobi sehingga membuat proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif.*

**Kata Kunci : Penerapan, Good Governance, Prinsip-prinsip Good Governance, Pelayanan Publik, Kecamatan Kampar Utara**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR**”. Selanjutnya shalawat beserta salam senantiasa kita sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan dan mengharapakan syafaatnya di akhirat kelak.

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

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 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

1. Orang tua tercinta, Ayahanda tercinta Burhan dan Ibunda Liana yang senantiasa memberiksn do'a restu penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr.Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara sekaligus Pembimbing dalam pembuatan skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
6. Sahabat seperjuangan, Rafiqi Latif, Hady Zulnanda, Nanda Zulvi Rahman S.T, Muhammad Faisal yang selalu menyemangati penulis dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan dikelas, juga sebagai sebagai tempat bertukar pikiran selama pembuatan skripsi ini.
8. Pegawai Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar yang telah bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat dan doa serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah ta'ala dan penulis hanyalah manusia biasa



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.

yang tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya.

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 15 November

2022

Muhammad Ramli

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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian Pelayanan .....	10
2.2 Pengertian Publik .....	10
2.3 Konsep Pelayanan Publik .....	11
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.3.3 Azas pelayanan publik .....	17
2.3.4 Standar pelayanan publik .....	18
2.3.5 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.3.6 Pelayanan Publik dalam Islam .....	23
2.4 Pengertian Pemerintahan .....	24
2.5 Pengertian Pemerintahan Kecamatan .....	25
2.6 Otonomi daerah.....	26



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.

2.7	Pengertian <i>Good Governance</i> .....	27
2.8	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	29
2.8.1	Partisipasi ( <i>Participate</i> ) .....	29
2.8.2	Supremasi Hukum ( <i>Rule of Law</i> ).....	30
2.8.3	Transparansi ( <i>Transparency</i> ).....	30
2.8.4	Efektifitas .....	31
2.8.5	Akuntabilitas .....	32
2.9	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> .....	33
2.10	Penelitian Terdahulu.....	34
2.11	Definisi Konsep .....	36
2.12	Konsep operasional .....	37
2.13	Kerangka pemikiran .....	38
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
3.1	Lokasi penelitian .....	39
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.2.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2.2	Sumber Data.....	39
3.3	Teknik Pengambilan Data .....	40
3.4	Informan Penelitian .....	41
3.5	Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV: GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Kabupaten Kampar .....	43
4.1.1	Keadaan Geografis .....	43
4.1.2	Keadaan Demografi .....	44
4.2	Gambaran Umum Kecamatan Kampar Utara.....	46
4.2.1	Keadaan Geografis .....	46



**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.

4.2.2 Keadaan Demografis.....	47
4.2.3 Bidang Pemerintahan .....	48
4.2.4 Tapal Batas.....	50
4.2.5 Pemerintahan Desa/Kelurahan.....	51
4.2.6 Bidang Pembangunan .....	54
4.3 Kedudukan dan Fungsi Kecamatan .....	60
<b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Identitas Informan .....	73
5.2 Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar .....	74
5.2.1 Penyediaan Informasi Pelayanan Publik.....	76
5.2.2 Kejelasan Prosedur dan Biaya.....	78
5.2.3 Tanggungjawab Pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan .....	79
5.2.4 Ketertiban Masyarakat dalam proses pelayanan publik.....	81
5.2.5 Adanya lembaga perwakilan untuk menyalurkan aspirasi rakyat.....	82
5.2.6 Pemberian sanksi/hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedisiplinan .....	83
5.3 Faktor Hambatan Dalam Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> ....	85
5.3.1 Sarana dan Prasarana .....	85
5.3.2 Sumber Daya Manusia .....	86
<b>BAB VI :KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Kantor Camat Kampar Utara Tahun 2022.....	3
Tabel 1.2	Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1	Data Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kab. Kampar .....	45
Tabel 4.2	Luas wilayah Kecamatan Kampar Utara .....	49

### 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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar Tahun 2022 .....	72



- 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 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

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Instansi pemerintah terdiri dari sekumpulan orang-orang yang dipilih berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan guna melaksanakan kewajiban dan tugas serta mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga untuk memenuhi hak dan kebutuhan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*public service*), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 komponen



standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, Prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, namun sebagian besar publik membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) menjadi semakin rendah, masalah penegakan hukum berjalan dengan lancar, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan masyarakat (Sedarmayanti, 2010).

Instansi pemerinah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

#### 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 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.

Kantor Kecamatan Kampar Utara adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di daerah Kampar Provinsi Riau. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Keluarga, Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), fasilitasi pendaftaran izin usaha mikro dan fasilitasi pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

**Tabel 1.1 Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Kantor Camat Kampar Utara Tahun 2022**

No	Nama	Pangkat Gol/Ruang	Jabatan	Catatan Mutasi Kepegawaian
1	Riska Jonita Eka Putri, S.STP, M.Si	Penata Tk.1 (III/d)	Camat Kampar Utara	Kantor Camat Salo
2	Nurhayati, SH	Pembina (IV/a)	Sekcam	Dinas DPM PPSP
3	Nuraini, S.Sos	Penata Muda Tk.1 (III/b)	Kasi PMD	Kantor Camat Rumbio Jaya
4	Almatridi, S.Sos	Penata Muda Tk.1 (III/b)	Kasubag Keuangan	Kantor Satpol PP Kab. Kampar
5	Dasman	Pengatur Tk.1 (II/d)	Staf	Kantor Satpol PP Kab. Kampar
6	Zulfaman	Pengatur (II/c)	Sekdes Kp. Panjang	Sekdes Kp.Panjang

*Sumber : Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar, 2022*

Berdasarkan peraturan Daerah kabupaten Kampar No.21 Tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan antara lain meliputi meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu



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

Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, Sertifikat Tanah, Legalisasi Surat-Surat dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

**Tabel 1.2 Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar**

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	- Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Penduduk (KTP) - Pembuatan Kartu Keluarga (KK) - Pembuatan Surat Kelahiran - Pembuatan Surat Kematian
2	Pengantar Perizinan	- Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3	Pengantar Keterangan	- Surat Keterangan Tanah (SKT) - Surat Ganti Rugi (SKGR), jual beli - Keterangan Hibah Tanah - Surat Keterangan Catatan - Kepolisian (SKCK) - Surat Keterangan Pindah
4	Surat-Surat lainnya – Surat rekomendasi	- Legalisir

Sumber : Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar 2022

Berdasarkan pengamatan awal yang telah penulis lakukan di Kantor Camat Kampar Utara penulis menemukan indikasi adanya masalah yang sering terjadi terkait pelayanan publik misalnya kejelasan waktu pengurusan



di Kantor Kecamatan Kampar Utara dianggap masih kurang jelas disebabkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kemampuan petugas pelayanan yang jauh dari standar normal, yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Masyarakat di tempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus taat pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima (Rohman, 2010), sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik- baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan pelaksanaan prinsip- prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara efektif dan efisien. Disadari,

#### 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.

mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan juga upaya yang terus menerus. Disamping itu, perlu juga dibangun kesepakatan serta rasa optimis yang tinggi dari seluruh komponen bangsa yang melibatkan tiga pilar berbangsa dan bernegara, yaitu aparatur pemerintah negara, pihak swasta dan masyarakat madani untuk menumbuhkan kembangkan rasa kebersamaan dalam rangka mencapai tata pemerintahan yang baik. Diharapkan dengan pelaksanaan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah baik yang ada dipusat sampai dengan Kecamatan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti ingin mengangkat judul penelitian tetang: **Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam proses Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Utara?
2. Apa faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam proses Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Utara?

### 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.



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Kampar Utara.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) dalam pelayan publik di kantor Camat Kampar Utara.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna baik secara akademis maupun secara praktis:

1. Secara akademis  
 Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi negara, khususnya terkait dengan Pelayanan Publik dan pemerintahan Yang Baik (*good governance*).
2. Secara praktis  
 Penelitian ini mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi pegawai di kantor Camat Kampar utara sebagai penyelenggara pemerintahan di tingkat Desa dan kecamatan dan Pemerintah



Kabupaten Kampar agar saling bersinergi dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian Dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini diuraikan teori-teori berdasarkan referensi-referensi dan buku-buku yang mendukung dan berhubungan dengan masalah yang dibahas di dalam penelitian ini.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan memaparkan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan memaparkan gambaran umum tempat penelitian

### **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### 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.

Pada bab ini diuraikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan jawaban atas pertanyaan penelitian berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran-saran yang membangun bagi objek penelitian dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca.

### 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 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 II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moneir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang.

#### 2.2 Pengertian Publik

Publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pempebri layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang





mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## 2.3 Konsep Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Sandang P. Siagian (1992:128-129) mengemukakan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara moderen sebagai suatu Negara hukum (legal state). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Selanjutnya Thoha (1991:176-177) mengemukakan bahwa istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat yang memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

#### 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 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.

Pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik. Zeitmel (1990:134), mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparatur yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan



ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara

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.



langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

c. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dilihat dari ilmunya, administrasi merupakan kegiatan pelayanan dan memang salah satu fungsi pemerintah dalam pembangunan adalah menyelenggarakan pelayanan publik.

