

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia adalah Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk tercapainya tujuan Negara Republik Indonesia maka disusunlah sistem pemerintahan rasional yang terdiri Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa.

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Daerah mempunyai kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

Dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsinya, kabupaten dan kota mempunya pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-Undang.

Undang-undang nomor 22 tahun 1999 yang telah direvisi menjadi Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan

peluang dan kesempatan bagi desa dalam memberdayakan masyarakatnya untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan pelayanan yang optimal, kemudian yang direvisi lagi dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam Undang-undang tersebut pada Pasal 2 ayat 1 dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah Provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota. Selanjutnya dalam pasal 2 ayat 2 dikatakan Daerah Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas Kelurahan dan/atau Desa.

Dalam Pasal 221 ayat 1 pada Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dikatakan Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan public, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Selanjutnya pasal 224 ayat 1 menegaskan bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota melalui sekretaris Daerah.

Kedudukan Camat Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, sebagai berikut :

Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. sekretariat daerah;
- b. sekretariat DPRD;
- c. inspektorat;
- d. dinas;
- e. badan; dan
- f. Kecamatan

Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 UU No. 23 Th.2014 sebagai berikut :

1. Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
3. Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/wali kota dan DPRD kabupaten/kota, sebelum ditetapkan oleh bupati/ wali kota disampaikan kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Pada Pasal 224 UU No.23 Tahun 2014 ayat 1 Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah.

Maka dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan untuk mempercepat

terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika kompeten pelayanan terjadi maka hamper di pastikan semua sector akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga neagara dan penduduk atas suatu barang ,jasa atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :Kep/25/M.Pan/2003 Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pelaksanaan peraturan Undang-Undang.

Pelayanan masyarakat dapat dikatagorikan efektif apabila mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang singkat ,cepat, tepat dan memuaskan . Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umumdi tentukan oleh factor kemampuan pemerintahan dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan

.khususnya Pemerintahan Kecamatan Ujungbatu di tuntutan untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya meningkatkan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta penghantar pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) , dirasakan masih berbelit-belit ,tidak selesai pada waktu yang telah di tentukan dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintahan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang berbunyi melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

1. Urusan pemerintahan absolut,
2. Urusan pemerintahan konkuren, dan
3. Urusan pemerintahan umum.

1. **Urusan pemerintahan absolut** berdasarkan Pasal 9 ayat 2 Undang-undang 23 Tahun 2014 adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Adapun Urusan-urusan Pemerintahan Absolut terdiri dari :

- a. Politik Luar Negri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi atau Peradilan
- e. Moneter dan fiskal Nasional
- f. Agama

2. **Urusan pemerintahan konkuren** adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Dimana Urusan Pemerintahan Konkuren dibagi atas urusan wajib dan urusan pilihan diantara nya yaitu :

- a. Urusan Wajib
 - Pelayanan Dasar
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
 - d. Perumahan Rakyat dan kawasan Pemukiman
 - e. Ketentraman ketrtiban umum dan perlindungan masyarakat
 - f. Sosial
 - Non Pelayanan Dasar
 - a. Tenaga kerja
 - b. Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak
 - c. Pangan
 - d. Pertahanan
 - e. Lingkungan Hidup
 - f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
 - h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga berencana
 - i. Perhubungan
 - j. Komusikasi dan Informatika
 - k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
 - l. Penanaman Modal
 - m. Kepemudaan dan Olahraga
 - n. Statistik
 - o. Persandian
 - p. Kebudayaan
 - q. Perpustakaan

b. Urusan Pilihan

- Kelautan dan Perikanan
- Pariwisata
- Pertanian
- Kehutanan
- Energi dan sumberdaya mineral
- Perdagangan
- Perindustrian
- Transmigrasi

3. **Urusan pemerintahan umum** adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

- a. kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.
- b. Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional dalam rangka memantapkan pengalaman pancasila, pelaksanaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Pada Tahun 1945. Pelestarian Bhinneka Tunggal Ika serta pertahanan dan pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- c. Pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa;
- d. Pembinaan kerukunan antar suku dan intra suku, umat beragama, ras dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan lokal, regional, dan nasional;
- e. Penanganan konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Koordinasi pelaksanaan tugas antar instansi pemerintahan yang ada diwilayah daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila; dan
- h. Pelaksanaan semua Urusan Pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertikal.

Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 1 ayat (2) dengan mengutamakan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan, penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan DPRD, menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi

seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945.

Penyelenggaraan otonomi daerah perlunya penyerahan, pelimpahan, dan penugasan urusan pemerintahan kepada daerah secara nyata untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Adapun tujuan utama dibentuknya pemerintahan dalam menjalani kehidupannya secara wajar. Sehingga salah satu dasar pemikiran pemimpin diibidang pemerintahan adalah mengelola daerahnya sendiri dengan konsep otonomi, dan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan otonomi adalah dapat dilihat dari tingkat pemahaman pemimpin terhadap konsep otonomi.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 10 ayat (1) dalam rangka mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan maka pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang menurut undang-undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah.

Konsep pemikiran tentang otonomi daerah, mengandung pemaknaan terhadap eksistensi otonomi tersebut terhadap penyelenggaraan pemerintahan daaerah. Pemikiran pertama, bahwa prinsip otonomi daaerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, artinya bahwa daerah diberikan kewenangan membuat kebijakan daerah, untuk memberi pelayanan, peningkatan

kesejahteraan rakyat. Pemikiran kedua, bahwa prinsip otonomi daerah dengan menggunakan prinsip otonomi nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan kewajiban yang senyatanya telah ada, serta berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah.

Dalam Diana Halim Koentoro, 2004 : 13 Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri, atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat Pemerintah atau wakil pemerintah di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintah daerah dan atau pemerintah desa. Wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah pusat. Melainkan juga oleh satuan-satuan pemerintahan yang lebih rendah, baik secara teritorial maupun secara fungsional. Satuan pemerintahan yang lebih rendah disertai untuk mengatur dan menyelenggarakan sendiri urusan pemerintahan.

Dan urusan pilihan yaitu: urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Dalam rangka penyelenggaraan urusan-urusan wajib dan pilihan tersebut, pemerintah daerah juga harus berdasarkan pada 3 organ penyelenggaraan pemerintahan yaitu dekonsentrasi, desentralisasi, tugas pembantuan. Penerapan 3 organ pemerintahan didasarkan pada kebutuhan dan kewenangan masing-masing satuan pemerintahan.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan public berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di daerah. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya apatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan penerbitan surat keterangan tidak mampu, dirasakan masih berbelit-belit, tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan dan tidak diinformasikan secara jelas dan lengkap mengenai persyaratan pengurusan surat keterangan tidak mampu sehingga dalam proses pelayanannya tidak terkendali secara efektif .

Seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah, Daerah dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat yang dicerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat Otonomi Daerah saat ini adalah Desa atau Kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat yang bersifat Delegatif untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah, tugas dan

kewenangan Camat yang salah satunya yaitu Pembinaan yang merupakan Kewenangan Atributif. Kemudian Camat juga memiliki Kewenangan delegatif.

Kewenangan Atributif adalah kewenangan yang melekat pada Camat itu sendiri sementara kewenangan delegatif adalah kewenangan yang dilimpahkan dari Bupati Kepada Camat

Adapun tugas dan wewenang Camat menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pada pasal 15 ayat 1 dan 2 adalah:

1. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi;
 - a. mengordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. mengordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. mengordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
 - g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
2. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:
 - a. perizinan;
 - b. rekomendasi;
 - c. koordinasi;
 - d. pembinaan;
 - e. pengawasan;
 - f. fasilitas;
 - g. penetapan;
 - h. penyelenggaraan;
 - i. kewenangan lain yang dilimpahkan.

Kabupaten Rokan Hulu sebagai daerah otonomi dengan luas 7.588 km², dan penduduk 545.170 jiwa yang tersebar di 16 Kecamatan dan 149 desa/kelurahan.

Kecamatan Ujungbatu yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu merupakan wujud nyata dari suatu organisasi yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, Camat dalam hal ini sebagai pemimpin organisasi pemerintahan kecamatan diharapkan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu pelayanan publik.

