PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN
ROKAN HULU TAHUN 2013 (STUDI REKOMENDASI IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN)

Oleh : JULFAN DWI PUTRA

Dosen Pembimbing : Dr. MUCHID, S.Sos.,M.Phil

Email : Julfandwiputra@gmail.com Telp : 08127617011
Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru 28293

ABSTRACT

The recommendation of building permit from sub-district head is requirement of the building permit in Rokan Hulu Regency. Building permit commendation of the sub-district at the Ujung Batu sub-district Office had the authority of Ujung Batu sub-district. Therefore Ujung Batu subdistrict government should provide a good service to the public in the making of building permits recommendations.

This research is a descriptive study using a qualitative approach as a tool of analysis. This research was conducted in Ujung Batu sub-district, Rokan Hulu. This research was using interviews with key informants as information objects that aim to achieve the goal in order to get information in this research. Data used of this research is primary data and secondary data obtained through observation and interviews with key informants in this research.

Service Implementation of the building permit recommendation from government officials to the citizens service users is still not good. It fairness is based on the clarity and certainty of that the service is still lacking, it is not efficient in service, is not evenly distributed in the service, and still less of an employee disciplinary for the service of building permit recommendations that resulted is not timely in service. As for some of the factors that influence the implementation process of building permit service recommendations in District Ujung Batu, namely : a) There is still a lack of support facilities to the community service activities. Equipment also needs to be adapted to the development of existing technology to facilitate and speed up the service process. b) There is still a lack of personnel service clerk technical control of the main task, so that sometimes the service becomes less effective. c) There are still of officials who are still not disciplined.

Keywords: Public Service, Subdistrict, Building Permit Recommendation

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sejak berlakunya otonomi daerah, terjadi perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak luas bagi lembaga pemerintah ditingkat pusat sampai tingkat daerah. Hal ini tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan yang otonom dan terdesentralisasi dibandingkan dengan paradigam lama yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Daerah mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah diberikan kemandirian dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya.

Perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan akibat Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah menyangkut kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan kecamatan. Perubahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung mengubah bentuk organisasi, pembiayaan, pengisian personil, pemenuhan kebutuhan logistik serta akuntabilitasnya. Perubahan tersebut diawali dengan perubahan definisi kecamatan. Pada Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, kecamatan merupakan wilayah administratif pemerintahan dalam rangka dekonsentrasi, yakni lingkungan kerja perangkat pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di daerah. Namun pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Dengan demikian, dulu kecamatan merupakan wilayah kekuasaan,

tetapi sekarang merupakan wilayah pelayanan (Wasistiono,2007).

Pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat merupakan suatu keharusan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan umum di daerah. Apabila kewenangan dibiarkan terkonsentrasi ditingkat kabupaten/ kota, paling tidak terdapat dua permasalahan. *Pertama*, Pemkab/ Pemkot akan cenderung memiliki beban kerja yang terlalu berat (*overload*) sehingga fungsi pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif. *Kedua*, kecamatan sebagai perangkat kabupaten/ kota dan desa/ kelurahan sebagai perangkat kecamatan akan muncul sebagai organisasi dengan fungsi minimal.

Dengan Otonomi Daerah berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Karena kewenangan membuat kebijakan (Peraturan Daerah) sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, maka dengan Otonomi Daerah pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan akan dapat berjalan lebih cepat dan lebih berkualitas. Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (Pendapatan Asli Daerah), sumber daya manusia yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mengembangkan segenap potensi yang ada di daerah otonom. Terpusatnya SDM berkualitas di kota-kota besar dapat didistribusikan ke daerah seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah karena kegiatan pembangunan akan bergeser dari pusat ke daerah.

Otonomi daerah secara sederhana dapat diartikan sebagai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri yang dilakukan oleh satuan organisasi dalam hal ini pemerintah daerah (Propinsi/Kabupaten/Kota). Pemberian otonomi kepada daerah secara penuh, berarti pemerintah menghormati kehidupan regional menurut riwayat, adat istiadat, dan sifat khas setiap daerah yang berbeda tetapi tetap dalam kerangka sistem atau bentuk negara yang dianut.

