

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Undang-undang ini menekankan pada prinsip-prinsip aksesibilitas, kepastian hukum, keterbukaan, kesetaraan, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Undang-undang ini mencakup berbagai sektor pelayanan publik dan menegaskan kewajiban instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, tepat waktu, terjangkau, dan berkualitas. Melalui undang-undang ini, masyarakat diharapkan memiliki peran aktif dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur mekanisme pengukuran kepuasan masyarakat, pemberian standar pelayanan, serta sanksi bagi instansi pemerintah yang tidak memenuhi standar pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki signifikansi yang mendalam dalam konteks pembangunan dan pemberian layanan di Indonesia. Undang-undang ini merumuskan komitmen pemerintah untuk meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip yang ditegaskan dalam undang-undang ini, seperti aksesibilitas, kepastian hukum, keterbukaan, kesetaraan, dan partisipasi masyarakat, mencerminkan semangat untuk membangun pelayanan publik yang responsif dan akuntabel.

Pentingnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terletak pada fokusnya terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup. Dengan mengatur berbagai sektor pelayanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, administrasi kependudukan, dan lainnya, undang-undang ini menjadi landasan untuk mengukuhkan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Dalam upaya mewujudkan prinsip keterbukaan, undang-undang ini mendorong penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, sehingga masyarakat dapat

memiliki pemahaman yang lebih baik tentang hak, kewajiban, dan prosedur pelayanan yang mereka terima.

Dalam pelaksanaannya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menempatkan masyarakat sebagai mitra strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat dalam merumuskan, mengawasi, dan mengevaluasi pelayanan publik menjadi esensi yang tidak terpisahkan dari prinsip-prinsip undang-undang ini. Dengan adanya mekanisme pengukuran kepuasan masyarakat, pemerintah dan instansi terkait diharapkan dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan.

Namun, seiring dengan semangat yang diusung oleh undang-undang ini, tantangan dalam implementasinya juga dapat ditemui. Terkadang, hambatan seperti keterbatasan sumber daya, perubahan budaya organisasi, dan tantangan teknis dapat menghambat upaya untuk mencapai standar pelayanan yang diinginkan. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kerangka kerja penting yang memerlukan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan efektif sesuai dengan semangat undang-undang tersebut.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam sebuah negara demokratis yang berfungsi sebagai jembatan utama antara pemerintah dan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik yang baik diakui dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menjadi landasan hukum yang penting dalam mengatur dan memperbaiki sistem pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintahan.

Namun, implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tidak selalu berjalan mulus di semua wilayah. Pelayanan administrasi di tingkat kecamatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam memberikan akses kepada masyarakat terhadap berbagai layanan dasar. Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, sebagai salah satu wilayah di Indonesia, juga

diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip yang diamanatkan dalam undang-undang ini guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kabupaten Bekasi sebagai salah satu daerah padat penduduk di Jawa Barat memiliki beragam tantangan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Sebagai gerbang utama menuju ibu kota negara, wilayah ini memiliki dinamika yang kompleks dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin berkembang. Kecamatan Tambun Selatan, sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Bekasi, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administrasi kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, penting untuk menilai bagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diterapkan dalam pelayanan administrasi di wilayah ini dan dampak yang dihasilkan.

Pada konteks inilah, penelitian ini mengambil peran dalam menganalisis dan mengevaluasi implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam layanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana undang-undang tersebut diaplikasikan dalam praktik nyata dan dampaknya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kecamatan Tambun Selatan. Dampak positif yang diharapkan seperti peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam layanan administrasi diharapkan dapat diperkuat dan ditingkatkan. Selain itu, potensi kendala seperti kurangnya pemahaman petugas terhadap aturan undang-undang, keterbatasan sumber daya, dan tantangan dalam memberikan pelayanan yang efisien juga perlu diidentifikasi agar dapat diatasi secara efektif.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan nyata dalam perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan dan wilayah sejenis lainnya. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pihak terkait dalam mengoptimalkan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam penyelenggaraan

pelayanan administrasi di tingkat kecamatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam perumusan kebijakan dan strategi guna memperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam kesimpulannya, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam memahami implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di tingkat kecamatan, dengan fokus pada Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Melalui analisis mendalam terhadap aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Teori Van Meter dan Van Horn (1975) mengajukan beberapa variabel yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah dalam konteks implementasi kebijakan publik. Berdasarkan teori ini, identifikasi masalah dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, dapat dilakukan melalui variabel-variabel sebagai berikut:

