

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik .Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.
- Iqbal, Hasan. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan aplikasinya. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Widodo, joko. 2002. *Good Governance*. Ihsan Cendekia. Surabaya.
- Kotler.2006. Reformasi Pelayanan publik. Bumi Askara. Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelyanan Publik, Teori, kebijakan dan Implementasi .Bumi Aksara. Jakarta.
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California: Sage.
- Mardiasmo. 2009. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosydakarya. Bandung.
- Narboko, Kholid. 1996. Metodologi Penelitian. PT. BumiAksara. Jakarta.
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)* Bagian kedua. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik.PT. Bumi aksara. Jakarta.
- Sugiono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

B. Jurnal

- Arif, Syaiful. 2008. Pelayanan Publik di Indonesia. Malang. Averroes Press. Azari, IdhamIbty, dkk. 2002.
- Budisetyowati, D. A. (2017). Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik.
- Creswell W. John. 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta

- DUARMAS, D., Rumapea, P., & ROMPAS, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Heriyanto, A. (2015). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman. *Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Krina, Loina Lalolo. "Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi".
- Lauma, R ahmat, Sofia Pangemanan, and Stefanus Sampe. "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)." *Jurnal eksekutif 3.3* (2019).
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN .Jakarta.
- Moento, P. A., Firman, F., & Yusuf, A. P. (2019). Good Governance Dalam Pemerintahan.
- Safrijal, S., Basyah, M. N., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan.
- Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Jakarta, Agustus (2003).
- Setyosari, H.P. (2016). Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan. Malang: Suba di,T. (2006).MetodePenelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siti Maryam, Neneng. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM 6* (2017).

C. Produk Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Agaratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

DAFTAR LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

| No | Indikator | Pertanyaan | Informan |
|----|---|---|---|
| 1 | Tujuan Kebijakan dan Standar yang Jelas (<i>Goal Clarity and Standards</i>) | 1. Bagaimana Anda memahami tujuan dan standar pelayanan administrasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| | | 2. Bagaimana upaya dilakukan untuk memastikan tujuan dan standar ini dipahami dan diimplementasikan di Kecamatan Tambun Selatan? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| 2 | Sumber Daya (<i>Resources</i>) | 1. Bagaimana alokasi sumber daya, termasuk anggaran dan tenaga kerja, dalam mendukung pelaksanaan undang-undang dalam pelayanan administrasi? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| | | 2. Bagaimana kecukupan sumber daya tersebut untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 3 | Kualitas Hubungan Inter-Organisasi (<i>Quality of Interorganizational Relationships</i>) | 1. Bagaimana kerjasama dan koordinasi antara berbagai instansi terkait dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan ini? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| | | 2. Apakah ada tantangan dalam menjaga hubungan yang efektif antar organisasi dalam konteks implementasi undang-undang? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| 4 | Karakteristik Kelembagaan/Organisasi (<i>Characteristics of the Implementing Agency/Organization</i>) | 1. Bagaimana karakteristik organisasi atau kelembagaan kecamatan mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi? | 1. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan 2. Masyarakat Tambun Selatan |
| | | 2. Apakah ada faktor internal yang mendukung atau menghambat implementasi, seperti struktur organisasi, kepemimpinan, atau budaya? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| 5 | Sikap Para Pelaksana (<i>Attitudes of Implementors</i>) | 1. Bagaimana sikap, pandangan, dan motivasi para pelaksana pelayanan administrasi | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | terhadap implementasi undang-undang ini? | |
| | | 2. Apakah ada upaya untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan mereka terhadap undang-undang ini? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| 6 | Lingkungan Sosial, Politik, dan Ekonomi (<i>Social, Political, and Economic Environment</i>) | 1. Bagaimana faktor lingkungan sosial, politik, dan ekonomi di Kabupaten Bekasi mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |
| | | 2. Apakah ada dinamika atau tekanan tertentu yang memengaruhi upaya implementasi? | a. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan b. Masyarakat Tambun Selatan |

SKRIP WAWANCARA

Penerapan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di
Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi

A. Data Identitas Informan

Nama : Wachyono Nadar
Jabatan : Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Waktu Wawancara : Kamis, 3 Agustus 2023

B. Pertanyaan Wawancara

1. Tujuan Kebijakan dan Standar Yang Jelas

Pertanyaan :

- a. Bagaimana Anda memahami tujuan dan standar pelayanan administrasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?

