ABSTRAK

Pelayanan Publik sebagai tugas utama aparat pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat. Pelayanan publik yang baik, sederhana, ramah dan lebih berpihak kepada masyarakat menengah ke bawah merupakan dambaan saat ini. Masyarakat mulai menyadari bahwa dengan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah merupakan hak yang dapat mereka tuntut dan perjuangkan. Untuk memenuhi berbagi tuntutan tersebut maka pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi masyarakat yang ada, yakni dengan membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Namun dalam kenyataannya dilapangan masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan. Terutama pelayanan publik yang terjadi di Kecamatan Lahat.

Permasalahan tersebut menjadikan Penulis mengambil judul Laporan Akhir **Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 13 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan**. Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Lahat, pencapaian prinsip pelayanan publik dalam urusan-urusan pelayanan publik yang menjadi tugas Kecamatan Lahat, hamabatan yang ada dalam proses implementasinya, dan upaya apa yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Lahat dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode pengamatan yang digunakan dalam magang adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, dokumentasi dan observasi dengan sumber data yang digunakan dalam bentuk person, paper dan place.

Hasil pengamatan menggambarkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan di Kecamatan Lahat tidak sesuai dengan yang seharusnya. Mulai dari kurangnya kejelasan dan kepastian waktu pelayanan hingga kedisiplinan dan kesopanan Arapat Kecamatan Lahat. Belum lagi masih banyak prinsip pelayanan yang belum baik dalam pelaksanaannya. Namun segala kendala tersebut tidak menurunkan semangat pihak Kecamatan Lahat untuk terus melaksanakan tugas yang sudah menjadi tanggung jawab mereka.