1. Komunikasi: Bagaimana mekanisme komunikasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan unit pelaksana di Kecamatan Tambun Selatan terkait implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009? Apakah informasi mengenai peraturan dan pedoman pelayanan publik telah disampaikan secara efektif kepada semua pihak yang terlibat?
2. Sumber Daya: Apakah tersedia sumber daya yang cukup, baik dalam bentuk anggaran, tenaga kerja, dan sarana prasarana, untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan undang-undang? Bagaimana alokasi sumber daya dilakukan dan apakah sudah sesuai dengan prioritas kebijakan?
3. Kepemimpinan: Bagaimana peran dan tanggung jawab kepemimpinan dalam Kecamatan Tambun Selatan dalam mengarahkan dan memfasilitasi implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009? Apakah terdapat

komitmen yang kuat dari pimpinan untuk mendorong perubahan positif dalam pelayanan publik?

4. Partisipasi: Sejauh mana masyarakat dan pemangku kepentingan lokal terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan administrasi? Apakah terdapat mekanisme atau forum yang memungkinkan partisipasi aktif dari masyarakat dalam merumuskan kebijakan dan memantau pelaksanaan pelayanan publik?
5. Karakteristik Kebijakan: Bagaimana karakteristik dan kompleksitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan? Apakah peraturan yang diatur dalam undang-undang tersebut sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal?
6. Pengawasan dan Evaluasi: Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dilakukan di Kecamatan Tambun Selatan? Apakah terdapat sistem yang efektif untuk mengidentifikasi dan menangani ketidaksesuaian atau pelanggaran dalam pelayanan administrasi?

Dengan merujuk pada variabel-variabel di atas, penelitian dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Selain itu, analisis terhadap variabel-variabel ini juga akan memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

1.3 Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada identifikasi masalah yang telah dilakukan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dilaksanakan dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi?

2. Sejauh mana partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan terstimulasi oleh implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, dan bagaimana upaya-upaya yang telah dilakukan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, penelitian ini memiliki tujuan yang spesifik untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan dan menggali lebih dalam tentang implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dilaksanakan dalam konteks pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Penelitian ini akan menggali proses, mekanisme, dan langkah-langkah yang diambil dalam implementasi undang-undang tersebut.
2. Mengukur Tingkat Partisipasi Masyarakat: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan terstimulasi oleh implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penelitian akan mengidentifikasi bentuk-bentuk partisipasi yang ada, tingkat keterlibatan, serta dampaknya terhadap penyelenggaraan pelayanan.
3. Mengidentifikasi Kendala dan Upaya Mitigasi: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi upaya-upaya mitigasi yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

1.5 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian berisi tentang manfaat penelitian. Signifikansi penelitian terbagi menjadi dua yaitu, signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

Antara lain:

1.5.1 Signifikansi Akademik

Signifikansi akademik mengacu pada pentingnya suatu penemuan, hasil penelitian, teori, atau kontribusi dalam konteks dunia akademik atau ilmiah. Singkatnya, signifikansi akademik menunjukkan seberapa berarti atau berdampak suatu pengetahuan atau temuan terhadap pengembangan pengetahuan dan pemahaman di bidang ilmiah tertentu. Berikut adalah beberapa aspek penting dari signifikansi akademik:

1. **Kontribusi Pengetahuan:** Hasil penelitian atau penemuan yang memiliki signifikansi akademik seringkali memberikan sumbangan baru terhadap pengetahuan di bidangnya. Hal ini dapat berupa penemuan baru, konfirmasi atau pengujian ulang teori yang ada, atau pengembangan metode baru.
2. **Relevansi dengan Tantangan atau Masalah yang Ada:** Penelitian atau kontribusi yang relevan dengan masalah atau tantangan yang dihadapi dalam suatu bidang ilmiah memiliki signifikansi akademik yang tinggi. Hal ini berarti hasil penelitian tersebut memiliki potensi untuk memberikan solusi atau pemahaman yang lebih baik terhadap masalah tersebut.
3. **Dampak pada Kebijakan atau Praktik:** Temuan atau penemuan yang dapat digunakan dalam pembuatan kebijakan publik atau menginformasikan praktek di lapangan juga memiliki signifikansi akademik yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian memiliki relevansi praktis yang penting.
4. **Pengakuan dari Komunitas Akademik:** Ketika hasil penelitian atau kontribusi diakui dan dihargai oleh komunitas akademik, maka signifikansi akademiknya semakin tinggi. Pengakuan ini dapat terwujud dalam bentuk publikasi di jurnal terkemuka, penghargaan, atau diundang sebagai pembicara pada konferensi akademik.