Adapun tugas pokok dan fungsi pegawai di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu selain Sekretaris Camat juga terdiri dari 4 kasi dan 2 kasubbag antara lain;

Sekretaris Camat

Tugas pokok dan fungsi sekretaris kecamatan terdiri dari:

a. Tugas

Membantu Camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan perencanaan program, anggaran dan keuangan.

b. fungsi

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang program, umum dan keuangan;
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang program, umum dan keunagan;
3. Pengkoordinasian dan singkornisasi peyusunan rencana program ketatausahaan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa ketentraman dan ketertiban umum;
4. Pengkoordinasian dan singkornisasi pelaksanaan tugas kesekretariat, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum;
5. Pelaksanaan pelayanan legalisasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat;

6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan dan kesekretariatan, bidang pemerintah, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum;
7. Pengkoordinasian dan singkornisasi penyusunan laporan evaluasi kinerja kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum;
8. Pengkoordinasian penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program Kecamatan;
9. Penyajian data dan informasi penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan;
10. Pengkoordinasian pengelolaan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, kehumasan, keprotokolan;
11. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian;
12. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan;
13. Pelaksanaan tuga lainnya diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

1. Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Tugas pokok dan fungsi Kasi PMD yaitu:

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa mencakup pertanian (Tanaman Pangan, Perkebunan, Perikanan, Peternakan) sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan pendidikan pekerjaan umum (Bina Marga dan Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang) pasar, kebersihan dan pertanaman, koperasi, industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi dan investasi, perencanaan, pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan dan kesejahteraan sosial.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa;
2. Penyiapan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat dan desa;
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa;
4. Penyiapan bahan pengkoordinasi pemberdayaan masyarakat dan desa;
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasn, evaluasi pemberdayaan masyarakat dan desa;
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan desa;

7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Kasi Tata Pemerintahan

Tugas pokok dan fungsi Kasi Tata Pemerintahan yaitu:

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas pembantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan;
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintah;
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan;
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintahan;
5. Penyiapan bahan pembinaan pemerintah Desa/Kelurahan;
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemerintahan;
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemerintahan;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tugas pokok dan fungsi seksi tramtib yaitu:

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusandan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hokum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum;
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketentraman dan ketertiban umum;
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum;
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian ketentraman dan ketertiban umum;

5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum ;
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum;
7. Pelaksanaan tugas laib yang diberikan Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Kasi Pelayanan Umum

a. Tugas

Melakukan Pengumpulan dan Penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat Kecamatan.

b. Fungsi

1. Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan.
2. Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan kecamatan
3. Pelaksanaan Pengelolaan administrasi umum
4. Pelaksanaan penyediaan, penyimpnan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
5. Pengelolaan administrasi perangkat kelurahan
6. Persiapan bahan-bahan laporan
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris Camat.

Selanjutnya tugas dan fungsi yang terdiri dari 2 Ka Subbag antara lain :

1. Ka Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan

Tugas pokok dan fungsi sub bagian program terdiri dari:

a. Tugas

- Tugas melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan.
- Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan penataan penerimaan keuangan;
2. Penyiapan bahan penataan penggunaan keuangan;
3. Penyiapan bahan pelaporan dan pertanggung jawaban keuangan;
4. Penyiapan bahan pengumpulan dan inventarisasi data;
5. Penyiapan bahan penyusunan pengkajian dan analisa data;
6. Penyiapan bahan penyajian data;
7. Penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran;
8. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan pelaporan bidang program;
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Kasub Bagian Umum dan Perlengkapan

Tugas pokok dan fungsi sub bagian umum yaitu:

