

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN TAMBUN SELATAN KABUPATEN
BEKASI)**

SKRIPSI

“Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Dalam
Bidang Ilmu Pemerintahan”



Oleh:

FAJAR SURYA PUTRA

41183506160052

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM “45”

BEKASI

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fajar Surya Putra
NPM : 41183506160052
Judul Skripsi : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan
Administrasi Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten
Bekasi)

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister dan atau doctor) baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari :
 - a. Fabrikasi, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. Falsifikasi, yaitu perubahan data dengan maksud agar sesuai yang peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu memanipulasi bahan peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara catatan penelitian;
 - c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan, pemikiran proses, objek dan I bait dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang di penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitianm dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan terdapat di daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di UNISMA Bekasi.

Bekasi, 04 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan


METERAL TEMPEL
ED9AKX452962781
Fajar Surya Putra
NPM : 41183506160052

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi)

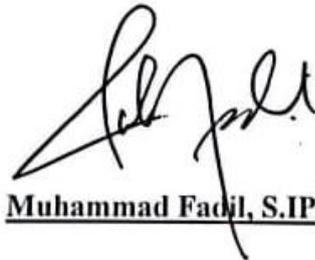
Penyusun : Fajar Surya Putra

NPM : 41183506160052

Bekasi, 04 Agustus 2023

Menyetujui :

Pembimbing,



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJUAN SKRIPSI



Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Tambun Selatan
Kabupaten Bekasi)Dipersiapkan dan Disusun Oleh

Fajar Surya Putra

41183506160052

Telah diajukan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal 04 Agustus 2023

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan :

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal 04 Agustus 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

2. Ainur Rofieq, S.IP., M.IP.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas berkah Iman, Islam dan kesehatan yang baik, dan telah memberikan saya kekuatan, serta membekalkan saya ilmu. Tak lupa shalawat dan salam tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW. Atas karunia serta kemudahan yang telah diberikan akhirnya skripsi yang sederhana dan dengan proses yang penuh lika-liku ini dapat terselesaikan.

Untuk Ibu dan Ayah Sebagai simbol pengabdian, rasa hormat dan terima kasih yang tak ada habisnya, saya persembahkan buku kecil ini untuk ibu dan ayah saya yang memberi saya lebih banyak cinta, semua dukungan dan cinta tak terbatas yang tidak dapat saya kembalikan dengan selembar kertas pun. Terukir dengan kata cinta dari dedikasi. Semoga ini langkah awal untuk membahagiakan Ibu dan Ayah, karena aku sadar selama ini aku tidak bisa berbuat lebih.

Untuk kawan SEMA FISIP, terima kasih karena kalian selalu ada berikan dorongan. sejak awal bertemu dan belajar bersama sampai untuk menyelesaikan tugas akhir ini, Tujuan kami adalah untuk lulus di waktu yang tepat. Terima kasih teman-teman seperjuangan, Untuk sahabatku Dege, Daniel, Greg, Detri, Dixon dan Rivo yang punya memberikan banyak saran dan membantu persiapan karya ilmiah ini. dan kawan kawan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu dan telah berjuang sampai detik terakhir.

Dosen yang terhormat... Izinkan saya untuk mengucapkan terima kasih kepada Anda sebagai mentor karena bersedia membawa saya untuk mengantungi gelar Sarjana. Saya harap kebahagiaan saya juga kebahagiaan Anda sebagai "guru" saya yang sangat baik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala. Seorang pria yang hanya meminta bantuan Allah Subhanahu wa Ta'ala bersyukur atas pertolongan, rahmat dan kemurahan-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul " Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi)". Shalawat dan Salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang selalu menjadi sumber inspirasi dan panutan terbaik bagi umat manusia. Adapun skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Sarjana Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.

Pada penyusunan skripsi ini, banyak mendapat hambatan dan tantangan. Meskipun seperti itu dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penyusun dalam penyusunan penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Muhammad Fadil, S.IP., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan kritik dan saran selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Yanto Supriyatno, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.

3. Muhammad Fadil, S.IP., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, beserta seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Fikri Ahmad Dahlan selaku Camat Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi yang telah membantu dalam memperoleh data dalam penelitian ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Fridoni dan Ibu Penti Astiyani yang tiada henti mendoakan anaknya, memberikan semangat dan dukungan, serta jasa-jasa mereka yang tidak terhingga untuk penyusun.
6. Saudara-saudara tersayang, Putri, Anjas, Cici, Vanka, yang selalu memberikan nasihat untuk cepat lulus agar mendapatkan pekerjaan yang lebih layak dan menjadi motivasi tersendiri bagi penyusun agar cepat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Sahabat-sahabat tersayang, Dege, Greg, Daniel, Detri, Dixon, Rivo dan lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penyusun.
8. Seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan karena banyak kelas ngulang juga jadi bertemu teman-teman baru dari angkatan lain namun membuat makin bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga dan teman-teman organisasi HMJ-IP, SEMA FISIP yang telah membekali ilmu lainnya dan tidak lupa juga selalu memberi dukungan kepada penyusun.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini penyusun sampaikan. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, namun penyusun mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan lebih lanjut.

Penyusun berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Dan penyusun berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan bacaan untuk acuan penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Bekasi, 04 Agustus 2023
Penyusun

Fajar Surya Putra

MOTTO

Selalu Ingin Menjadi Tokoh Utama
Maka Dari Itu Nikmatin Prosesnya
Karena Proses Tidak Akan Mengkhianati Hasil
Terus Melangkah Dan Percaya Bahwa Hidup Tidak Sendiri

“Maka nikmat tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?” (QS. Ar-Rahman)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fajar Surya Putra

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 16 April 1999

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Panda 1 Blok D No. 52 PTI RT
007/RW 016 Kelurahan Jatimulya,
Kecamatan Tambun Selatan,
Kabupaten Bekasi 17510

No. Hp : 088290699565

Nama Orang Tua

- Ayah : Fridoni
- Ibu : Penti Astiyani

Riwayat Pendidikan

- MI Assubkiyah : Lulus Tahun 2010
- SMP Negeri 8 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2013
- SMA Negeri 18 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2016
- Diterima Sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi pada Tahun 2016.