Hasil yang diharapkan dari otonomi adalah pemberian pelayanan publik yang lebih memuaskan, akomodasi partisipasi masyarakat, pengurangan beban pemerintah pusat, penumbuhan kemandirian dan kedewasaan daerah serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah. Dengan pemberian otonomi kepada daerah, maka azas penyelenggaraan pemerintah daerah akan menampilkan dua pertimbangan utama, yakni pertimbangan yang berkenaan dengan keberhasilan pembangunan nasional dan keberhasilan pembangunan nasional serta pertimbangan untuk mewartakan aspirasi masyarakat di daerah, agar mereka dapat lebih diberdayakan terutama dalam menunjang pembangunan daerah.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, antara lain, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.

1. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
2. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu tugas bidang tertentu disektor

pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function* / fungsi pembangunan dan *adaptive function*/ fungsi adaptasi.

3. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*) (Lembaga Administrasi Negara, 2007).

Berdasarkan fungsi tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah cakupannya sangat luas, yaitu pelayanan yang menghasilkan publik goods/barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundangan undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi) seperti perizinan, KTP, SIM dan kebutuhan masyarakat lainnya.

Pelayanan publik yang cakupannya sangat luas, tidak akan maksimal dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri. Oleh karena itu harus ada upaya dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya dengan memberikan pelimpahan kewenangan kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah.

Urusan otonomi daerah yang dilaksanakan oleh camat menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan Pasal 15 Ayat 2, yaitu:

- a. Perizinan
- b. Rekomendasi
- c. Koordinasi
- d. Pembinaan
- e. Pengawasan
- f. Fasilitasi

g. Penetapan

h. Penyelenggaraan

Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang dibentuk tahun 1999 yang merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Kampar yang ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 mempunyai tugas yang sama dengan pemerintah daerah lainnya di Indonesia yaitu memberikan

Kecamatan Ujung Batu yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Tandun adalah kecamatan yang memiliki percepatan ekonomi yang cukup pesat, dibandingkan kecamatan lainnya. Karena Kecamatan ini menjadi pusat perdagangan di daerah Kabupaten Rokan Hulu setelah Pasir Pangaraian (Wikimapia.org: Ujung Batu).

Pesatnya perekonomian di Kecamatan Ujung Batu berimplikasi terhadap banyaknya pendirian bangunan yang ada di Kecamatan Ujung Batu, baik dari bangunan rumah, sarana dan prasarana peribadatan, rumah toko (ruko), dan lain sebagainya. Oleh karena itu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu Pasal 78 Ayat 1, Setiap bangunan yang dibangun diatas permukaan tanah harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan dari Dinas Terkait yaitu Dinas Cipta Karya.

Untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan dari Dinas Cipta Karya Kabupaten Rokan Hulu, perorangan atau lembaga berbadan hukum sebagai pemohon wajib mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bupati Rokan Hulu atau Pejabat Teknis yang ditunjuk yaitu Kepala Dinas Cipta Karya Kabupaten Rokan Hulu dan melampirkan persyaratan. Adapun salah satu persyaratan Izin Mendirikan Bangunan adalah mendapatkan rekomendasi dari camat.

Pemberian rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan dari Camat Ujung Batu di Kantor Kecamatan Ujung Batu sudah

pelayanan publik. Sebagai pemertintah daerah, Kabupaten Rokan Hulu yang luas wilayahnya 7.449.85 Km² tidak mungkin secara sentralistik memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Rokan Hulu. Oleh karena itu wilayah kecamatan diberikan urusan untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hulu.

menjadi kewenangan Camat Ujung Batu, karena sudah diatur oleh Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah pasal 11 huruf (a), yaitu:

“Merekomendasikan pemberian perizinan tertentu kepada orang pribadi dan atau badan hukum yang mengajukan permohonan izin kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)”.