5. Pengaruh dalam Pengembangan Bidang Ilmiah: Penemuan atau kontribusi yang memberikan pengaruh besar dalam pengembangan bidang ilmiah tertentu juga memiliki signifikansi akademik yang tinggi. Hal ini dapat merubah paradigma, mengarahkan arah penelitian baru, atau membuka bidang penelitian baru yang penting bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Signifikansi akademik menjadi penting dalam mengukur dampak dan nilai penelitian atau kontribusi dalam dunia ilmiah. Peran penelitian yang memiliki signifikansi akademik yang tinggi menjadi pendorong bagi inovasi, kemajuan ilmu pengetahuan, dan pengembangan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan pengamatan dan selama observasi yang dilakukan dengan permasalahan yang diambil peneliti tentang "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi)" diharapkan penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Adapun studi terdahulu yang merujuk pada penelitian ini dan telah menjadi referensi penelitian ini antara lain:

Tania dan Muhammad Yusuf (2017) yang berjudul "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Wajib Pajak (Perusahaan) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kendari)", Tujuan penelitian ini: Untuk mengetahui dampak profesionalisme karyawan terhadap pekerjaannya pertanyaan tentang kualitas pelayanan wajib pajak (badan usaha) dalam pelayanan perpajakan Kota Kendari. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pemikiran atau informasi melakukan penelitian terhadap kualitas profesionalisme kerja karyawan jasa wajib pajak, sebagai informasi pembanding dan bahan penelitian bagi peneliti lain yang terkait dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai adalah signifikan terhadap kualitas pelayanan wajib pajak kantor pelayanan pajak Kota Kendari.

Irni Diniati, Aan Komariah, dan Dedy Achmad Kurniady (2018) yang berjudul "Implementasi Talent Management Dan Motivasi Kerja Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Direktorat", Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

pengaruh Talent Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja pegawai Direktorat PGTK PAUD dan Kemdikbud. Hasil penelitian menunjukkan pada tahun 2018 ketiga variabel kinerja, talent management, dan motivasi kerja pegawai berada pada kategori “tinggi”. Berdasarkan pengolahan data, talent management berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Begitu pula halnya dengan motivasi kerja yang juga berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Apabila kedua variabel independen ini digabungkan maka didapatkan hasil bahwa talent management dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh sebesar 46,4% terhadap kinerja pegawai, sementara sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Namun dalam uji parsialnya (uji t), meskipun kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dapat disimpulkan bahwa khusus variabel talent management dianggap tidak berpengaruh secara signifikan.

Andreas Novianto dan Titin (2019) yang berjudul “Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi”, penelitian ini bertujuan untuk meneliti pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yang terlihat masih belum optimal. Apabila pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari pelaksanaan prinsi-prinsip *Good Governance*, seperti aspek akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masih belum maksimal. Hasil penelitian, yang menyebabkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan dengan optimal, melihat dari akuntabilitas adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional (SOP), serta ada ketidakjelasan penyelesaian pelayanan, tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari aspek transparansi kurangnya ketersediaan mengenai pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam menggunakan website resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dan dari aspek yang terakhir yaitu partisipasi, masyarakat

belum sepenuhnya terlibat dalam memberikan kritik dan saran dan ketidakterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan.

Rikka Septiandini (2020) yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi”, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di bidang Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Melawi. DPMPTSP adalah salah satunya lembaga pemerintah yang dikategorikan pada zona merah dalam pelayanan publik oleh Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Digunakan teori dimensi pelayanan yang kemudian dianalisis dengan analisis SWOT dan diukur terhadap teori kualitas pelayanan strategi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan 4 garis besar strategi yang dapat digunakan dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang, ambil memanfaatkan peluang untuk mengatasi kelemahan, menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman, dan meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman. Strategi yang dihasilkan sangat berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Melawi.

Iryansyah (2020) yang berjudul “Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Perilaku Kerja Kontra Produktif Dan Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat”, Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji dan menganalisis pengaruh organisasi keadilan pada perilaku kerja kontraproduktif dan dampaknya terhadap kepuasan kerja Barat Pegawai Dinas Sosial Provinsi Kalimantan. Jenis penelitian ini adalah survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ASN di Dinas Sosial Barat Provinsi Kalimantan yang berjumlah 85 orang. Data penelitian diolah dan dianalisis menggunakan model analisis jalur (SPSS 18). Berdasarkan pengujian hipotesis disimpulkan bahwa keadilan distributif dan keadilan interaksional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap perilaku kerja kontraproduktif, sedangkan keadilan prosedural berpengaruh negatif dan signifikan pada perilaku kerja kontraproduktif. Hasil pengujian hipotesis

selanjutnya menunjukkan bahwa keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan perilaku kerja kontraproduktif berpengaruh negatif dan signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja.