Riwayat Organisasi

- Ketua OSIS SMA Negeri 18 Kota Bekasi 2014-2015
- Pengurus SEMA FISIP UNISMA Bekasi 2017-2022
- Sekjend HMJ-IP FISIP UNISMA Bekasi 2018-2019

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KECAMATAN TAMBUN SELATAN KABUPATEN
BEKASI)**

Fajar Surya Putra

Fajarsaga13@gmail.com

Institusi (Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam “45” Bekasi)

ABSTRAK

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi di berbagai wilayah di Indonesia. Penelitian ini difokuskan pada studi kasus pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, dengan tujuan mengidentifikasi dampak implementasi undang-undang ini dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah memberikan dampak positif dalam upaya meningkatkan transparansi pelayanan administrasi. Langkah-langkah seperti penyediaan informasi yang lebih mudah diakses dan pemenuhan hak informasi bagi masyarakat telah meningkatkan tingkat transparansi proses administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Selain itu, upaya untuk mendorong akuntabilitas juga terlihat melalui adanya mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan yang lebih terstruktur. Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan administrasi juga mengalami peningkatan. Undang-Undang tersebut telah mendorong terciptanya ruang partisipasi bagi masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Melalui forum-forum partisipatif, masyarakat dapat secara aktif terlibat dalam pemantauan dan evaluasi pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kecamatan Tambun Selatan. Beberapa petugas pelayanan masih memerlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang aturan-aturan undang-undang tersebut, dan keterbatasan sumber daya juga masih menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang dampak implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam konteks layanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif dalam perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik di wilayah ini dan sejenisnya, serta mendorong perkembangan penerapan undang-undang serupa di seluruh Indonesia.

Kata kunci: Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Administrasi, Transparansi, Akuntabilitas, Van Meter dan Van Horn

Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services (Case Study of Administrative Services in South Tambun District, Bekasi Regency)

Fajar Surya Putra

Fajarsaga13@gmail.com

Institution (Governmental Science, Islamic University "45" Bekasi)

ABSTRACT

This research was conducted in South Tambun District, Bekasi Regency. The problems that occur are quite interesting to study, where are government employees in providing public services whether they have been implemented properly and the most important thing is the application of 5S (Smile, Greet, Greeting, Polite, and Courteous) for excellent service down to the sub-district level up to in 2023 especially in South Tambun sub-district, Bekasi district. The study was a qualitative case study with 3 informants, namely 1 secretary of the South Tambun sub-district office, 1 head of government of the South Tambun sub-district office and 1 resident of the South Tambun sub-district. Data collection techniques were carried out through library research and field research using interview, recording and observation methods. The results of the study show that the implementation of the 5S culture as an effort to create quality services has been quite effective, this can be seen from the community satisfaction index for good service at the Tambun Selatan sub-district office. However, there are still several elements that need to be improved, namely in terms of service requirements, speed of service time, and quality of service facilities and infrastructure. Quality service is closely related to satisfaction and public trust in the service. Responsiveness of government officials to the needs of every community is important, so it is also mandatory to show the best attitude in responding to various interests, one of which is by implementing the 5S culture (Smile, Greet, Greeting, Polite and Polite). Implementation of the principle of public service is the embodiment of good governance. Therefore, the implementation of public services must begin with the service system. The purpose of this research is to find out the principles of public service delivery based on Government Regulation no. 96 of 2012, and the obstacles to serving in the Jatimulya sub-district. The results of applying the principles of public service in the Jatimulya sub-district have tried to provide services even though they do not meet the principles in Government Regulation No. 96 2012 concerning public service delivery. Kelurahan Jatimulya has several indicators that have not been fully met, namely: guidelines and accessibility. So it is suggested to further improve and perfect the service and improve the two indicators that have not been implemented. Keywords: Implementation of 5S, Implementation of Law Number 25, Public Service.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Signifikansi Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II KERANGKA TEORI.....	16
2.1 Kebijakan Publik.....	16
2.2 Implementasi kebijakan.....	19
2.3 Pelayanan Publik.....	26
2.4 Kerangka Berfikir.....	35
2.5 Definisi Operasional.....	35
2.6 Asumsi Penelitian.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian Kualitatif.....	42
3.3 Desain Penelitian.....	42
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	43

3.5 Goodness dan Quality Criteria Penelitian	47
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3.7 Keterbatasan Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.2 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi	60
4.3 Hasil Penelitian.....	64
4.4 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pendekatan Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn	22
Tabel 3. 1 Tabel Informan.....	46
Tabel 3. 2 Jadwal penelitian	49
Tabel 4.1 Batas Wilayah Desa/ Kelurahan di Kecamatan Tambun Selatan, 2020.....	54
Tabel 4. 2 Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Tambun Selatan, 2020.....	57
Tabel 4.3 Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Tambun Selatan, 2020.....	58
Tabel 4.4 Rasio Jenis Kelamin Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Tambun Selatan, 2020	59
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tambun Selatan, 2020.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data	44

SKRIPSI FAJAR SURYA PUTRA

ORIGINALITY REPORT

23%	22%	10%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	4%
2	serupa.id Internet Source	2%
3	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.uisu.ac.id Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%
9	ejournal.fisip.unjani.ac.id Internet Source	1%