Kecamatan Ujung Batu sebagai instansi pemerintah perpanjangan “tangan Bupati” di wilayah kecamatan berkewajiban memberikan pelayanan dalam hal rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan secara maksimal demi terciptanya tatanan pemerintahan yang baik. Adapun jumlah pemohon rekomendasi Camat Ujung Batu dalam izin mendirikan bangunan pada tahun 2013 adalah 18 orang (sumber Kasi Pemerintah Masyarakat Desa di Kecamatan Ujung Batu).

Dalam pelaksanaanya, pemerintah Kecamatan Ujung Batu belum maksimal melaksanakan pelayananan rekomendasi izin mendirikan bangunan. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ditambah lagi dengan masih banyak ditemukan pungutan liar dari oknum pemerintah kecamatan Ujung Batu dalam memberikan rekomendasi izin mendirikan bangunan. Selain permasalahan itu, tingkat

disiplin pegawai Kecamatan Ujung Batu yang tidak bagus menyebabkan proses pelaksanaan pelayanan tidak efisien. Hal ini

dapat dilihat dari masih adanya pegawai Kecamatan Ujung Batu yang tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat

2. Telaah Pustaka

1. Pelayanan Publik

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sedangkan istilah umum berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Selain itu, ada beberapa pendapat yang mendefinisikan tentang pelayanan, misalnya Kotler dalam Sampara Lukman (2000) bahwa, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara (2006:6) berpendapat pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan Umum sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/7/2003 adalah

segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh Pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis, maupun sifatnya. Oleh karena itu, agar terciptanya suatu kepastian hukum dan keamanan di bidang pelayanan umum oleh Pemerintah, perlu adanya suatu landasan hukum sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/Umum.

1. Prinsip Pelayanan Umum

- a) Kesederhanaan Pelayanan
- b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c) Keamanan dalam Pelayanan

- d) Keterbukaan dalam Pelayanan
- e) Efisiensi dalam Pelayanan
- f) Ekonomis dalam Pelayanan
- g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
- h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

2. Pelayanan Prima

Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan umum yang prima, pelayanan umum tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

1. *Sederhana*, artinya dalam pelaksanaan tidana alokasi Khusus menyulitkan, prosedurnya tidana alokasi Khusus berbelit-belit, dan persyaratannya mudah dipenuhi.
2. *Terbuka*, artinya masyarakat ingin dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparat yang bertugas melayani harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, dan apa adanya sesuai dengan peraturan perundangan yang mengaturnya.
3. *Lancar*, artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri.
4. *Tepat*, artinya pemberian pelayanan dapat dilakukan secara tepat arah dan sasarannya, tepat jumlahnya tidana alokasi Khusus lebih dan tidana alokasi Khusus kurang, dan tepat waktu.
5. *Lengkap*, artinya apa yang diharapkan dan diinginkan

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan

masyarakat terhadap suatu pelayanan tertentu dapat tersedia secara lengkap.

6. *Wajar*, artinya pelayanan dilakukan sebagaimana mestinya dan tidana alokasi Khusus dibuat-buat.
7. *Terjangkau*, artinya biaya pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat.

Setelah dilakukan hal-hal sebagaimana diuraikan di atas, diharapkan Pemerintah dapat memberikan kepada masyarakat suatu pelayanan umum yang prima, sehingga dengan demikian persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi Pemerintah akan menjadi lebih baik lagi, yang pada akhirnya nanti dapat dibangun hubungan yang harmonis antara Pemerintah dan masyarakat. Pada satu sisi Pemerintah akan memiliki legitimasi yang kuat dihadapan masyarakat dan pada sisi yang lain masyarakat akan mendapat pelayanan yang baik dan prima dari Pemerintah.

3. Birokrasi

Dalam Buku Wahyudi Kumorotomo, Konsep Birokrasi dalam bidang Umum dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudan dikendalikan. Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari Bahasa Prancis yaitu "*Bureau*" yang berarti kantor atau meja tulis, Bahasa Yunani yaitu "*Kratein*" yang berarti mengatur. Birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis teratur pekerjaan adari banyak anggota organisasi.

di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan

di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Rokan Hulu dalam rekomendasi izin mendirikan bangunan.
2. Memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan publik Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dalam rekomendasi izin mendirikan bangunan.

b. Kegunaan Penelitian

1) Manfaat Akademik

- a. Memberikan kontribusi akademis terhadap pengembangan Ilmu khususnya terkait dengan Management Pemerintahan

METODE PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan dan informasi. Untuk itu penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan dalam ruangan terbuka, dimana kelompok eksperimen masih dapat berhubungan dengan faktor-faktor luar. Penelitian ini menitikberatkan pada hasil pengamatan data di lapangan yang telah ditentukan. Penelitian ini dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Wawancara

Daerah dalam bidang Politik kebijakan Pemerintahan.