Nur handayani dan Dede Risa Nurmayanti (2021) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan kriteria Implementasi kebijakan dari Donald van Metter dan Carl van Horn yang terdiri dari 6 indikator. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Kalijati terlaksana cukup baik. Terbukti dari 6 kriteria masih ada yang harus dioptimalkan.

Jailani dan Taufik Akhyar (2021) yang berjudul “Analisis Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa produktivitas pegawai dilihat dari aspek kinerja tergolong baik karena sudah memenuhi kriteria pegawai yang produktif. Produktivitas pegawai dilihat dari aspek efektivitas tergolong belum baik karena kemampuan pegawai dalam melaksanakan prosedur kerja masih ada kelemahan dimana seringkali prosedur kerja yang dilakukan tidak sesuai dengan waktu yang harus diselesaikan. Dilihat dari kemampuan pegawai dalam memprioritaskan pekerjaan diketahui masih ada program dan kegiatan yang belum mencapai realisasi sesuai yang ditargetkan. Masih ada aktivitas yang tidak bisa dilaksanakan dengan optimal oleh pegawai. Kemampuan kerjasama yang dimiliki oleh pegawai dengan instansi lainnya dalam rangka melakukan pemungutan dan pengelolaan pendapatan daerah tergolong belum optimal. Produktivitas pegawai dilihat dari kecepatan tanggapnya

terhadap pekerjaan tergolong belum cukup baik karena adanya kelemahan seringnya pegawai keluar kantor pada saat jam kerja.

Ittoki Josua Pakpahan, Rudi Herwin, Imelda Susanti, Emmy Fauziah Marpaung, dan Novita Rizki Harahap (2021) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Etika Kerja Dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Kecamatan Sibolga Kota”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) pengaruh komunikasi terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota; 2) pengaruh etos kerja terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota; 3) pengaruh disiplin terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota; dan 4) pengaruh komunikasi, etos kerja dan disiplin terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota. Hasil penelitian menunjukkan: 1) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota; 2) Etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota; 3) Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota; 4) Secara simultan komunikasi, etos kerja dan disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai Kantor Camat Sibolga Kota. Produktivitas pegawai dapat dipengaruhi oleh komunikasi, etos kerja dan kedisiplinan sebesar 61,8%. Sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Rintama Sitompul (2021) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya”, Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui apakah Fasilitas Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (Y) dikantor Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya. Kajian ini dilakukan menggunakan pendekatan Kuantitatif, dimana populasi dan sampel yang dipilih adalah seluruh pegawai dikantor Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik analisis Kuantitatif, Teknik Pengumpulan Data dengan Angket (Kuisisioner). Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Pengaruh Variabel (X) Fasilitas Kerja terhadap Variabel Y (Pegawai Kinerja) pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya adalah

sebesar 3,6% , 96,4% Kinerja Pegawainya dipengaruhi oleh variabel lain, hasil penelitian ini termasuk dalam kategori Rendah. Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang ada diatas, maka saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah bagi pihak pimpinan kantor Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya, diharapkan dapat meningkatkan Fasilitas Kerja para pegawainya.

Muhammad Nasir (2022) yang berjudul “Meraih Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Jam Kerja”, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penegakan disiplin kerja untuk meningkatkan kinerja. Penelitian deskriptif kualitatif dimana sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih pada hasil wawancara mendalam dan dokumentasi. Langkah-langkah analisis data dikategorikan, reduksi dan interpretasi. Hasil wawancara dan dokumentasi diperiksa kembali untuk memperjelas disiplin jam kerja demi peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian dimana penegakan disiplin pada jam kerja disiplin pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi Sulawesi Tenggara meliputi kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja, ketepatan waktu tugas Meningkatkan kinerja pegawai pada BAPPEDA) Provinsi Sulawesi Tenggara berupa peningkatan produktivitas dan peningkatan kemampuan menyelesaikan volume pekerjaan sesuai target, menghasilkan pekerjaan.

Dalam penelitian mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, terdapat sejumlah korelasi yang saling berhubungan antara variabel-variabel yang menjadi fokus analisis. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi yang lebih baik dari undang-undang tersebut berdampak positif terhadap peningkatan transparansi dalam pelayanan administrasi. Mekanisme yang lebih terbuka dan mudah diakses, serta kejelasan dalam proses administrasi, cenderung lebih terwujud dalam konteks implementasi yang efektif.