Jawaban :

“Saya memahami bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang adil dan merata terhadap berbagai layanan publik, termasuk di dalamnya pelayanan administrasi. Standar pelayanan administrasi yang diatur dalam undang-undang ini mengacu pada prinsip-prinsip seperti keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan.”

- b. Bagaimana upaya dilakukan untuk memastikan tujuan dan standar ini dipahami dan diimplementasikan di Kecamatan Tambun Selatan?

Jawaban :

“Di Kecamatan Tambun Selatan, kami telah melakukan beberapa upaya untuk memastikan pemahaman dan implementasi tujuan serta standar pelayanan administrasi yang diatur dalam undang-undang tersebut. Kami telah mengadakan pelatihan dan sosialisasi kepada staf kami tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang. Kami juga secara rutin melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap kinerja pelayanan kami, untuk memastikan bahwa kami sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kami juga berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, agar mereka juga memahami hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan pelayanan yang baik.”

2. Sumber Daya (*Resources*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana alokasi sumber daya, termasuk anggaran dan tenaga kerja, dalam mendukung pelaksanaan undang-undang dalam pelayanan administrasi?

Jawaban :

“Alokasi sumber daya, termasuk anggaran dan tenaga kerja, memainkan peran kunci dalam mendukung pelaksanaan undang-undang dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mendorong kami untuk mengatur ulang alokasi sumber daya agar lebih sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang. Dalam hal anggaran, kami telah melakukan penyesuaian untuk meningkatkan dana yang dialokasikan bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi. Peningkatan ini mencakup investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf, serta peningkatan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung efisiensi proses

administrasi. Kami juga berusaha untuk mengalokasikan dana untuk program-program sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka dalam menerima pelayanan berkualitas. Bagaimana tindakan Bapak/Ibu setiap adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?

Jawaban : Setiap pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi akan di tindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

- b. Bagaimana kecukupan sumber daya tersebut untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang?

Jawaban :

“Kecukupan sumber daya sangat penting dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Meskipun sudah ada peningkatan dalam alokasi sumber daya, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai tujuan tersebut dengan optimal. Dalam hal anggaran, meskipun telah terjadi peningkatan, masih ada beberapa aspek pelayanan yang memerlukan pemantauan lebih intensif. Misalnya, dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, terkadang kami mengalami keterbatasan dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dan mengakses layanan dengan lebih mudah. Oleh karena itu, pengalokasian anggaran perlu diperhatikan secara lebih cermat untuk memastikan bahwa setiap program dan inisiatif yang dijalankan sesuai dengan standar yang diamanatkan oleh undang-undang.”

3. Kualitas Hubungan Inter-Organisasi (*Quality of Interorganizational Relationships*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana kerjasama dan koordinasi antara berbagai instansi terkait dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan ini?

Jawaban :

“Kerjasama dan koordinasi antara berbagai instansi terkait memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya kolaborasi dalam upaya memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kami telah berupaya untuk memperkuat kerjasama dan koordinasi dengan berbagai instansi terkait. Dalam praktiknya, kami telah membentuk tim lintas sektoral yang terdiri dari perwakilan dari berbagai instansi pemerintah dan lembaga terkait. Tim ini bertanggung jawab untuk mengoordinasikan program-program pelayanan administrasi dan memastikan bahwa setiap instansi terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kolaborasi ini sangat penting dalam mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin timbul karena beragamnya bidang tugas dan kewenangan masing-masing instansi.”

- b. Apakah ada tantangan dalam menjaga hubungan yang efektif antar organisasi dalam konteks implementasi undang-undang?