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 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.

### 2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

#### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### e. Keamanan



Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain lain.

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.



### 2.3.3 Azas pelayanan publik

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### 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 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.

### 2.3.4 Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila 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.

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal ( SESPANAS LAN, 1998).

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empatbelas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).



- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan

#### 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 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.

- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.



#### 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.

- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

### 2.3.5 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah Sumber Daya Manusia yaitu pegawai/karyawan yang melayani masyarakat karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing – masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang memepengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan jasa, dan pola layanan dalam penyampian jasa.

### 2.3.6 Pelayanan Publik dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di kantor Camat Kampat Utara harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang di tuangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan maksimum, contohnya tolong menolong. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
الْقُلُوبَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا  
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ أَنْ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ  
الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدُوِّ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan(melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan(mengganggu) hadyu(hewan-hewan kurban) dan qolai'id( hewan-hewan yang diberi tanda), dan jangan pula mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baiturrahman; mereka mencari karunia dan keridoan Tuhan. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencianmu kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas kepada mereka. Dan tolong-menolong la kamu dalam(mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.

#### 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.



*Bertaqwalah kepada Allah, sungguh Allah sangatlah berat siksaan-nya.”*

#### 2.4 Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan atau *governance* yaitu: tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan (Sedarmayanti, 2010). Dengan demikian *governance* adalah suatu kegiatan atau proses sebagaimana dikatakan Kooiman bahwa *governance* lebih merupakan: “serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut” (Sedarmayanti, 2010).

Menurut Bank Dunia (*World Bank*, 1989) mengidentifikasi *governance* sebagai tindakan pemegang kekuasaan untuk mengelolah urusan-urusan Nasional. *Governance* diartikan sebagai pengelolaan struktur rezim dengan sebuah pandangan untuk memperkuat legitimasi penyelenggaraan kekuasaan dimata kehidupan publik (Goran Hyden, 1992 :7). *Governance* dan pembuatan keputusan adalah dua entitas yang berbeda, namun praktek saling mempengaruhi, karena *governance* adalah kebijakan besar (metapolices) sebagai pilihan konstitusional. Sejak diterapkan ditengah masyarakat banyak lembaga yang kemudian mencoba menerapkan *governance* dengan harapan akan efektif bila memperoleh legitimasi yang bersandar pada partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas. Legitimasi

##### 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.



tersebut kemudian ada berdasarkan UU No. 22/1999 yang telah diperbaharui menjadi UU No. 32/2004 yang mana dari dasar inilah Pemerintah dan seluruh komponen lembaga masyarakat menerapkannya.

berdasarkan beberapa uraian di atas maka governance adalah suatu kegiatan atau proses sebagaimana dikatakan Kooiman bahwa governance lebih merupakan: “serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut” (Sedarmayanti, 2010).

## 2.5 Pengertian Pemerintahan Kecamatan

Menurut Nurcholis, (2005:133) yang dimaksud dengan Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat adalah perangkat kabupaten /kota bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Dalam Undang-undang Nomor tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 126 ayat (1) disebutkan : kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara

### 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 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.

berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Budiman, 1995: 4).

Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Adapun struktur organisasi telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No. 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

## 2.6 Otonomi daerah

Otonomi daerah berasal dari kata Yunani *Auotos* dan *Nomos*. Kata pertama berarti sendiri dan kata kedua berarti pemerintah. Menurut Khusaini dalam Rusydi (2010) daerah otonomi praktis berbeda dengan daerah saja yang merupakan penerapan dari kebijakan dalam wacana administrasi publik disebut *local state government*.

Menurut UU No.32 Tahun 2004 Otonomi daerah merupakan sebagai hak wewenang dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan otonomi daerah adalah meningkatkan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan otonomi daerah. Menurut Silalahi dalam Rusydi (2010) Sumber daya manusia yang dibutuhkan tersebut antara lain adalah :





## 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.

- a) Mempunyai wadah, perilaku, kualitas, tujuan dan kegiatan yang dilandasi dengan keahlian dan ketrampilan tertentu.
- b) Kreatif dalam arti mempunyai jiwa inovatif, serta mampu mengantisipasi tantangan maupun perkembangan, termasuk di dalamnya mempunyai etos kerja yang tinggi.
- c) Mampu sebagai penggerak swadaya masyarakat yang mempunyai rasa solidaritas sosial yang tinggi, peka terhadap dinamika masyarakat, mampu kerja sama, dan mempunyai orientasi berpikir.
- d) Mempunyai disiplin yang tinggi dalam arti berpikir konsisten terhadap program, sehingga mampu menjabarkan kebijaksanaan nasional menjadi program operasional pemerintah daerah sesuai dengan rambu-rambu pengertian program urusan yang ditetapkan.

## 2.7 Pengertian *Good Governance*

World Bank mengatakan *good governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran, serta penciptaan legal and political frame work bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Wiyoto, 2005).

Lembaga Administrasi Negara (2000), menyatakan *good governance* adalah sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga “sinergi”

interaksi yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Budi Wiyoto (2005), mengatakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, yaitu;

*pertama*, mengandung makna tentang orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan negara. Berorientasi pada nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai kemandirian, pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, demokratisasi dalam kehidupan bernegara seperti legitimasi, akuntabilitas, perlindungan HAM, otonomi dan pemberdayaan masyarakat.

*Kedua*, mengandung makna tentang aspek-aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien, atau pemerintah yang berfungsi ideal, yaitu mampu berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan nasional.

## 2.8 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersingungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*.

### 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.



Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *good governance* di urai satu persatu sebagaimana yang tertera dalam UNDP (*United Nation Development Programme*) yaitu mengemukakan 10 buah prinsip *Good governance* yaitu Partisipasi (*Participation*), Aturan Hukum (*Rule of Law*), Transparansi (*Transparency*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), berkeadilan (*equality*), evektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategic vision*) dan saling keterbukaan (*interrelated*).

### 2.8.1 Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.

Menurut World Bank dan UNDP salah satu karakteristik *Good Governance* adalah keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyampaikan aspirasinya. Sedangkan menurut Sad Dian Utomo (2003) terdapat 4 manfaat partisipasi masyarakat dalam mewujudkan *Good Governance* yaitu:

1. Memberikan landasan yang lebih baik untuk pembuatan kebijakan publik.
2. Memastikan adanya implementasi yang lebih efektif karena warga mengetahui dan terlibat.
3. Meningkatkan kepercayaan warga kepada eksekutif dan legislatif.
4. Efisiensi sumber daya.

#### 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 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.

### 2.8.2 Supremasi Hukum (*Rule Of Law*)

Supremasi Hukum adalah usaha untuk berikan jaminan terwujudnya keadilan. Keadilan harus diposisikan lewat cara netral, artinya masing-masing orang memiliki kedudukan dan perlakuan hukum yang sama tidak ada kecuali. Hal semacam ini bisa termuat dalam UUD '45 pasal 27 ayat 1, yang berbunyi "*Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada pengecualian*".

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu terutama hukum untuk hak asasi manusia.

### 2.8.3 Transparansi (*Transparency*)

Transparansi merupakan salah satu pilar dalam good governance. Adanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembuatan kebijakan dapat menjadi *entry point* bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi sehingga dapat melakukan check and balance terhadap jalannya pemerintahan.

Transparansi merupakan penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada stakeholders. Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Muhammad, 2007).



## 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.

#### 2.8.4 Efektifitas

Widjaya (2008:32) mengemukakan bahwa Efektifitas adalah hasil membuat keputusan yang mengarahkan, melakukan sesuat dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan. Selanjutnya oleh Suprihanto (2010:85) efektifitas diartikan sebagai prestasi (*performance*) individu, kelompok, dan organisasi. Semakin berprestasi seseorang, kelompok, ataupun organisasi, semakin menunjukkan efektifitasnya. Untuk melihat efektifitas kerja, pada umumnya dipakai empat macam pertimbangan, yaitu pertimbangan ekonomi, pertimbangan fisiologi, pertimbangan psikologi dan pertimbangan sosial.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektifitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektifitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai yang telah diharapkan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut, bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Sarwoto (2009:46) mengistilahkan efektifitas dengan “berhasil guna”, yaitu pelayanan yang baik corak dan mutunya dan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi.

#### 2.8.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana



secara efektif. (Sedarmayanti, 2012). Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders.

Menurut (Muhammad, 2007) Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan penyelenggara organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewajiban untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

## 2.9 Penerapan Prinsip *Good Governance*

Penerapan prinsip *good governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip efektif dan efisiensi, partisipasi, aturan hukum, daya tangkap dan akuntabilitas.

Kinerja aparatur pemerintah adalah hasil karya secara kualitas dan kuantitas yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerja dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah di tentukan.