- b. Memberi sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan bagi almamater sebagai rasa terima kasih yang tidak ternilai dari penulis.

2) Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi pemerintah melalui instansi yang terkait untuk dapat melakukan perbaikan pada pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan.
- b. Menjadi bahan komparasi bagi penelitian yang sudah dan yang akan dilakukan terhadap penelitian sejenis maupun menjadi bahan acuan dalam pelayanan publik.
- c. Menambah wawasan pengetahuan dan pola pikir penulis dalam menanggapi suatu permasalahan.

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi terkait kinerja pelayanan publik di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokana Hulu dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik tersebut. Metode wawancara ini ditujukan untuk informan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi yaitu informasi yang terkait dengan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik tersebut.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti, putusan hukum, literatur-literatur, surat kabar elektronik, dan lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

b. Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan informan yang dipilih secara purposif berdasarkan ciri-ciri, sifat dan karakteristik tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dan ikut terlibat dalam pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan.

3. Analisis Data

Penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu yang bertujuan menggambarkan dan memahami secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena serta gejala yang diteliti yang berhubungan dengan realita di lapangan berdasarkan data atau informasi yang ada.

Penelitian ini memusatkan perhatian secara intensif terhadap suatu objek tertentu. Setelah data dikumpulkan maka diperlukan pengolahan atau teknik analisis data agar bisa dijadikan data yang lengkap kemudian dikelompokkan menurut jenis dan macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang bersifat mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian dengan analisis deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Dalam hal ini penulis menganalisis data-data tersebut yang didapat dari informan yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan.

Data yang telah dikumpulkan perlu dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori pendukung yang relevan dalam penelitian guna mendapat suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan analisis deskriptif diharapkan penelitian ini mampu menjelaskan fakta empiris yang ada secara mendalam.

Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana

dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima rsepon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Kecamatan dalam bidang pembangunan adalah memberikan rekomendasi izin mendirikan bangunan oleh camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan rekomendasi izin mendirikan bangunan, masyarakat seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan/ Desa dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan

berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan untuk pengurusan rekomendasi izin mendirikan bangunan dikenakan pungutan liar oleh oknum aparat Kecamatan Ujung Batu. Semestinya dalam pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan dari camat tidak dibebankan biaya admnisitrasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu tidak dijelaskan tentang penetapan Tarif rekomendasi izin mendirikan bangunan dari camat, akan tetapi yang dijelaskan dalam peraturan daerah ini adalah retribusi izin mendirikan bangunan. Namun peraturan ini tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak yang berkewajiban menjalanankannya yaitu seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa. Masih terdapat oknum yang meminta pungutan kepada masyarakat yang mengurus rekomendasi izin mendirikan bangunan. Kondisi tersebut, umumnya dipicu oleh longgarnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan dalam hal ini Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Keluarga sehingga menimbulkan kesempatan kepada staff untuk melanggar aturan.

1. Keadaan Pegawai/ Sumber Daya Manusia

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

**Tabel. 3.1. Tingkat Pendidikan Pegawai Negeri Sipil
di Kecamatan Ujung Batu**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata II (dua)	1 Orang
2	Strata I (satu)	1 Orang
3	DIII	2 Orang
4	SMA Sederajat	19 Orang
Jumlah		29 Orang

Sumber : Kantor Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Ujung Batu

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Ujung Batu berjumlah 29 orang. Sesuai dengan jumlah pegawai yang ada Kantor Kecamatan tersebut cukup memadai. Dalam pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan yang dilaksanakan oleh seksi pemberdayaan masyarakat desa dan keluarga ada staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga berjumlah 2 orang.

2. Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Ujung Batu

Adapun prosedur dalam pelayanan Umum dalam hal ini termasuk Rekomendasi Izin Mendirikan Banguna di Kantor Kecamatan Ujung Batu, antara lain :

a) Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kesederhanaan pelayanan dalam

rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kecamatan Ujung Batu sudah cukup baik.

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus rekomendasi izin mendirikan bangunan. Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun mudah menjalankan tugasnya.

Dalam hal ini pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan kurang jelas, karena tidak ada informasi yang jelas yang diumumkan oleh pihak Kecamatan Ujung Batu. Sehingga masyarakat harus mencari-cari informasi dari orang yang

pernah mengurus rekomendasi izin mendirikan bangunan.

Terkait rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya tidak ada juga dicantumkan dalam pengumuman di kantor Kecamatan Ujung Batu yang menyebabkan masyarakat memahami pungutan biaya yang diminta oknum aparat pemerintah Kecamatan Ujung Batu sebagai biaya administrasi yang wajib dibayar oleh pemohon, padahal sebenarnya tidak ada pungutan apapun dalam mengurus rekomendasi izin mendirikan bangunan.

Jadwal waktu penyelesaian pelayanan merupakan bagian dari Kejelasan dan kepastian pelayanan. Jadwal pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kecamatan Ujung Batu adalah dari hari senin sampai hari jumat, dimulai dari pukul 09.00 – 15.00 WIB.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya untuk mendirikan rumah, atau bangunan untuk usaha. Pengurusan rekomendasi izin mendirikan bangunan merupakan hal yang sangat penting karena rekomendasi izin mendirikan bangunan dari camat adalah syarat izin mendirikan bangunan yang tertera dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu Paragraf 4 pasal 78 ayat (2) huruf (i), yaitu rekomendasi dari Kepala Desa dan Camat. Oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan rekomendasi izin mendirikan bangunan bagi masyarakat.

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan termasuk rekomendasi izin mendirikan bangunan pihak Kantor kecamatan wajib diinformasikan dan disosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting.

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

e) Efisiensi dalam Pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan menjalankan tugasnya kurang baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang

fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat.

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan.

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka.

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Menyangkut ketepatan waktu merupakan penyelesaian suatu pelayanan. Dimana tepat waktu artinya pelayanan izin mendirikan rekomendasi mendirikan bangunan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Pada dasarnya ukuran ketepatan waktu mengukur apakah seorang individu melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan. Nilai dimana suatu pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang lebih cepat dari waktu yang telah

ditentukan, juga termasuk dalam unsur ketepatan waktu.

Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor suatu pelayanan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Berkaitan dengan hal itu, dalam suatu Kecamatan harus kita ketahui bagaimana suatu pelayanan yang dipelayanankan oleh para pegawai dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dapat disimpulkan bahwa di Kecamatan Ujung Batu sudah cukup serius dalam mengerjakan pelayanan mereka dan berusaha untuk menyelesaikannya tepat pada waktunya karena setiap pegawai/individu sudah memiliki *job description* yang didalamnya berisi mengenai kewajiban dan pertanggungjawaban para pegawai terhadap tugas dan fungsi yang harus mereka pelayanankan walaupun masih ada beberapa pegawai yang kurang serius dalam menyelesaikan tugasnya.

Untuk itu perlu ditingkatkan disiplin pegawai dalam hal menyelesaikan pelayanannya tepat pada waktunya bahkan sebelum dibutuhkannya pelayanan tersebut sehingga bisa mencapai target pelayanan Kecamatan yang telah ditetapkan.

Disamping itu untuk dapat meningkatkan kinerja Kecamatan maka setiap pegawai dituntut untuk menyelesaikan pelayanan/tugasnya pada saat dibutuhkan atau kalau perlu pelayanan tersebut sudah selesai sebelum dibutuhkan agar pegawai dapat mengerjakan tugas yang lainnya sehingga dapat mengefisiensikan waktu yang ada.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi

Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Ujung Batu

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Ujung Batu, yaitu :

a. Sarana dan Prasarana

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada prinsip Pelayanan Publik Poin 7 masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang isinya sebagai berikut :

“Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”

Inventaris sarana prasarana Kantor Kecamatan Ujung Batu diperoleh dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Kantor Kecamatan Ujung Batu cukup baik, akan tetapi masih ada sarana dan prasarana yang masih kurang.