Jawaban :

“Tantangan dalam menjaga hubungan yang efektif antar organisasi dalam konteks implementasi undang-undang memang telah kami hadapi. Meskipun telah ada upaya untuk memperkuat kerjasama dan koordinasi antara berbagai instansi terkait, namun tantangan-tantangan tertentu masih muncul dalam menjaga hubungan yang efektif. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan prioritas dan orientasi di antara berbagai organisasi. Setiap organisasi memiliki tujuan dan target yang mungkin berbeda-beda, dan hal ini dapat memengaruhi tingkat komitmen dan kontribusi dalam kerjasama. Misalnya, ada instansi yang lebih fokus pada efisiensi operasional, sementara yang lain lebih mementingkan aspek kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk menyamakan pandangan dan tujuan bersama agar kerjasama dapat berjalan dengan lebih lancar.”

4. Karakteristik Kelembagaan/Organisasi (*Characteristics of the Implementing Agency/Organization*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana karakteristik organisasi atau kelembagaan kecamatan mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi?

Jawaban :

“Karakteristik organisasi atau kelembagaan kecamatan memiliki dampak signifikan terhadap implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi. Struktur, budaya, dan proses internal kelembagaan dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan undang-undang serta kemampuan untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas. Salah satu karakteristik yang penting adalah kepemimpinan dan manajemen di kelembagaan kecamatan. Gaya kepemimpinan dan komitmen dari pimpinan kecamatan dapat membentuk budaya organisasi yang memprioritaskan pelayanan publik. Jika terdapat dukungan dan pengawasan yang kuat dari pimpinan, maka staf cenderung lebih termotivasi untuk menjalankan tugas mereka dengan baik dan mengikuti prinsip-prinsip yang diatur dalam undang-undang.”

- b. Apakah ada faktor internal yang mendukung atau menghambat implementasi, seperti struktur organisasi, kepemimpinan, atau budaya?

Jawaban :

“Ya, faktor internal memiliki peran penting dalam mendukung atau menghambat implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Struktur organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi adalah beberapa faktor internal yang dapat memengaruhi pelaksanaan undang-undang. Struktur organisasi memainkan peran penting dalam mendukung implementasi undang-undang. Jika struktur organisasi didesain dengan baik dan mendukung koordinasi yang efektif antarunit, maka pelaksanaan undang-undang dapat berjalan lebih lancar. Namun, jika struktur organisasi kompleks atau kurang fleksibel, ini dapat menghambat aliran

informasi dan koordinasi antarbagian yang diperlukan dalam pelayanan administrasi.”

5. Sikap Para Pelaksana (*Attitudes of Implementors*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana sikap, pandangan, dan motivasi para pelaksana pelayanan administrasi terhadap implementasi undang-undang ini?

Jawaban :

“Sikap, pandangan, dan motivasi para pelaksana pelayanan administrasi sangat penting dalam keberhasilan implementasi undang-undang ini. Secara umum, para pelaksana menunjukkan sikap yang positif terhadap implementasi undang-undang dan pelayanan administrasi yang lebih baik. Kami menyadari pentingnya mematuhi standar pelayanan yang diatur dalam undang-undang demi memberikan kepuasan kepada masyarakat. Banyak dari para pelaksana ini memiliki pandangan bahwa pelayanan administrasi yang baik adalah kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan publik.”

- b. Apakah ada upaya untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan mereka terhadap undang-undang ini?

Jawaban :

“Ya, kami telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan para pegawai pemerintah terhadap undang-undang ini. Kami menyadari bahwa pemahaman yang mendalam tentang undang-undang dan tujuan pelayanan publik yang diemban olehnya sangat penting dalam pelaksanaan yang efektif. Salah satu upaya yang kami lakukan adalah menyelenggarakan pelatihan dan workshop secara berkala. Dalam pelatihan ini, kami membahas secara rinci isi undang-undang, tujuan pelayanan publik, dan prinsip-prinsip yang harus diikuti dalam pelayanan administrasi. Kami juga mengundang ahli hukum dan praktisi terkait untuk memberikan penjelasan lebih lanjut dan memfasilitasi diskusi tentang penerapan undang-undang dalam konteks kerja sehari-hari.”

6. Lingkungan Sosial, Politik, dan Ekonomi (*Social, Political, and Economic Environment*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana faktor lingkungan sosial, politik, dan ekonomi di Kabupaten Bekasi mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi?