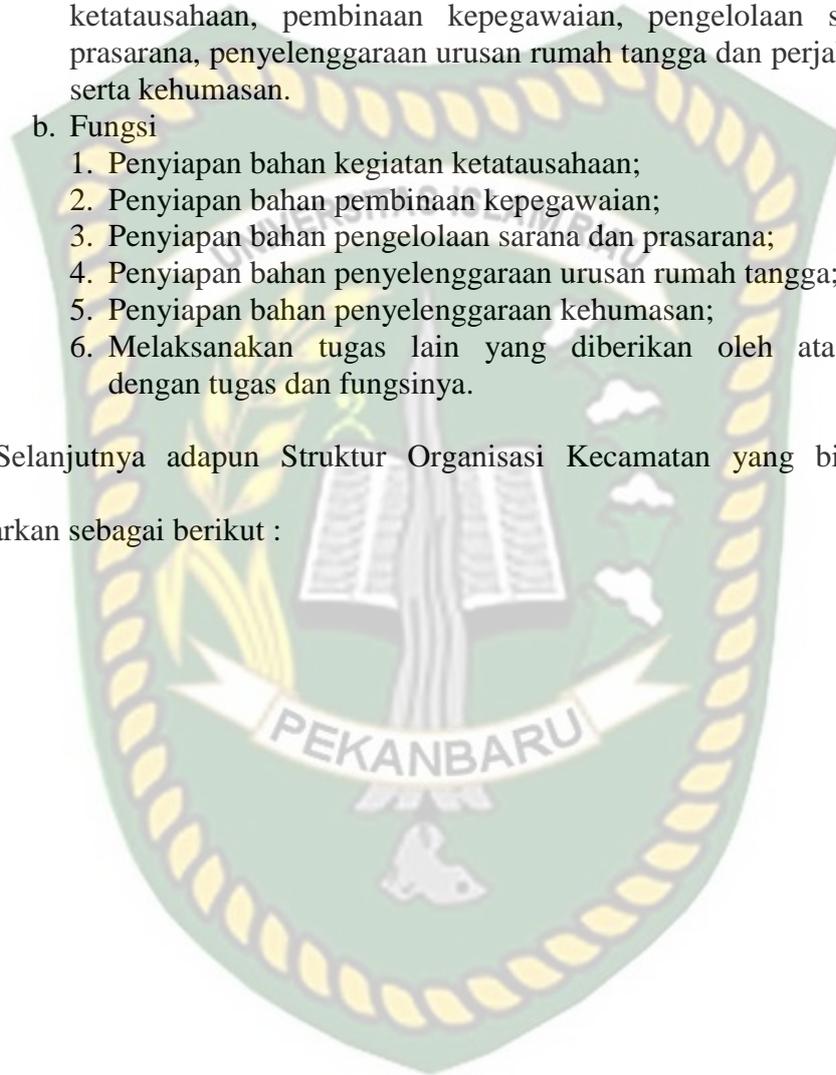
a. Tugas

melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan.