Pengimplementasian *good governance* dapat terwujud apabila aparatur pemerintah dan institusi public secara keseluruhan dapat bersikap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta responsive terhadap kepentingan masyarakat. Dapat diartikan bahwa implementasi *good governance* merupakan pelaksanaan cara berpemerintahan yang baik yang menganut prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, penegakan hukum, responsive, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas yang baik oleh pemerintah maupun diluar pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Secara singkat dapat dinyatakan bahwa kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Apabila kepentingan pribadi dan sekelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum. (Moenir 2006:6)

## 2.10 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Sumber	Hasil	Perbedaan
1	Nama : Ismayanti  Judul : Implementasi Prinsip - Prinsip	Berdasarkan hasil penelitian tersebut Prinsip responsivitas sudah di implementasikan dengan baik. Namun Prinsip <i>good governance</i> dengan	Pada penelitian ini mengkaji peningkatan kualitas pelayanan publik dengan penerapan prinsip <i>good governance</i> ,

### 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 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.

	<p><i>Good Governance</i></p> <p>Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang</p>	<p>indicator efektifitas dan efisien belum baik dimana pegawai di kantor kecamatan belum disiplin dan mempunyai kinerja yang buruk dengan dating terlambat dan pulang lebih cepat. Sedangkan indicator keadilan dalam pelayanan publik di kantor kecamatan tersebut belum dapat dikatakan adil karena masih melakukan sistem pelayanan nepotisme</p>	<p>sedangkan penelitian yang peneliti lakukan sekarang adalah analisa prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam proses Pelayanan Publik</p>
2	<p>Nama : Yan Hanry Samber</p> <p>Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> Di Desa/Kampung Mansinam</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan:</p> <p>a. Partisipasi masyarakat dengan pemerintah kampung sudah cukup baik dalam menjalankan <i>Good governance</i></p> <p>b. Transparansi dari Pemerintah Kampung Mansinam selama ini untuk melakukan tugasnya sudah semakin membaik. Namun yang menjadi masalah ditengah masyarakat adalah sarana dan prasarana pendukung untuk menyebarluaskan informasi masih kurang (belum ada)</p>	<p>Cakupan penelitian mengkaji tentang penerapan <i>good governance</i> pada tingkat Desa/Kampung</p>





		c. Akuntabilitas dalam Pemerintah Kampung masih terdapat kendala dimana Pemerintah Kampung masih lemah dalam menciptakan regulasi-regulasi Kampung.	
3	Nama : Rozita Izlin Judul : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Tambang termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan evaluasi jumlah rata-rata responden berada pada ukuran 56% - 75%	Pada penelitian ini mengkaji hanya sebatas mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat

## 2.11 Definisi Konsep

Guna mempermudah dalam penelitian dan menghindari kesalahpahaman mengenai konsep yang terdapat dalam penelitian ini, maka akan dijelaskan pula batasan konsep yang akan diuji. adapun konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 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 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. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
3. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau kotamadya yang terdiri atas desa dan kelurahan.
4. Prinsip adalah kunci yang menjadi dasar dalam pelaksanaan tata kelola yang baik.
5. *Good governance* adalah suatu mekanisme interaksi para pihak terkait yang berada dilembaga legislatif dan masyarakat, baik secara pribadi atau kelompok untuk bersama-sama merumuskan berbagai kesepakatan yang berkaitan dengan manajemen pembangunan dalam suatu hukum dan administrasi tertentu.

### 2.12 Konsep operasional

Operasional Variabel, indikator dan sub-indikator nya dapat dilihat berikut ini:

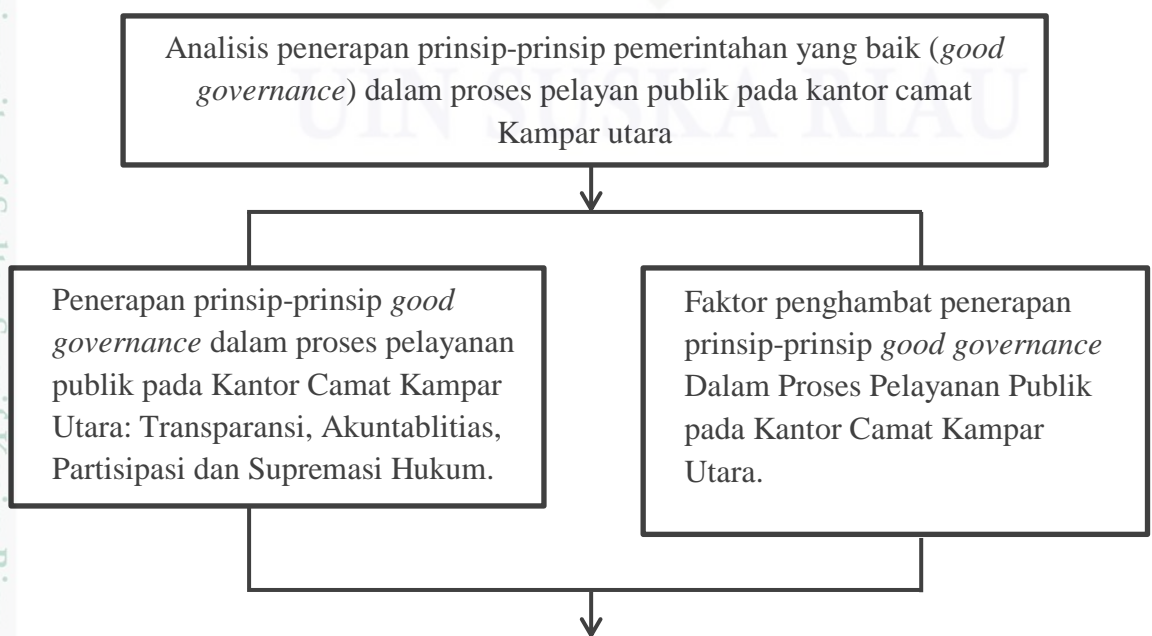
**Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variable	Indikator	Sub-indikator
Penerapan prinsip-prinsip <i>Good governance</i> dalam pelayanan publik	Transparansi ( <i>transparency</i> )	1. Penyediaan informasi 2. Kejelasan prosedur dan biaya
	Akuntabilitas ( <i>accountability</i> )	3. Tanggung jawab terhadap tugas
	Partisipasi ( <i>participation</i> )	4. Ketertiban masyarakat dalam proses pelayanan publik 5. Adanya lembaga perwakilan untuk menyalurkan aspirasi rakyat
	Supremasi hukum( <i>rule of law</i> )	6. Pemberian sanksi/hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedisiplinan.

Sumber: United Nation Development Program (UNDP) 2004

### 2.13 Kerangka pemikiran

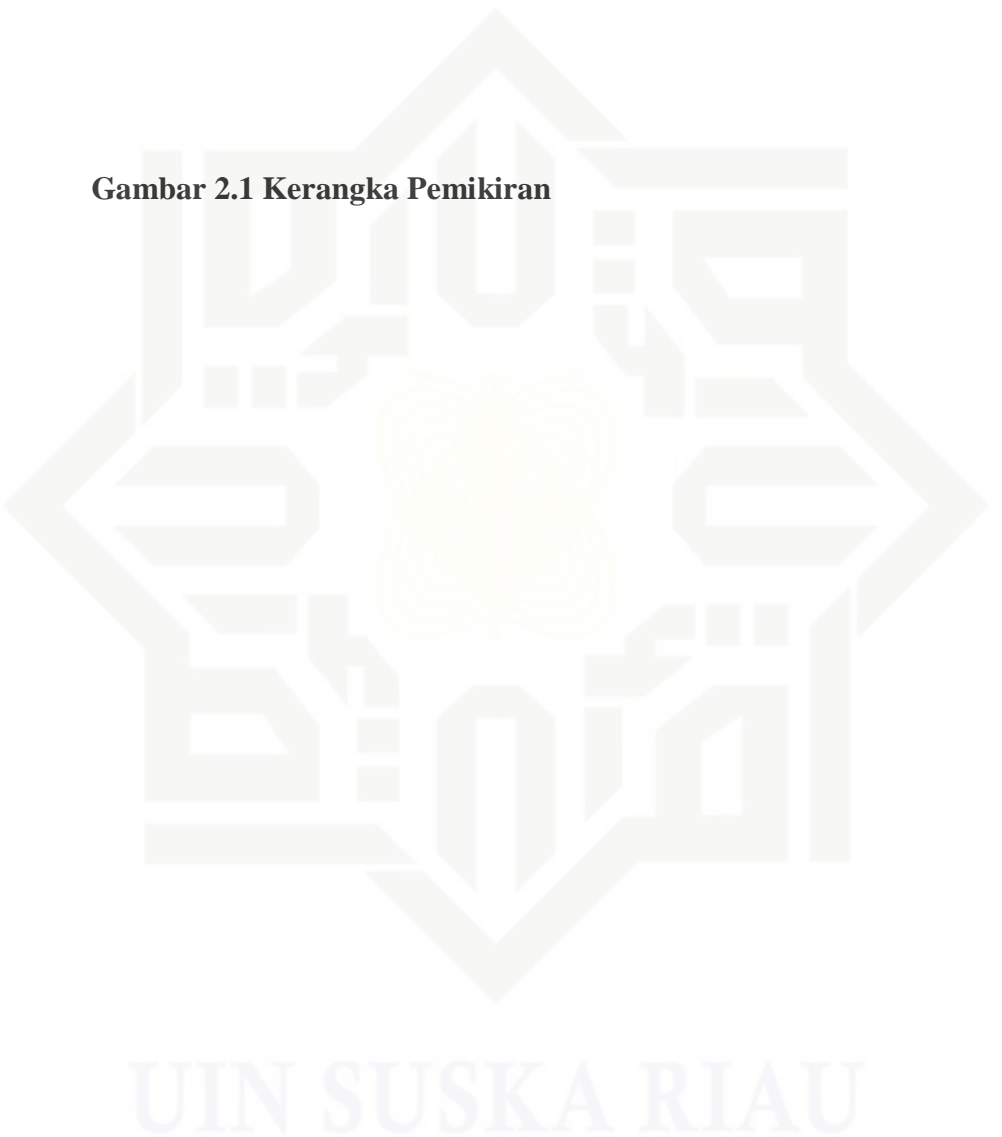
Penelitian ini nantinya akan mendeskripsikan tentang Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar, maka dapat digambarkan kerangka pikir sebagai berikut:



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.

## Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 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 III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Alasan memilih tempat penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui apakah Kantor Camat Kampar Utara sudah menerapkan *good governance* dalam pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Camat Kampar utara Kabupaten Kampar.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti.

##### 3.2.2 Sumber Data

Data yang akan diambil dan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu :

- a. Data sekunder, yakni data berupa dokumen baik yang bersifat angka-angka maupun yang bersifat kuantitatif yang diambil



#### 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.

dari Kantor Camat Kampar Utara.

- b. Data primer, yakni data dari informasi berupa keterangan, tanggapan dan penilaian yang diperoleh dari responden dan informasi penelitian yang telah ditentukan.

### 3.3 Teknik Pengambilan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan data sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan (*library research*), yakni mengumpulkan dan mengkaji dokumen dan referensi yang relevan dengan pembahasan masalah dan atau hasil penelitian ini.
- b. Studi lapangan, (*field research*) yakni pengumpulan data dan informasi yang dilakukan melalui 3 cara :
  1. *Oservasi* yaitu teknik pengumpulan data, dimana penelitian melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data yang di inginkan dan melihat secara langsung bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Proses Pelayanan Publik di Kantor Camat Kampar Utara.
  2. *Wawancara* yaitu mengadakan tanya jawab dengan informan yaitu Bapak Camat Kampar Utara.
  3. *Studi dokumen* yaitu pengambilan data baik dengan cara mendokumentasikan secara langsung di lokasi studi selama



penelitian dan data yang telah di dokumentasikan oleh pihak kantor Kecamatan Kampar Utara yang relevan dengan penelitian.

### 3.4 Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber atau tempat untuk memperoleh keterangan penelitian. Menurut Sugionon (2014:221) penentuan sampel informasi dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Dengan adanya responden atau subjek penelitian akan lebih mempermudah penulisan dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, subjek sangat mempengaruhi besar terhadap sebuah penelitian yang sedang dilakukan. Untuk mempermudah dalam pencarian data dan informasi serta untuk jelasnya tentang key informasi dan informan dalam penelitian ini maka dapat dilihat dalam tabel 3.1 di bawah ini

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kasi Pelayanan Umum	1
4.	Masyarakat	6
Jumlah		9

*Sumber Data Olahan Peneliti Tahun 2022*

#### 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.



### 3.5 Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan menurut Model Miles and Huberman, yaitu sebagai berikut :

#### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

#### b. *Data Display* (Penyajian data)

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

#### c. *Conclusion Drawing / Verification*

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.



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 IV

### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kampar

##### 4.1.1 Keadaan Geografis

Keadaan Geografis Kabupaten Kampar dengan luas lebih kurang 1.128.928 Ha merupakan daerah yang terletak antara 01°00'40" Lintang Utara sampai 00°28'30" Lintang Selatan dan 100°28'30" - 101°14'30" Bujur Timur. Daerah ini terdiri dari 20 kecamatan dan 250 desa/kelurahan. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Siak;
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi;
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Provinsi Sumatera Barat, dan
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak.

Di daerah Kabupaten Kampar terdapat dua buah sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak bagian hulu, serta beberapa sungai kecil. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai prasarana perhubungan, sumber air bersih budidaya ikan maupun sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang). Kabupaten Kampar terbentuk sejak tahun 1956 berdasarkan UU No. 12 Tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang. Pada awalnya Kabupaten



Kampar terdiri dari 19 kecamatan dengan dua Pembantu Bupati sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: KPTS. 318VIII1987 tanggal 17 Juli 1987. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1993 Juncto Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 1999 tanggal 24 Desember 1999, maka Kabupaten Kampar resmi dimekarkan menjadi 3 Kabupaten, yaitu Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Kampar. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis. Temperatur minimum terjadi pada bulan September yaitu 23,10C. Temperatur maksimum juga terjadi pada September dengan temperatur 32,40C. Jumlah hari hujan dalam tahun 2010, yang terbanyak adalah disekitar Bangkinang dan Kampar Kiri dan yang paling sedikit terjadinya hujan adalah sekitar Tapung Hulu.

#### 4.1.2 Keadaan Demografi

Penduduk merupakan unsur terpenting dalam kegiatan ekonomi dan usaha membangun suatu perekonomian, karena dengan jumlah penduduk yang besar dan tingkat perkembangan dan pertumbuhan yang tinggi bila diikuti dengan peningkatan sumberdaya manusia yang berkualitas akan menjadi modal yang besar dalam memacu gerak dan laju pembangunan. Tingkat perkembangan penduduk adalah mutlak untuk diketahui sebagai pedoman dalam perencanaan maupun sebagai evaluasi terhadap keberhasilan dan kegagalan dalam suatu pembangunan. Selain itu, penduduk merupakan faktor penting dalam dinamika pembangunan

#### 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.

karena sebagai modal dasar dan juga sebagai objek dari pembangunan itu sendiri, sekaligus merupakan subjek ekonomi yang memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi nasional.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penduduk merupakan sumber terpenting dalam kegiatan pembangunan ekonomi suatu negara, terutama dalam meningkatkan produksi karena menyediakan tenaga kerja, tenaga ahli, tenaga pemimpin dan tenaga lain yang diperlukan untuk meningkatkan ekonomi. Namun bila dilihat pada hakekatnya bahwa jumlah penduduk yang tinggi tanpa diiringi oleh penyediaan lapangan pekerjaan yang memadai akhirnya akan membawa konsekuensi terhadap tingkat kemakmuran masyarakat secara menyeluruh. Penduduk Kabupaten Kampar sangat heterogen, yang terdiri dari suku Minang, Melayu, Batak, Jawa, Flores, Cina, Sunda dan Nias. Mengenai luas wilayah, jumlah dan kepadatan penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Kampar tahun 2021 dapat dilihat Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Data Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kab. Kampar**

No	Kecamatan	Luas Wilayah(Km <sup>2</sup> /sq.km)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk(per km <sup>2</sup> )
1	Kampar Kiri	915,33	33269	37
2	Kampar Kiri Hulu	1301,25	11011	9
3	Kampar Kiri Hilir	759,74	12862	17
4	Gunung Sahilan	597,97	20722	35
5	Kampar Kiri tengah	330,59	27869	84
6	XIII Koto Kampar	732,40	23770	33
7	Koto Kampar Hulu	674,00	20038	30
7	Kuok	151,41	26286	174
8	Salo	207,83	26108	126

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

9	Tapung	1365,97	103582	76
10	Tapung Hulu	1169,15	80324	69
11	Tapung Hilir	1013,56	58329	58
12	Bangkinang Kota	117,18	37471	212
13	Bangkinang	253,50	34287	136
14	Kampar	136,28	51885	381
15	Kampa	173,08	24226	140
16	Rumbio Jaya	76,92	18448	240
17	Kampar Utara	79,84	18360	230
18	Tambang	371,94	105138	283
19	Siak Hulu	689,80	104669	152
20	Perhentian Raja	111,54	19098	173

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kampar Tahun 2022*

## 4.2 Gambaran Umum Kecamatan Kampar Utara

### 4.2.1 Keadaan Geografis

Secara Geografis Kecamatan Kampar Utara letaknya sama dengan Geografis Kabupaten Kampar yang terletak pada posisi 10,02 Lintang Utara dan 00,29' Lintang Selatan, 1000,23' – 1010,40' Bujur Timur dengan luas wilayah Kecamatan Kampar Utara adalah : 153.165 Km<sup>2</sup> (15,316,5), dengan batas wilayah sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Tapung, Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Kampar, sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Bangkinang Seberang, dan sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Rumbio Jaya.

Kecamatan Kampar Utara juga merupakan kawasan yang memiliki sebagian wilayah merupakan daratan (90%), Daerah berbukit (10%), dengan kemiringan + 9%, Penyebaran Daerah datar berada disepanjang aliran Sungai Kampar, sedangkan daerah bergelombang dan berbukit terletak



dibagian kecil dibagian selatan dengan ketinggian + 30 s/d 40 M diatas permukaan laut, sedangkan penyebaran penduduk diwilayah Kecamatan Kampar Utara berada disepanjang aliran SungaiKampar.