Jawaban :

“Faktor lingkungan sosial, politik, dan ekonomi di Kabupaten Bekasi memiliki dampak yang signifikan terhadap implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi. Kabupaten Bekasi memiliki dinamika sosial, politik, dan ekonomi yang kompleks, dan faktor-faktor ini secara bersama-sama memengaruhi pelaksanaan undang-undang dalam pelayanan administrasi.”

- b. Apakah ada dinamika atau tekanan tertentu yang memengaruhi upaya implementasi?

Jawaban :

“Ya, dalam upaya implementasi undang-undang, kami menghadapi berbagai dinamika dan tekanan yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi. Salah satu dinamika utama yang kami hadapi adalah adanya perubahan kebijakan atau regulasi yang terkait dengan pelayanan publik. Kadang-kadang, perubahan ini dapat terjadi secara mendadak dan memerlukan penyesuaian cepat dalam proses pelayanan. Hal ini dapat menciptakan tantangan dalam menjaga kelancaran pelaksanaan undang-undang dan kepatuhan terhadap peraturan baru. Selain itu, tekanan dari masyarakat juga dapat memengaruhi upaya implementasi. Masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, kami dapat menghadapi tekanan dalam bentuk keluhan atau protes dari masyarakat. Tekanan ini dapat menjadi tantangan bagi kami dalam memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan standar yang diatur dalam undang-undang.”

SKRIP WAWANCARA

Penerapan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di
Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi

A. Data Identitas Informan

Nama : Anjasmara Putra
Jabatan : Masyarakat Tambun Selatan
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Waktu Wawancara : Rabu, 2 Agustus 2023

B. Pertanyaan Wawancara

1. Tujuan Kebijakan dan Standar Yang Jelas

Pertanyaan :

- a. Bagaimana Anda memahami tujuan dan standar pelayanan administrasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?

Jawaban :

“Bagi saya, tujuan utama dari undang-undang ini adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan administrasi yang lebih baik. Saya memahami bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan sektor lainnya.”

- b. Bagaimana upaya dilakukan untuk memastikan tujuan dan standar ini dipahami dan diimplementasikan di Kecamatan Tambun Selatan?

Jawaban :

“Pertama-tama, kami melihat adanya upaya dalam bentuk penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang hak-hak dan kewajiban mereka terkait pelayanan administrasi. Dengan adanya kegiatan penyuluhan seperti seminar, lokakarya, atau kampanye sosial, masyarakat diberikan pemahaman yang lebih baik tentang standar pelayanan yang seharusnya mereka terima. Hal ini membantu masyarakat untuk lebih aktif dan cerdas dalam mengakses dan memanfaatkan pelayanan administrasi yang ada.”

2. Sumber Daya (*Resources*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana alokasi sumber daya, termasuk anggaran dan tenaga kerja, dalam mendukung pelaksanaan undang-undang dalam pelayanan administrasi?

Jawaban :

“Dulu, saya pernah mengalami kendala dalam mendapatkan pelayanan administrasi karena biaya yang tidak jelas dan seringkali terjadi penambahan biaya yang tidak seharusnya. Namun, sekarang dengan adanya ketentuan standar biaya yang diatur dalam undang-undang, saya merasa lebih tenang karena saya tahu berapa biaya yang seharusnya saya keluarkan untuk mendapatkan pelayanan tertentu.”

- b. Bagaimana kecukupan sumber daya tersebut untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang?

Jawaban :

“Menurut pandangan saya, kecukupan sumber daya sangat berperan penting dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang. Sumber daya yang mencakup anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur menjadi fondasi utama dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar yang diharapkan.”

3. Kualitas Hubungan Inter-Organisasi (*Quality of Interorganizational Relationships*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana kerjasama dan koordinasi antara berbagai instansi terkait dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan ini?

Jawaban :

“Dalam pengamatan saya, kerjasama dan koordinasi antara berbagai instansi terkait dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan ini memiliki peran yang sangat penting. Saya melihat adanya upaya dalam meningkatkan sinergi antara instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

- b. Apakah ada tantangan dalam menjaga hubungan yang efektif antar organisasi dalam konteks implementasi undang-undang?