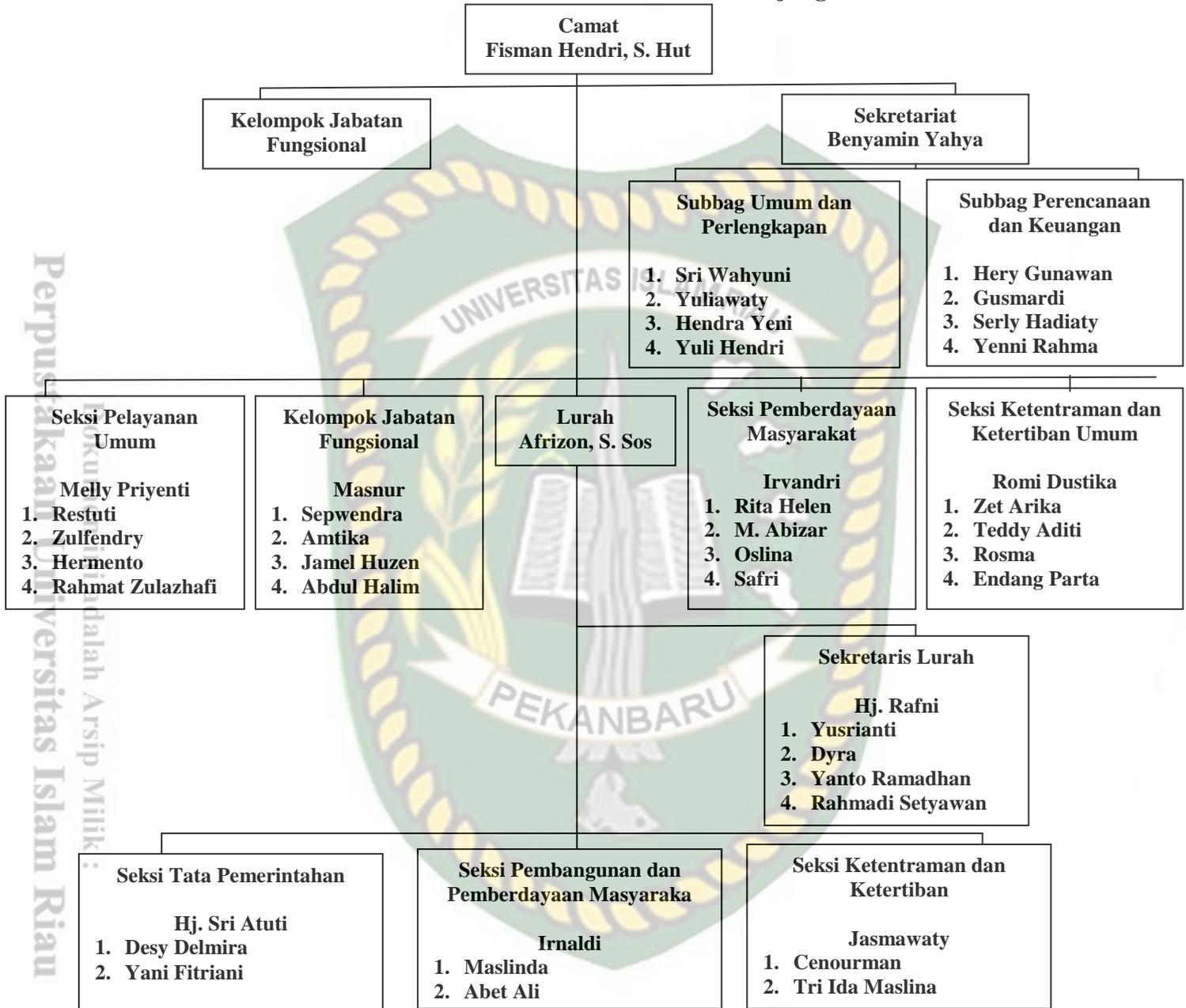
b. Fungsi

1. Penyiapan bahan kegiatan ketatausahaan;
2. Penyiapan bahan pembinaan kepegawaian;
3. Penyiapan bahan pengelolaan sarana dan prasarana;
4. Penyiapan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga;
5. Penyiapan bahan penyelenggaraan kehumasan;
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya adapun Struktur Organisasi Kecamatan yang bisa penulis gambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Struktur Kecamatan Ujungbatu



Sumber : Kantor Camat Ujungbatu, 2018

Pelayanan publik adalah salah satu tugas pokok dari institusi pemerintahan, banyaknya ragam aktifitas pemerintahan mengakibatkan kurang terpenuhinya kebutuhan masyarakat dengan baik dan memuaskan, ditambah dengan perilaku aparatur pemerintah yang mempunyai kecenderungan untuk berbuat penyimpangan

dari yang sewajarnya. Akumulasi kekecewaan yang telah berakar dikalangan masyarakat terhadap pemerintah adalah adanya perasaan antipati terhadap lembaga pemerintah. Masyarakat akhirnya merasa enggan untuk langsung berhubungan dengan lembaga pemerintahan kalau tidak terpaksa.

Untuk tercapainya efektifitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, banyak faktor yang harus dipenuhi yang diantaranya adalah dibutuhkan pengawasan masyarakat dan pengawasan sosial. Rendahnya tingkat pengawasan masyarakat, pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tampaknya lupa diri yang kemudian menyebabkan terjadinya berbagai penyimpangan. Masyarakat sebagai pihak yang menerima dan merasakan secara langsung efektifitas tidaknya pelayanan berhak untuk mengawasi jalannya pelayanan, hal ini adalah karena masyarakat yang akan menanggung akibat dari pelayanan itu. Selain itu karena indonesia menganut azas kedaulatan rakyat, maka rakyatlah memegang kedaulatan yang tertinggi, walaupun kedaulatan telah diberikan melalui para wakilnya di legislatif tetapi masyarakat tetap memiliki hak untuk melakukan kontrol secara individu maupun kelompok.

Tuntutan atas kualitas pelayanan publik hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada pada birokrasi, eksekutifm, legislatif, dan kelompok kepentingan. Sedikit sekali orang yang berada didalam pemerintahan yang pernah menggunakan kata pelanggan, karena kebanyakan birokrasi pemerintah kurang mengenal siapa pelanggan mereka. Oleh karenanya untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan

pelayanan yang terbaik, sehingga jika telah dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Selain itu juga hal ini akan menjadi suatu ukuran pelayanan publik terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Sebab sudah sangat lama masyarakat mengeluh terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik aparatur pemerintahan yang dirasakan amat jauh dari harapan. Namun sejauh ini masih belum ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Bahkan harapan masyarakat adanya perubahan terhadap kinerja pelayanan setelah adanya pemberian otonomi kepada setiap daerah. Buruknya pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah terjadi karena adanya kinerja yang tidak efektif dan inefisiensi dalam pelayanan. Hal ini diakibatkan dari penyimpangan dan adanya prosedur yang kaku dan lamban serta masih sering mempertahankan status ego. Dimana kondisi ini telah menimbulkan persepsi di masyarakat bahwa hubungan dengan birokrasi berarti berhubungan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan.