Kecamatan Kampar Utara dilihat dari keadaan alamnya juga merupakan wilayah yang memiliki alam tanahnya yang terdiri dari tanah Pad Solid warna lebih kuning+60%dari luas wilayah Kecamatan Kampar Utara,tanah gambut original+ 9 % dari luas wilayah, Alluvial ( endapan 3637) + 10% dari luas wilayah, kemudian (endapan) + 7% berada di sepanjang aliran sungai Kampar, iklim KecamatanKampar Utara memiliki iklim tropis type dengan jumlah curah hujan 1 (satu) tahun + 2.975 mm,dengan jumlah curah hujan + 107 mm/hari dan memiliki temperatur 26 0 C s/d 30 0 C dan memiliki 3 (tiga) musim yaitu : Musim panas, musim hujan dan musim panca roba (musim panas disertai hujan).

#### 4.2.2 Keadaan Demografis

Melihat pertumbuhan penduduk di Kecamatan Kampar Utara setiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun 2012 dengan tahun 2013 sebesar +1,07 %, maka jumlah penduduk Kecamatan Kampar Utara berdasarkan sensus penduduk tahun 2013 mencapai 17.806 jiwa, dan 3.730 jumlah KK dengan rinciannya adalah penduduk laki-laki berjumlah 8.909 jiwa, penduduk perempuan berjumlah 8.897 jiwa, jika dibandingkan dengan luas Kecamatan Kampar Utara, maka kepadatan penduduk rata-rata adalah

#### 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.



+ 11 jiwa/Km<sup>2</sup>, dengan demikian rata-rata pertumbuhan pada tahun 2013 sebesar 13.5%.

#### 4.2.3 Bidang Pemerintahan

##### 1. Pertanahan, Perkebunan, dan Peternakan

###### a. Pertanahan

Berdasarkan luas wilayah Kecamatan Kampar Utara dan jumlah Penduduknya, Kecamatan Kampar Utara berhak dan berwenang serta mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan segala bentuk urusan yang berkaitan dengan penyelesaian permasalahan pertanahan yang muncul di wilayah Kecamatan Kampar Utara dan juga sebagai fasilitator penyelesaian, baik penyelesaian sengketa tanah, lahan perumahan, perkebunan, pertanian, serta berwenang untuk melakukan pendataan terhadap lahan perkebunan yang dikelola oleh masyarakat di Kecamatan Kampar Utara baik secara kelompok maupun secara perorangan. Wujud nyata dari apa yang telah dijelaskan tersebut diatas bertujuan untuk :

1. Meminimalisasikan permasalahan sengketa yang muncul di tengah masyarakat Kecamatan Kampar Utara.
2. Menciptakan rasa aman dan tentram bagi masyarakat dalam hal melaksanakan kegiatan ditengah masyarakat. Hal ini dapat dilihat luas wilayah Kecamatan Kampar Utara dalam tabel dibawah:

##### 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 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 UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 4.2 Luas wilayah Kecamatan Kampar Utara**

No	Desa/Kel	Pemukiman luas wilayah(km <sup>2</sup> )	Jumlah KK	Prasarana		
				Tanah	PDAM	Air Tanah
1	Sungai Tonang	1750	446			
2	Sungai Jalau	2210	667			
3	Sawah	3790	605			
4	Muarah Jalai	3699	575			
5	Kp. Panjang	1925	371			
6	Kayu Aro	619	288			
7	Sendayan	1323	337			
8	Negara Beralih		441			
Jumlah		15316	3730			

Sumber : Kantor Camat Kampar Utara Tahun 2022

**b. Peternakan**

Berdasarkan luas wilayah Kecamatan Kampar Utara dan potensi serta keadaan alam yang dimiliki Kecamatan Kampar Utara dapat pula dikembangkan suatu usaha untuk mendukung perekonomian masyarakat, yaitu dengan melakukan usaha pengelolaan pembudidayaan kolam ikan dan sungai yang mengalir disepanjang tepian kecamatan Kampar utara, untuk dijadikan tempat peternakan berbagai jenis ikan dan usaha lainnya, baik secara perorangan maupun kelompok.

**c. Perkebunan.**

Berdasarkan luas wilayah Kecamatan Kampar Utara dan potensi serta keadaan alam yang dimiliki Kecamatan Kampar Utara dapat pula dikembangkan suatu usaha untuk mendukung perekonomian masyarakat, yaitu dengan melakukan usaha pengelolaan lahan



tidur, hutan dan belukar untuk dijadikan lahan pertanian perkebunan dan usaha lainnya, baik secara perorangan, kelompok maupun dengan pola bapak angkat.

#### 4.2.4 Tapal Batas

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor : 22 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kecamatan Bangkinang Seberang, Salo, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Kampar Timur, Kampar Kiri Tengah, Gunung Sahilan, Perhentian Raja dan Kecamatan Koto Kampar Kiri Hulu, dalam Peraturan Daerah tersebut juga telah dijelaskan tentang tapal batas kecamatan Kampar Utara dengan Kecamatan lainnya, namun terhadap tapal batas antara desa-desa yang ada dalam wilayah Kecamatan Kampar Utara ditentukan oleh masing-masing desa berdasarkan hasil musyawarah antara desa tetangga yang melibatkan pihak kecamatan, tokoh masyarakat, tokoh adat, tokoh pemuda serta unsur pimpinan kecamatan.

Sejalan dengan hal tersebut diatas sejak terbentuk dan berdirinya Kecamatan Kampar Utara tentu masih terdapat kendala dan permasalahan yang muncul di wilayah Kecamatan Kampar Utara dimana permasalahan-permasalahan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Permasalahan lahan Sawit KKPA masyarakat Desa Sawah dan Sungai Jalau.
2. Perbatasan Desa Muara Jalai Kecamatan Kampar Utara dengan Desa Bukit Sembilan Kecamatan Bangkinang Seberang.

#### 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.





3. Permasalahan Pemilihan Kepala Desa Sendayan
4. Permasalahan Pemilihan Kepala Desa Sawah

Hal tersebut perlu diselesaikan agar tidak menimbulkan permasalahan yang lebih besar dan berlarut-larut dan penyelesaian ini perlu difasilitasi Pemerintah Kabupaten Kampar membuat kegiatan melalui kegiatan Tata Batas, yang perlu menjadi perhatian Tahun Anggaran 2014 yang akan datang agar tidak terjadi permasalahan dikemudian hari, sedangkan permasalahan Pemilihan Kepala Desa Sawah sudah di selesaikan dan masih menunggu SK Pelantikan dari Bapak Bupati kampar, sedangkan Permasalahan Pemilihan Kepala Desa Sendayan sudah dilakukan penjaringan ulang karena pemilihan yang terdahulu terjadi permasalahan dan sampai sekarang pemilihan sudah di lakukan tapi berita acara hasil pemungutan suara belum diterima oleh Pihak Kecamatan dari Panitia pelaksana di karenakan ada salah satu calon tidak menerima hasil pemilihan tersebut.

#### 4.2.5 Pemerintahan Desa/Kelurahan.

Dengan lahirnya Undang-undang Nomor : 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, dan sejalan dengan diberlakukannya Otonomi Daerah ditiap-tiap Kabupaten/Kota seluruh wilayah Indonesia, Pemerintahan Desa/Kelurahan merupakan pemerintahan di tingkat bawah yang diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk melaksanakan Otonomi penuh dalam pelaksanaan kegiatan Administrasi Pemerintahan, baik dalam

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

pelaksanaan pemilihan Kepala Desa, dan juga diberikan hak dan kewenangan dalam menggali, mengelola sumber Pendapatan Asli Desa demi untuk penunjang pelaksanaan kegiatan baik pelaksanaan pembangunan fisik dan non fisik, pembangunan, pendidikan, agama dan sosial budaya lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Pemerintahan Desa/Kelurahan memiliki susunan organisasi Pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Susunan Perangkat desa.
  - a. KepalaDesa
  - b. SekretarisDesa
  - c. Kaur-Kaur
  - d. Staf Desae. Kepala Dusun
2. Lembaga Desa.
  - a. BPD
  - b. LPM
  - c. Rukun Warga (RT)
  - d. Rukun Tetangga (RT)
  - e. Tokoh Masyarakat, Tokoh Adat, Tokoh Agama,dan Tokoh Pemuda.
  - f. PKK

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.



Implementasi dari Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan ditingkat Desa. Maka Pihak Kecamatan Kampar Utara berwenang dan berkewajiban untuk melaksanakan dan memberikan hal-hal sebagai berikut :

1. Memberikan Pembinaan dan Pelatihan terhadap Kepala Desa dan Perangkatnya dalam pelaksanaan kegiatan Administrasi Pemerintahan.
2. Mengawasi terhadap pelaksanaan kegiatan Administrasi Pemerintahan dalam bidang Pembangunan, Pendidikan, Agama, Sosial Budaya yang berhubungan dengan perkembangan dan kemajuan masyarakat.
3. Memberikan bimbingan teknis dalam penyelesaian Administrasi Pemerintahan.
4. Mengawasi terhadap Pemilihan Kepala Desa.
5. Mengawasi terhadap pemilihan keanggotaan BPD Konsekwensi dari pelaksanaan kegiatan Administrasi Pemerintahan ditingkat Desa, maka Pemerintahan Desa dapat melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. Menjalankan Rencana dan Program Pemerintahan Kabupaten Kampar yang telah ditetapkan.
  - b. Mengelola dan menggali sumber-sumber Pendapatan Asli Desa dalam rangka penunjang biaya Pembangunan Desa.
  - c. Menjaga dan memelihara Ketentraman dan Ketertiban di tengah masyarakat.
  - d. Merencanakan dan Memprogramkan pelaksanaan kegiatan baik Jangka Pendek, Menengah dan Jangka Panjang yang berhubungan

#### 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.



dengan kepentingan dan kemajuan ditengahmesyarakat.sesuai dengan 5 Pilar Pembangunan di Kabupaten Kampar.