Selain itu, implementasi yang lebih kuat juga berhubungan dengan peningkatan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban yang diperkuat oleh undang-undang

memiliki potensi untuk mendorong pemerintah lebih bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan publik. Ini mengindikasikan bahwa adanya undang-undang yang jelas dan kuat dapat memberikan landasan yang lebih kokoh dalam membangun sistem pelayanan publik yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Ditemukan pula korelasi positif antara tingkat partisipasi masyarakat dan peningkatan akuntabilitas. Semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan layanan, semakin meningkat pula akuntabilitas pemerintah. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu mekanisme penting dalam menjaga integritas dan transparansi pelayanan publik, serta memberikan kontrol sosial yang dapat meminimalkan potensi penyimpangan atau ketidakberesan dalam pelaksanaan administrasi.

Namun, kendala dalam implementasi undang-undang, seperti keterbatasan informasi atau sumber daya, dapat berdampak negatif pada partisipasi masyarakat. Ketika masyarakat tidak memiliki akses yang cukup terhadap informasi atau terkendala oleh faktor sumber daya, partisipasi mereka dalam pengawasan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik cenderung menurun. Ini menggarisbawahi perlunya dukungan yang lebih besar dalam mengatasi hambatan-hambatan ini untuk memastikan partisipasi yang lebih luas dan berkelanjutan.

Selain itu, korelasi antara karakteristik kebijakan dan kendala implementasi juga ditemukan. Karakteristik kompleks atau ambigu dari undang-undang dapat memperumit implementasinya, menyebabkan hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik. Pengawasan dan evaluasi yang kuat juga terkait dengan peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi. Mekanisme pengawasan yang efektif cenderung mendukung tercapainya prinsip-prinsip pelayanan publik yang lebih baik, sementara pengawasan yang kurang efektif dapat mempengaruhi transparansi dan akuntabilitas secara negatif.

Melalui pemahaman tentang korelasi-korelasi ini, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang interaksi antara variabel-

variabel yang memengaruhi implementasi undang-undang pelayanan publik di tingkat kecamatan. Temuan-temuan ini dapat memberikan pandangan yang lebih akurat tentang bagaimana berbagai faktor saling berhubungan dan berdampak dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di wilayah Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

1.5.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini, merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi. Di samping itu, untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan, penelitian ini diharapkan meberikan gambaran serta pengetahuan baru kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang “Implementasi Etika Perilaku Kerja Pegawai Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pelayanan Administrasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi)”. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang memberikan wawasan baru terutama bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan oleh aparatur pemerintahan lainnya terkait evaluasi dari implementasi kebijakan demi terciptanya *Good Governance* yang lebih optimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Bekasi.

1.6 Sistematika Penelitian

Pada tahap penulisan ini, literatur-literatur yang telah dikumpulkan akan diolah dengan cara mengedit kata atau kalimatnya agar sesuai dengan alur penulisan. Tujuan dari penyesuaian tersebut adalah untuk memastikan bahwa pembahasan yang dihasilkan bersifat sistematis, sementara tetap mempertahankan maksud dan tujuan awal penulisan.

Metode analisis deskriptif, juga dikenal sebagai data delineasi dan fakta terkait, akan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari hasil pameran di perpustakaan. Dalam komposisi ini, prosedur pemeriksaan informasi akan mencakup pengesahan emisi, strategi asortimen bahan referensi, serta pencarian data yang terkait dengan pengolahan dan penyelidikan material referensi.

Sementara mencoba mengatasi masalah yang tercatat sebagai salinan keras, pencipta akan memberikan ilustrasi saran elektif atau ide (sosialisasi) sebagai akhir dari konsekuensi pemeriksaan masalah yang akhirnya memutuskan proposisi elektive dalam berpikir kritis.

Kerangka konseptual berikut telah dikembangkan oleh peneliti untuk penulis studi ini untuk memfasilitasi persiapan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup penjelasan mengenai latar belakang, signifikansi, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta tinjauan literatur sebelumnya.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori tentang Evaluasi Program, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Program, dan Kesejahteraan Sosial. Dan tentunya peneliti memberikan kerangka pemikiran dan asumsi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan, sumber Data, metode pengumpulan data, metode pemrosesan data, paradigma penelitian, dan desain penelitian semuanya dibahas dalam bab ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat tentang analisis hasil pengolahan data dan pembahasan evaluasi program pusat kesejahteraan sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat menengah kebawah di Kecamatan Bekasi Utara.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini terdapat rangkuman singkat dan terperinci yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi keseluruhan. Penulis juga merekomendasikan penelitian masa depan yang dapat mengawasi sumbangan dalam bidang ini, baik dari segi teoritis maupun praktis. Seringkali, saran praktis memberikan manfaat dalam pengembangan aspek praktis maupun teoritis.