Adapun syarat substansif terkait jenis pelayanan pada bidang perizinan dan non perizinan di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana yang tertera pada Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 1 Tahun 2007 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu pada pasal 6 pasal 6 Ayat 2 bidang perizinan meliputi:

1. Izin / perpanjangan izin kursus yang diadakan oleh pihak swasta;
2. Izin mendirikan bangunan;

3. Izin usaha mendirikan pendidikan dan latihan mengemudi;
4. Izin trayek angkutan pedesaan antar desa;
5. Izin penerbitan daftar industry (TDI);
6. Izin jenis usaha industry dengan intensitas kecil dengan luas ruang usaha < 200 M²;
7. Pendaftaran dan pemberian izin usaha perikanan skala kecil;
 - a. Peternakan rakyat
 - b. Usaha klinik hewan
 - c. Pemberian izin usaha budidaya ikan
 - d. kolam pemancingan
8. Izin pengolahan bahan galian batuan;
9. Izin usaha pertambangan umum untuk jenis bahan galian pasir diluar sungai;
10. Izin UPTL diwilayah kecamatan dengan kapasitas 40pk;
11. Pemberian izin gangguan (HO)
12. Pemberian izin mencetak karcis tontonan untuk keramaian untuk lingkup kecamatan;
13. Memberikan perizinan lainnya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat;

Adapun pada Ayat 3 bidang non perizinan paten meliputi:

1. Memberikan pertimbangan dalam membuka sekolah baru, atau menutup berdasarkan kepada kelayakan;
2. Rekomendasi terbentuknya organisasi persekolahan, komite sekolah pramuka (gudep), osis, dan penetapan besarannya iuran sekolah sesuai dengan RAPBS;
3. Rekomendasi izin kerja/praktek tenaga kesehatan;
4. Rekomendasi IMB dengan skala besar yang berukuran 36 M²;
5. Rekomendasi pemberian izin jasa konstruksi nasional tingkat kecamatan;
6. Rekomendasi pembukaan lintas trayek angkutan pedesaan diwilayah kecamatan;
7. Rekomendasi izin pembangunan telekomunikasi;
8. Rekomendasi izin penggunaan spectrum frekuensi radio untuk televise dan radio local;
9. Rekomendasi penilaian pelaksanaan amdal bagi kegiatan-kegiatan yang berpotensi berdampak negative pada masyarakat luas;
10. Rekomendasi organisasi social atau panti sosial yang berada didesa atau kelurahan;
11. Rekomendasi dan pengawasan izin pendaftaran LSM yang bergerak di bidang sosial;
- 12. Rekomendasi penerbitan surat keterangan tidak mampu;**
13. Pemberian surat keterangan domisili usaha industry;

14. Pemberian surat keterangan domisili koperasi dalam pendirian, pembahasan anggaran dasar, penggabungan, pembagian dan pembubaran koperasi;
15. Rekomendasi Keterangan berkelakuan baik;
16. Rekomendasi pemberian surat keterangan domisili usaha perdagangan;
17. Rekomendasi izin usaha penggilingan padi;
18. Rekomendasi izin usaha pengolahan hasil pertanian lainnya;
19. Rekomendasi pemberian izin perusahaan yang bergerak pada sub sector pertanian tanaman pangan dan horti kultura;
20. Rekomendasi penggunaan alat dan mesin pertanian untuk keperluan local;
21. Memberikan rekomendasi usaha perikanan;
22. Rekomendasi produksi pembenihan, pendederan dan pembesaran ikan;
23. Rekomendasi izin pemotongan, bagi pelaku usaha pemotongan ternak;
24. Rekomendasi izin usaha penunjang tenaga listrik (UPTL) skala besar yang berdomisili di wilayah kecamatan;
25. Rekomendasi usaha ketenaga listrikian kepentingan sendiri yang berada di wilayah kecamatan;
26. Rekomendasi persyaratan izin pemasangan reklame;
27. Rekomendasi persyaratan izin papan reklame;
28. Rekomendasi persyaratan izin pemasangan spanduk;
29. Rekomendasi persyaratan izin usaha reklame;
30. Rekomendasi persyaratan izin tempat usaha (SITU)
31. Rekomendasi persyaratan izin gangguan/HO
32. Rekomendasi persyaratan izin pertambangan rakyat;
33. Rekomendasi persyaratan izin/kuasa pertambangan golongan C;
34. Rekomendasi persyaratan izin kursus pendidikan luar sekolah (Non Formal);
35. Rekomendasi persyaratan izin operasional Paud Non Formal (TPA, KB, SPS)
36. Rekomendasi persyaratan izin usaha perkebunan;
37. Rekomendasi persyaratan izin usaha budidaya tanaman perkebunan (IUP-B)
38. Rekomendasi persyaratan izin industry perkebunan (IUP-P)
39. Rekomendasi persyaratan surat tanda daftar industry perkebunan (STD-P)
40. Rekomendasi persyaratan izin pembukaan lahan/Land Clearing (IPL)
41. Rekomendasi persyaratan produksi makan dan minuman;
42. Rekomendasi proses praperalihan hak atas tanah;
43. Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKRPP, SKGR, SKTH, SKTW)
44. Pelayanan penertiban Kartu Keluarga;
45. Pelayanan penertiban KTP;
46. Pelayanan penertiban surat keterangan ahli waris;
47. Pelayanan penertiban rekomendasi untuk kependudukan;