#### 4.2.6 Bidang Pembangunan

Setelah terbentuknya Kecamatan Kampar Utara yang dituangkan dalam suatu Peraturan Daerah Kabupaten Kampar yaitu Peraturan Daerah Nomor : 22 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Bangkinang Seberang, Salo, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Kampar Kiri Tengah, Gunung Sahilan, Perhentian Raja dan Kecamatan Koto Kampar Kiri Hulu. Konsekwensidari pemberlakuan Peraturan Daerah tersebut, maka masing-masing Kecamatan dalam Wilayah Pemerintah Kabupaten Kampar mempunyai tanggung jawab dan berwenang untuk melakukan suatu upaya untuk mensukseskan dan melaksanakan program dan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten, salah satunya adalah upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meminimalisasikan kesenjangan yang muncul ditengah masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut di atas Kecamatan Kampar Utara bertekat untuk mensukseskan dan melaksanakan rencana kerja dan program yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Kampar terutama dalam hal Pembangunan Fisik maupun Non Fisik, adapun rencana kerja dan program tersebut adalah sebagai berikut :

##### a. Pendidikan

#### 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 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.

Kecamatan Kampar Utara dalam melaksanakan dan mensukseskan rencana kerja dan program pemerintah daerah, salah satunya adalah meningkatkan program Pendidikan. Melihat dari Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kecamatan Kampar Utara, maka dapat dijelaskan sarana pendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan baik dilihat dari jumlah bangunan maupun jumlah tenaga pengajar serta jumlah siswa/I yang ada di Kecamatan Kampar Utara adalah sebagai berikut.

#### b. Infrastruktur

Kecamatan Kampar Utara dengan luas wilayah 153.165 Km<sup>2</sup> (15.316,5) dengan jumlah penduduk 17.052 jiwa dan pertumbuhan penduduk setiap tahunnya berjumlah  $\pm 1.07\%$ /tahun dengan tingkat kepadatan penduduk  $\pm 11$  jiwa/Km<sup>2</sup>, maka perlu ditingkatkan sarana dan prasarana terutama dalam bidang Infrastruktur guna menunjang taraf hidup dan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Kecamatan Kampar Utara. Terutama transport jalan, baik jalan Provinsi, Jalan Kabupaten, Jalan Desa maupun jalan (lorong) yang ada di setiap desa, yang tidak kalah pentingnya adalah jalan yang menghubungkan jalan Ibu Kota Kecamatan dengan desa di Wilayah Kecamatan Kampar Utara serta jalan ke Ibu Kota Kabupaten.

Sejalan dengan hal tersebut di atas mengingat pentingnya sarana dan prasarana yaitu pembangunan fisik maupun non fisik terutama adalah akses jalan guna kelancaran dan suksesnya pelaksanaan

administrasi pemerintahan di Kecamatan Kampar Utara, mengingat jarak ibu kota Kecamatan Kampar Utara dengan ibu kota Kabupaten Kampar adalah  $\pm 16$ Km.

1. Sarana (Fisik):

- Kantor Camat : 1 Unit
- Gedung Pertemuan : 1 Unit
- Kantor KUA : 1 Unit
- Kantor UPTD Dikpora : 1 Unit
- UPTD Puskesmas : 1 Unit
- Kantor BPP : 1 Unit
- Pustu : 5 Unit
- Poskesdes : 8 Unit
- Kantor Desa : 8 Unit
- Sekolah SD : 16 Unit
- Sekolah SMP : 7 Unit
- Sekolah SMU : 3 Unit
- Jalan Kabupaten : 16,4 Km
- Jalan Desa : 32 Km
- Jalan Lingkungan : 4 Km

2. Prasarana (Transportasi)

- Mobil Dinas : 1 Unit
- Ambulans : 1 Unit
- Kendaraan Roda Dua : 25 Unit

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 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.

- RakitPenyeberangan : 1 Unit

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan administrasi pemerintahab di wilayah Kecamatan Kampar Utara perlu dilakukan upaya dan langkah-langkah, yaitu antara lain :

- a. Meningkatkan dan memperbaiki akses jalan yang ada di wilayah Kecamatan Kampar Utara (pengaspalan, pengerasan dan pelebaranjalan).
- b. Menambah sarana transportasi kendaraan dinas pada kantor Camat Kampar Utara.

### 3. Agama

Berdasarkan jumlah penduduk Kecamatan Kampar Utara, kehidupan masyarakat dalam menjalankan aktifitas keagamaan berjalan lancar dan tidak ada menimbulkan permasalahan dan persoalan. Ini dapat dikatakan berjalan aman, tertib, kondusif dan terkendali di Kecamatan Kampar Utara.

Hal ini menandakan bahwa kehidupan masyarakat dalam menegakkan dan menjalankan ajaran agamaboleh dikatakan masih tinggi dan menjunjung tinggi akan norma-norma agama. Sejalan dengan hal tersebut di atas bahwa mayoritas masyarakat Kecamatan Kampar Utara menganut dan memeluk agama Islam. Dalam menegakkan dan menjalankan agama Islam di Kecamatan Kampar Utara kehidupan beragamaberakar kuat nilai-nilai keislamannya yang sudah turun-temurun dari nenek moyang yang



#### 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.

sudah memeluk agama Islam sejak dahulu.

Hal ini dapat dilihat dimana pendidikan agama islam secara turun- temurun di tengah masyarakat masih dilaksanakan di Surau-surau pada malamhari dan pelaksanaan pendidikan melalui Taman Pendidikan Agama (TPA) dan Madrasah Diniyah Amalia (MDA). Sedangkan untuk kegiatan keagamaan yang lainnya seperti pengajian Majelis Ta'lim dan sholat 5 (lima) waktu sehari semalam dilaksanakan di Masjid-masjid yang ada di wilayah Kecamatan Kampar Utara.

Di sisi lain pemeluk agama selain Islam adalah agama Kristen Protestan dan Kristen Katholik dengan jumlah pemeluk adalah : 9 (sembilan) orang agama Kreisten Protestan dan 12 (dua belas) orang pemeluk agama Kristen Katholik. Pemeluk agama non Islam ini berdomisili di Desa Kayu Aro (ex. Transmigtasi).

#### 4. Ekonomi

Kehidupan sosial ekonomi masyarakat Kecamatan Kampar Utara pada umumnya memiliki beraneka ragam usaha seperti : petani karet, sawit, pedagang, nelayan dan sebagian ada yang menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan usaha lainnya. Kehidupan dan pola hidup masyarakat Kecamatan kampar Utara tingkat perekonomiannya masyarakat boleh dikatakan dalam tarap sejahtera , hal ini dapat dilihat dari pola hidup dan kehidupan masyarakat Kecamatan Kampar Utara, masyarakat Kecamatan





Kampar Utara memiliki suatu usaha yang dapat mendukung dan meningkatkan perekonomian dan taraf hidupnya, karena masyarakat melakukan tindakan seperti mengolah lahan yang terlantar seperti hutan dan belukar menjadi lahan yang potensial, mengikuti program pemerintah seperti mengikuti perkebunan Karet (SRDP), Pola bapak angka (KKPA), masuk menjadi anggota Transmigrasi atau masyarakat mengikuti perkebunan sawit pola plasma dari perusahaan perkebunan yang ada di wilayah Kecamatan Kampar Utara, dan ada juga yang mengolah lahan sendiri sehingga kehidupan masyarakat Kecamatan Kampar Utara dengan mengikuti program Pemerintah dan mau mengolah lahan sendiri, maka taraf kehidupan masyarakat Kecamatan Kampar Utara boleh dikatakan dalam taraf hidup yang sejahtera.

#### 5. Sosial budaya

Penduduk Kecamatan Kampar Utara masih dikatakan masyarakat yang asli, dimana keberadaan tingkat sosial budaya masyarakat Kecamatan Kampar Utara masih Homogen yang sebagian masyarakatnya masih dikatakan bermukim secara asli (tempatan) yang turun temurun mewarisi budaya atau gaya hidup yang Matrilineal yaitu garis keturunan ibu, dengan ada tradisi Ninik Mamak sebagai peminan adat menurut suku masing-masing dimana pepatah adat mengatakan “Tali Bapilintigo” (Pemerintah, Ulama/Pimpinan Agama Dan Ninik Mamak) yang artinya bahwa

#### 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.



dalam mengambil keputusan dan tindakan harus berpedoman pada Aturan yang berlaku dalam hidup dan kehidupan masyarakat dan juga berazaskan musyawarah dan mupakat. Masyarakat Kecamatan Kampar Utara ada sebagian penduduknya adalah penduduk pendatang yang berdomisili di daerah ex.

### 4.3 Kedudukan dan Fungsi Kecamatan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk menertibkan administrasi sesuai dengan struktur organisasi unit kerja Camat Kampar Utara dengan mengacu pada peraturan daerah Kabupaten Kampar Nomor 06 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan maka dibuat uraian tugas seperti berikut ini.