Oleh karena itu kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan umum di Kantor Kecamatan baik dari segi sarana prasarana dan efisiensi pelayanan. Sehingga, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai niscaya pelayanan yang diharapkan akan bisa mencapai sasaran.

b. Sumber Daya Manusia/Aparatur

Dalam menghadapi Era Globalitas, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus

informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya tak banyak menuntut berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi dan kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan SDM Aparatur yaitu dengan jalan pendidikan formal dan non formal. Untuk pendidikan formal ini nampaknya masih cukup sulit diterapkan karena keterbatasan dana dan kesempatan yang ada. Yang paling memungkinkan adalah pendidikan non formal yaitu melalui diklat-diklat baik diklat struktural maupun diklat teknis.

Di satu sisi Peningkatan Disiplin Aparatur juga diperlukan, dimana hal ini sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparatur sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut.

Agar image negatif tersebut tidak semakin parah, perlu adanya upaya pembinaan bersifat konsisten berkesinambungan, dan adanya suritauladan dari atasan secara berjenjang, sehingga akan didapat hasil yang maksimal.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab/menerangkan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Setiap program yang dilaksanakan didasari perencanaan strategik dengan memperhatikan dampak dan akibatnya, sehingga perencanaan yang

dianggap berhasil dan gagal dilaporkan agar dievaluasi dan ditindak lanjuti.

Menurut Bapak Syafri sebagai informan dari masyarakat Kecamatan Ujung Batu mengatakankan bahwa :

“Adanya “Pungli” (pungutan liar) yang dilakukan oleh beberapa pelaksana pelayanan tanpa memperhatikan prosedur yang secara nyata berada didepan mata mereka. Tetapi, bagi masyarakat yang ingin urusannya cepat selesai kadangkala juga menawarkan kepada pelaksana pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan agar dipercepat bagaimanapun caranya.” (Hasil wawancara tanggal 5 Mei 2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan masih kurang baik. Hal ini berdasarkan pada kejelasan dan kepastian pelayanan yang masih kurang, tidak efesiennya dalam pelayanan, keadilan yang belum merata dalam pelayanan, dan masih kurang disiplin pegawai pelaksana pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan yang mengakibatkan tidak tepat waktu dalam pelayanan.
2. Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kecamatan Ujung Batu, yaitu : a) Masih kurangnya fasilitas pendukung

Hal yang demikian inilah yang menyebabkan kesenjangan antara yang mempunyai uang banyak dan bagi masyarakat yang kehidupannya pas-pasan. Dengan jumlah Staf 2 orang di Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Keluarga di Kantor Kecamatan Ujung Batu, merupakan jumlah cukup memadai untuk proses pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan.

Dengan beberapa permasalahan di atas diharapkan pihak atau pimpinan yang berkaitan melakukan evaluasi terhadap para pegawai serta sarana dan prasarana Kantor yang telah ada, agar kedepannya pelayanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan. b) Masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif. c) Masih terdapat oknum aparat yang masih tidak berdisiplin.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha pemerintah Kecamatan Ujung Batu khususnya aparat yang memberikan pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan kepada masyarakat. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Aparat pemerintah Kecamatan Ujung Batu diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan

- baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.
2. Camat sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di Kantor Kecamatan Ujung Batu lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Camat harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebaskan kepada aparat Kantor Kecamatan Ujung Batu agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Teks :

- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM : Yogyakarta.
- Kansil, C. S. T. 1984. *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*. Bina Aksara : Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan : Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- LAN, 2007. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press : Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Saefullah, A. Djaja. 1990. *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum*. Mandiri : Bandung
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju : Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sudarsono. 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sukmaningsih. 1997. *Manajemen Pelayanan*. PT. Gramedia : Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Otonomi Daerah Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Organisasi Kecamatan dan Kelurahan.