48. Pelayanan penerbitan surat keterangan kelahiran;
49. Pelayanan penerbitan surat keterangan kematian;
50. Pelayanan penerbitan surat keterangan lahir mati;
51. Pelayanan penerbitan surat keterangan perkawinan;
52. Pelayanan penerbitan surat keterangan berpenghasilan bagi wiraswasta;
53. Pelayanan penerbitan surat keterangan pindah antar kecamatan dan wilayah;
54. Pelayanan penerbitan kartu keterangan tempat tinggal;
55. Pelayanan penerbitan akta catatan sipil;
56. Melaksanakan rekomendasi/pelayanan lainnya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat;

Adapun persyaratan dalam pengurusan Perizinan dan Non Perizinan yaitu:

1. Surat keterangan dari Kepala Desa/Kelurahan.
2. Fotocopy KTP yang dilegalisir.
3. Fotocopy KK yang dilegalisir.
4. Terdaftar dalam program Jamkesmas atau Data Base Rumah Tangga Miskin.

Selanjutnya mekanisme pengurusan Perizinan dan Non Perizinan yaitu:

1. Petugas piket menyapa pemohon yang datang dan memberikan kelengkapan berkas permohonan.
2. a. Pemohon mengajukan permohonan lengkap dengan persyaratannya.
b. Piket memeriksa dan memverifikasi berkas permohonan dan pertimbangan administratif.
3. Jika tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, jika lengkap berkas dilanjutkan kepada Kasi Pengelola untuk divalidasi.
4. Kasi Pengelola mempelajari berkas permohonan dan melakukan validasi, selanjutnya diserahkan kepada Operatur.
5. Operatur mencetak surat, selanjutnya piket meneruskan ke Kasi Pengelola.
6. Kasi pengelola memeriksa surat dan memaraf.
7. Sekcam mengoreksi surat dan memaraf, selanjutnya diteruskan ke Camat.
a. Piket memanggil pemohon untuk membayar retribusi/biaya pelayanan.
b. Menyerahkan hasil pelayanan kepada pemohon.
8. pemohon menerima hasil layanan.

Pemerintahan Kecamatan Ujungbatu hendaknya memiliki pelayanan dan sumber daya manusia yang berkualitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat terutama dalam pelayanan pengurusan Perizinan dan Non Perizinan. Adapun kriteria masyarakat miskin sebagai berikut:

- a. Tempat tinggal tidak layak huni.
- b. Penghasilan rendah dan tidak tetap.
- c. Anggota rumah tangga pengangguran
- d. Tidak memiliki asset maupun harta berharga, tidak bekerja atau sebatang kara.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan, Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melakukan beberapa program terobosan, salah satu terobosan ini adalah dengan di gulirkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Program ini disamping untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan juga di maksudkan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Kecamatan Ujungbatu menetapkan beberapa Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN dengan jenis perizinan nya. Dalam pelaksanaan terjadi ketidak sauian deangan standar pelayanan Perizinan dan Non perizinan PATEN ditetapkan, diantaranya sebagai berikut :

Tabel I.1 Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Paten Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