#### 1. Camat

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Mengkoordinasi kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasi penerapan dan pengakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.

#### 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.



- e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintah
- g. Membina penyelenggaraan pemerintah Desa/ Kelurahan
- h. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan wewenang yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat
- j. Membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja pemerintahan Kabupaten Kampar.
- k. Menjalankan kebijakan pemerintahan Kabupaten Kampar ditingkat Kecamatan
- l. Membantu Bupati dalam merumuskan kebijakan pemerintah Kabupaten Kampar dalam bidang pembangunan di tingkat Kecamatan
- m. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan
- n. Menyelenggarakan dan membina keamanan dan ketertiban di wilayah kerja
- o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai dilingkungan Kecamatan
- p. Memberikan saran atau pertimbangan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan

#### 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 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.

- q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan dilingkungan Kecamatan
- r. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan
- s. Mendisposisi surat-surat kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing
- t. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3
- u. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

## 2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bagian Umum dan Kepegawaian, Perencanaan dan bagian Keuangan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administrative
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program



## 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.

- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor
- j. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor
- k. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya
- l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas
- n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas
- o. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- r. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawabab pelaksanaan tugas
- s. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- t. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan



#### 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.

### 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Umum dan Kepegawaian, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- e. Membantu sekretaris Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- f. Menggandakan, menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar
- g. Melakukan pelayanan serta memproses kertu keluarga dan kartu penduduk
- h. Memeriksa, meneliti dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar
- i. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab keamanan kantor
- j. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya



#### 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.

- k. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- m. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- n. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### 4. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Keuangan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan
- e. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran
- f. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan



#### 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.

- h. Meneliti dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- j. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- k. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### 5. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Pemerintahan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemerintahan
- e. Membuat program kerja di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan
- f. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa/ Kelurahan





## 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.

- g. Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan kepala desa
- h. Menyelenggarakan administrasi di bidang pertanahan
- i. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintah desa dan BPD
- j. Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan kepala desa yang diajukan oleh BPD
- k. Memproses usul pengangkatan karakter kepala desa yang diusulkan oleh BPD
- l. Memproses usulan tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota BPD dan pelantikan anggota BPD
- m. Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota BPD
- n. Menyiapkan data monografi Desa
- o. Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas kepala desa sebelum disahkan oleh BPD
- p. Memeriksa hasil kerja bawahan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan
- q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada Sekcam
- r. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintahan Desa
- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku



#### 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.

- t. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- u. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- v. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

### 6. Seksi Pemberdayaan masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Pemberdayaan Masyarakat, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Pemberdayaan Masyarakat
- e. Membuat program kerja di bidang Pemberdayaan Masyarakat
- f. Melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan
- g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Desa dan Kelurahan



#### 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.

- h. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana
- i. Menyiapkan bahan penyusunan program di bidang Pemberdayaan Masyarakat
- j. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan pemerintah kepada desa dan kelurahan
- k. Melakukan usulan anggaran pembangunan Kecamatan
- l. Meneliti usulan anggaran yang ditujukan oleh Desa dan Kelurahan
- m. Melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa dan Kelurahan
- n. Memeriksa hasil kerja bawahan
- o. Menyiapkan bahan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan sebagai pertanggung jawaban kepada atasan
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah
- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- r. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- s. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

## 7. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :



- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Kesejahteraan sosial
- e. Membuat program kerja di bidang Kesejahteraan sosial
- f. Melakukan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama dan antar umat beragama
- g. Membina kegiatan badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat
- h. Membantu pembinaan Keluarga Berencana (KB)
- i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar keagamaan dan heri besar nasional
- j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan
- k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan sosial
- l. melakukan koordinasi dan pengendalian serta pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wabah penyakit menular serta rawan pangan
- m. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan Narkoba dan masalah sosial
- n. Melakukan pembanaan terhadap organisasi sosial, organisasi keagamaan

#### 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.



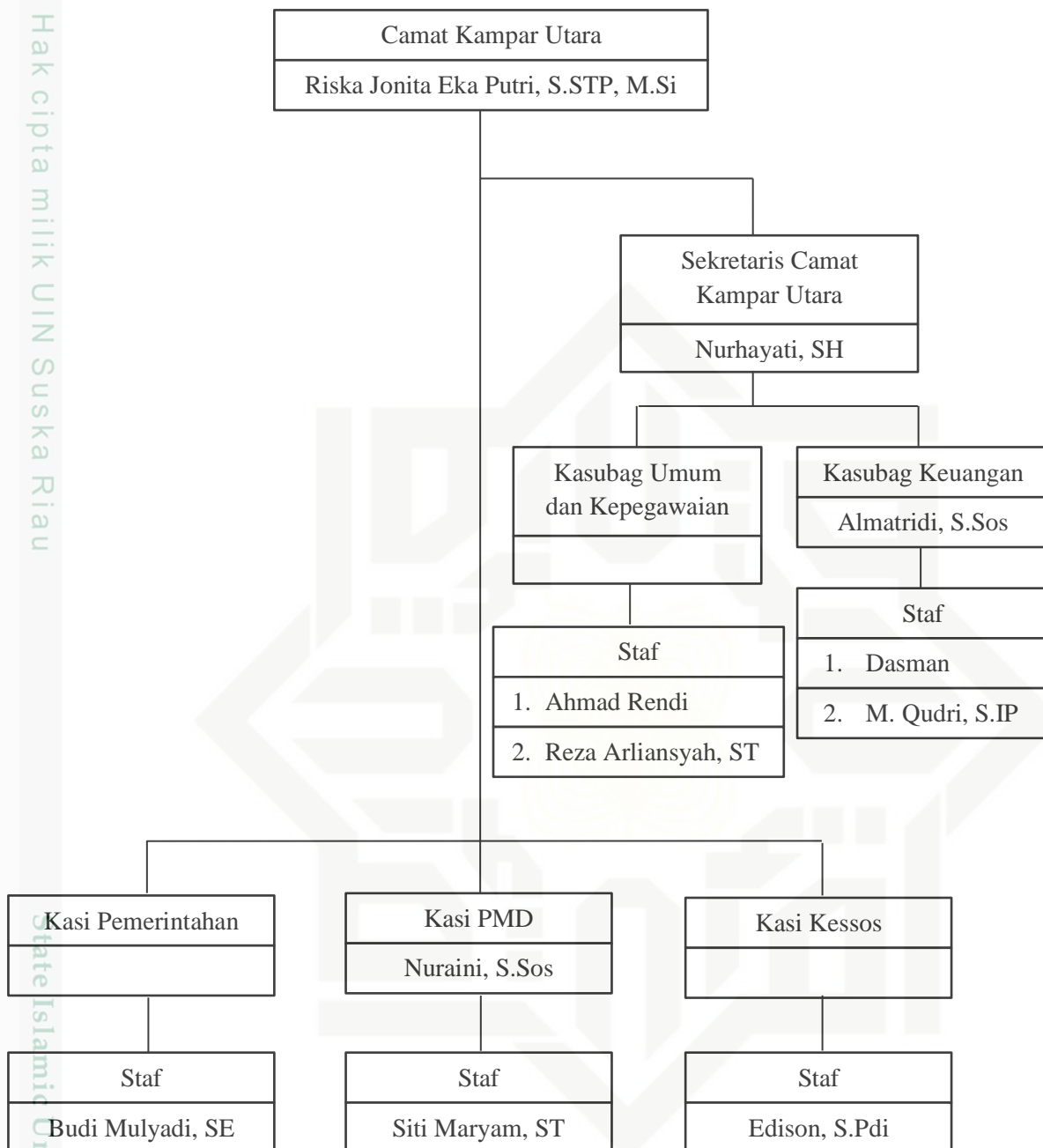
- o. Melaksanakan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga
- p. Meneliti dan melegalisasi surat keterangan ahli waris yang diterbitkan kepala Desa dan Lurah
- q. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu
- r. Membantu pembinaan PKK
- s. Menyiapkan bahan laporan di bidang Kesejahteraan sosial sebagai pertanggung jawaban atasan
- t. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- u. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- v. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- w. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

#### 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 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.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten**

**Kampar Tahun 2022**



## 6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka di dalam bab ini peneliti akan membuat kesimpulan serta memberikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar :

1. Penerapan Prinsip-prinsip *good governance* dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar, dilihat dari indikator transparansi, penyediaan informasi di Kantor Camat Kampar Utara masih dikatakan belum baik seperti papan informasi SOP yang tidak ditempatkan di tempat yang mudah dilihat dan dibaca.
2. Dilihat dari kejelasan prosedur juga tidak jelas, karena papan informasi SOP yang dipajang adalah SOP lama sedangkan prosedur yang berlaku sekarang sudah berubah sehingga membuat masyarakat bingung dalam pengurusan dokumen.
3. Kemudian untuk rincian biaya, Kantor Camat Kampar Utara sudah cukup transparan dengan adanya ketentuan biaya sesuai dengan jenis pelayanan.
4. Dilihat dari indikator akuntabilitas, masih terdapat pegawai yang tidak berkompoten sehingga membuat proses pelayanan menjadi tidak efektif.
5. Dilihat dari indikator partisipasi, masyarakat bisa diajak ikut serta dalam rapat-rapat yang dilakukan pihak kantor camat melalui perwakilan-



#### 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.

perwakilan atau tokoh masyarakat dan kantor camat juga menyediakan kotak saran yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasi.