No	Jenis Non Perizinan	Waktu	Biaya	Sifat
1	Non Perizinan Agenda Ahli Waris	1 hari kerja	Gratis	Final di Kecamatan
2	Non Perizinan Agenda Surat Pindah	1 hari kerja	Gratis	-
3	Non Perizinan Rekomendasi Riset Penelitian	1 hari kerja	Gratis	-
4	Non Perizinan Registrasi SKGR	1 hari kerja	Gratis	-
5	Non Perizinan Rekomendasi Izin Keramaian	1 hari kerja	Gratis	-
6	Rekomendasi Reklame	1 hari kerja	Gratis	-
7	Rekomendasi IMB	1 hari kerja	Gratis	-

Sumber : Kantor Camat Ujungbatu, 2018

Dengan kompleknya jumlah pelayanan yang ada, Pemerintahan Kecamatan Ujungbatu hendaknya memiliki pelayanan dan sumber daya manusia yang berkualitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Agar lebih terfokus dalam melakukan penelitian, maka dalam penelitian ini penulis membatasi dan mengambil 2 jenis pelayanan Perizinan dengan pertimbangan kegiatan pelayanan tersebut terdapat ketidak sesuaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini terlihat pada saat peneliti melakukan prasurvey di Kantor Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Adapun jenis pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabe I.2 Pelayanan Non Perizinan dan Perizinan di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

No	Jenis Non Perizinan	Jumlah
1	Perizinan Usaha Mikro dan Kecil	35 orang

Sumber : Kantor Camat Ujungbatu, 2018

Jumlah masyarakat yang mengurus surat keterangan tidak mampu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.3 Masyarakat Yang Mengurus Surat Keterangan Izin Usaha Mikro dan Kecil 2017

No	Nama	Tahun Pengurusan
1	Maruba P Habaehan	2017
2	Erika Tampubolon	2017
3	Ricky Tomas P Habaehan	2017
4	Bernita Agustin P Habaehan	2017
5	Martina Janet P Habaehan	2017
6	Ronauli Marselina P Habaehan	2017
7	Siti	2017
8	Mas Delima	2017
9	Muharmis	2017
10	Isma	2017
11	Arbin Shaleh	2017
12	Dahlia	2017
13	Alaisa	2017
14	Agustin Nasution	2017
15	Tirohman	2017
16	Ardiani	2017
17	Dahlia	2017
18	Mariani	2017
19	Maskur	2017
20	Sarman	2017
21	Riswan Hasibuan	2017
22	Mindo Silitonga	2017
23	Rahmah Hidayah	2017
24	Syamsiar Topani Simamora	2017
25	Masni	2017
26	Masrial	2017
27	Nurlia	2017
28	Muhammad Irham Maulana	2017
29	Fadila Cahaya Maulani	2017
30	M. Tahmida	2017
31	Ahmad Afallah Hadzafi	2017
32	Ryan Herfianto	2017
33	Rio Hermansyah	2017
34	Nurhayati	2017
35	Nerlan	2017

Sumber : Kantor Camat, Ujungbatu, 2018

Program yang di harapkan mampu meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas di Kecamatan Ujugbatu, pada hasil akhirnya

masih kurang berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat, Melihat keadaan yang ada, bahwa pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih kurang berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat, masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari gejala-gejala yang ditemukan sebagai berikut:

1. Tidak diinformasikan secara lengkap dan jelas terkait persyaratan pelayanan sehingga masyarakat harus kembali lagi ke Kantor Camat setelah mengetahui kekurangan persyaratan pelayanan penerbitan surat Izin Usaha Mikro dan Kecil.
2. Dalam proses non perizinan lainnya seperti Izin Usaha Mikro dan Kecil, dimana proses waktu yang diperlukan untuk mengurus seperti Izin Usaha Mikro dan Kecil tidak sesuai standar pelayanan perizinan dan non perizinan paten dikecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu , gejala yang ditemukan penulis yaitu pada pengurusan Izin Usaha Mikro dan Kecil membutuhkan waktu 2 atau 3 hari kerja sementara dalam Standar pelayanan hanya membutuhkan 1 hari kerja.

Dari fenomena yang penulis temukan di lapangan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul : “Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba untuk merumuskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa hambatan-hambatan apa saja dalam Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan.
- b. Untuk pemerintah kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu agar dapat memperbaiki kinerja yang sesuai dengan standar pelayanan minimum.
- c. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.