6. Dilihat dari indikator supremasi hukum, kantor camat sudah menerapkan sanksi/hukuman bagi pegawai yang melanggar kedisiplinan.
7. Adapun faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar yaitu masih terkendala pada sarana dan prasarana seperti terbatasnya jumlah printer yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dan kurang kompetennya pegawai yang melakukan pelayanan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam proses pelayanan publik pada kantor camat kampar utara kabupaten kampar yang telah dilakukan, disini penulis memberikan saran-saran yang membangun bagi pihak kantor camat, yaitu:

1. Camat dan para pegawai beserta seluruh staff kantor camat Kampar Utara diharapkan dapat bekerja lebih profesional lagi agar kantor camat menjadi *good governance*.
2. Camat Kampar Utara harus tegas dalam menjalankan aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan maupun oleh kantor camat sendiri.



3. Diharapkan Kantor Camat Kampar Utara dapat memperbaharui papan informasi SOP dan meletakkannya di lobi sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan surat menyurat di kantor camat.
4. Diharapkan kantor camat Kampar Utara dapat meningkatkan lagi kompetensi dan kedisiplinan para pegawainya agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik.
5. Kantor Camat harus menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai seperti printer karena tanpa adanya sarana prasarana yang memadai proses pelayanan tidak akan berjalan dengan baik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Santosa, Mas. 2001. *Good governance Hukum Lingkungan*. Jakarta : ICEL
- Asnawi. 2010. *Reformasi Birokrasi dalam Rangka Good governance*. Jakarta : CV. Yusaintanas Prima.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Hardijanto. 2000. *Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good governance*. Jakarta. Work Paper TOT.
- Hardiyansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hyden, Goran, and Michael Bratton. 1991. *Governance and Politics in Africa*. Lynne Rienner.
- Ismanayanti. 2021. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Massale Kabupaten Enrekang*. Makassar
- Izlin, Rozita .2021. *Analisis Pelayanan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar*. Pekanbaru.
- Muhammad, H. 2007. *Implementasi Inovasi Sistem Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah*, Jurnal Akuntansi Pemerintah. Vol 3 hal 45-75
- Puspasari, Aprilia. 2019. *Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara*, Jurnal Perspektif. Vol 17 No.2
- Samber, Yan H. 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Desa / Kampung Mansinam*. Yogyakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 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.

Sarwoto. 2009. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Serdamayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang Baik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoah, Miftah. 2017. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Wijaya, A.T. 2008. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta Jaya

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

Undang-undang Nomor tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

#### Pertanyaan Untuk Pihak Kecamatan

##### 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.

#### **A. TRANSPARANSI**

1. Bagaimana ketersediaan informasi pelayanan dikantor camat Kampar Utara dan bagaimana prosedurnya?

#### **B. PARTISIPASI**

1. Bagaimana masyarakat dapat menyampaikan aspirasi-aspirasinya dalam setiap pembuatan kebijakan terkait pelayanan di kantor camat?

#### **C. AKUNTABILITAS**

1. Bagaimana kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai dalam melakukan tugas pelayanan di Kantor Camat Kampar Utara?
2. Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan kebijakan yang dibuat?

#### **D. ATURAN HUKUM**

1. Adakah sanksi/hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedisiplinan?



**Pertanyaan Untuk Masyarakat**

**A. TRANSPARANSI**

1. Bagaimana ketersediaan informasi mengenai pelayanan publik di kantor camat?
2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bagaimana prosedur pelayanan di kantor camat?
3. Bagaimana kejelasan prosedur dan biayanya?

**B. AKUNTABILITAS**

1. Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP?
2. Apakah pelayanan sudah dilakukan sesuai yang diharapkan masyarakat?
3. Apa kekurangan yang masih Bapak/Ibu lihat dari kinerja pegawai di kantor camat dalam melakukan pelayanan?

**C. PARTISIPASI**

4. Bagaimana masyarakat dapat menyampaikan aspirasi-aspirasinya di kantor camat?

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.

## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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



### 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

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.



**DAFTAR URUT KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL  
UNIT ORGANISASI KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA  
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2022**

NO	NAMA	NIP	PANGKAT GOL./BUANG	TMT	JABATAN		MASA KERJA GOLONGAN		LATIHAN/JABATAN		PENDIDIKAN NAMA	LULUS TAHUN	TINGKAT IJAZAH	USIA THN	CATATAN MUTASI KEPEGAWAJAN	KET	
					NAMA JABATAN	TMT	TAHUN	BULAN	NAMA	BULAN TAHUN							JUMLAH JAM
1	RISKA JONITA EKA PUTRI S.STP, M.Si	19840512 200412 2 001	Pemula TK 1 (Bd)	01-04-2020	CAMAT KAMPAR UTARA	12-05-2022	18	4	-	-	UNRI	2017	Straits Dns (S2)	37	Kantor Camat Sala	PNS	
2	SURHAWATI, SH	19630813 198703 2 007	Pembantu (P/v)	-	SEKCAM	04-03-2021	29	7	LPJ	Februari 2009	174	UNRI AK PEKANBARU	2007	Straits Satu (S1)	56	Dinas DPM PTSP	PNS
3	STRADANI, S Sw	19620613 200801 2 008	Pemula Made Tingkat I (DB)	01/10/2020	KASI PMD	12-05-2022	13	8	LPJ	Oktober 2009	174	UNRI AK PEKANBARU	2015	Straits Satu (S1)	39	Kantor Camat Bumbuh Jaya	PNS
4	ALMA FARID, S Sw	19750909 200701 1 001	Pemula Made Tingkat I (DB)	01-04-2020	KAMBBAG KEUANGAN	05-07-2021	14	4	LPJ	Oktober 2008	174	UNRI AK PEKANBARU	2014	Straits Satu (S1)	43	Kantor Satpdd PP Kab. Kampar	PNS
5	DASMAN	19750613 200605 1 001	Pengantar TK 1 (Bd)	01-10-2018	STAJ	-	17	10	LPJ	Desember 2007	174	MAN KUMANTAN	1994	SLTA	47	Kantor Satpdd PP Kab. Kampar	PNS
6	ZULFAMAN	19681211 200906 1 006	Pengantar (Bc)	-	Sekdes Kp. Pangang	-	21	4	-	-	-	-	SLTA	53	Sekdes Kp. Panjang	PNS	

CAMAT KAMPAR UTARA  
**RISKA JONITA EKA PUTRI, S.STP, M.Si**  
Pemula TK 1  
Nip.19840512 200412 2 001





UIN-SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 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.  
 Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/3188/2022  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 18 Juli 2022 M  
 18 Zulhijjah 1443 H

Kepada  
 Yth. **Mashuri, MA**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Muhammad Ramli  
 NIM : 11575104971  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : XIV (Empat Belas)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance dalam Proses Pelayanan Publik di Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
 Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/49307  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/3189/2022 Tanggal 18 Juli 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : MUHAMMAD RAMLI
2. NIM / KTP : 11575104971
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR.
7. Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

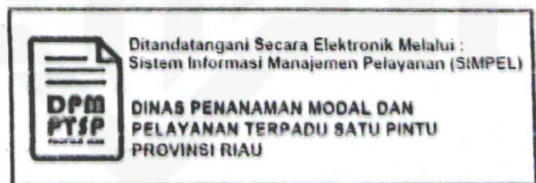
1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 20 Juli 2022



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University

Kasim Riau



# PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR KECAMATAN KAMPAR UTARA

**SAWAH**

KODE POS : 28461

## SURAT KETERANGAN MELAKUKAN RISET

NOMOR: 070/Kessos /2026

Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD RAMLI  
 Nomor Mahasiswa : 180201024  
 Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF  
 KASIM RIAU  
 Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 Jenjang : S1  
 Alamat : PEKANBARU  
 Judul Penelitian : **ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA**  
 Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA KABUPATEN KAMPAR

Nama yang tersebut diatas telah melaksanakan penelitian /riset pada kantor camat Kampar utara dengan judul Skripsi “**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK KANTOR CAMAT KAMPAR UTARA**”

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan seperlunya.

CAMAT KAMPAR UTARA

**RISKA JONITA EP.S.STP.M.Si**

Penata TK.I

NIP. 19840512 200412 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Muhammad Ramli yang dilahirkan di Tanjung Sawah pada tanggal 10 Oktober 1996. Penulis merupakan anak ke 2 (dua) dari tiga bersaudara dari pasangan Ayah Burhan dan Ibunda Liana. Penulis telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 003

Desa Sawah pada tahun 2009. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan Madrasah Tsanawiyah(Mts) dan Madrasah Aliyah(MA) di Pondok Pesantren As-Salam Naga Beralih dan menyelesaikan pada tahun 2015. Kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan lulus dari jalur pendaftaran mandiri pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Pada Tanggal 28 Oktober 2022 penulis berhasil mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Negara pada sidang Munaqasah di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim 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.