Jawaban :

“Saya melihat bahwa menjaga hubungan yang efektif antar organisasi dalam konteks implementasi undang-undang memang memiliki tantangan tersendiri. Salah satu hal utamanya adalah koordinasi yang memadai antara berbagai instansi terkait. Terkadang, terjadi kesulitan dalam mengatur pertemuan atau diskusi antara pihak-pihak yang terlibat. Hal ini bisa menghambat aliran informasi dan pemahaman yang tepat tentang implementasi undang-undang.”

4. Karakteristik Kelembagaan/Organisasi (*Characteristics of the Implementing Agency/Organization*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana karakteristik organisasi atau kelembagaan kecamatan mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi?

Jawaban :

“Menurut pengamatan saya, karakteristik organisasi atau kelembagaan kecamatan memiliki dampak signifikan terhadap implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi. Salah satu karakteristik yang terlihat adalah struktur organisasi yang lebih terorganisir dan terkoordinasi. Saya melihat adanya upaya untuk membagi tugas dan tanggung jawab secara jelas di antara petugas-petugas pelayanan administrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terarah.”

- b. Apakah ada faktor internal yang mendukung atau menghambat implementasi, seperti struktur organisasi, kepemimpinan, atau budaya?

Jawaban :

“Menurut pengamatan saya, ada beberapa faktor internal yang dapat mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Salah satu faktor yang mendukung adalah struktur organisasi yang terkoordinasi dengan baik. Ketika ada pembagian tugas yang jelas dan proses yang terstandarisasi, pelaksanaan undang-undang dapat berjalan lebih efisien. Selain itu, kepemimpinan yang kuat dan berkomitmen terhadap pelayanan publik juga merupakan faktor positif yang dapat memotivasi para pelaksana untuk melaksanakan undang-undang dengan baik.”

5. Sikap Para Pelaksana (*Attitudes of Implementors*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana sikap, pandangan, dan motivasi para pelaksana pelayanan administrasi terhadap implementasi undang-undang ini?

Jawaban :

“Menurut pandangan saya, sikap, pandangan, dan motivasi para pelaksana pelayanan administrasi sangat penting dalam implementasi undang-undang ini. Saya melihat bahwa sebagian besar dari mereka memiliki sikap yang positif terhadap undang-undang tersebut. Mereka cenderung mendukung tujuan undang-undang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.”

- b. Apakah ada upaya untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan mereka terhadap undang-undang ini?

Jawaban :

“Ya, menurut pengamatan saya, terdapat upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan dukungan masyarakat terhadap undang-undang ini. Saya melihat adanya kegiatan sosialisasi dan penyuluhan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan instansi terkait. Melalui kegiatan ini, masyarakat diberikan informasi yang lebih jelas mengenai isi undang-undang, tujuan pelayanan publik yang diamanatkan, serta hak dan kewajiban mereka sebagai penerima layanan.”

6. Lingkungan Sosial, Politik, dan Ekonomi (*Social, Political, and Economic Environment*)

Pertanyaan :

- a. Bagaimana faktor lingkungan sosial, politik, dan ekonomi di Kabupaten Bekasi mempengaruhi implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi?

Jawaban :

“Menurut pandangan saya, faktor lingkungan sosial, politik, dan ekonomi memiliki dampak yang signifikan terhadap implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi di Kabupaten Bekasi. Secara sosial, keragaman dan dinamika masyarakat di Kabupaten Bekasi dapat mempengaruhi cara undang-undang diterima dan diimplementasikan. Faktor budaya, nilai-nilai, dan norma yang berlaku dalam masyarakat dapat mempengaruhi sikap dan ekspektasi terhadap pelayanan publik.”

b. Apakah ada dinamika atau tekanan tertentu yang memengaruhi upaya implementasi?

Jawaban :

“Menurut pengamatan saya, ada beberapa dinamika dan tekanan yang memengaruhi upaya implementasi undang-undang dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Salah satu dinamika utama adalah perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat terus berkembang dan berubah, sehingga pemerintah perlu beradaptasi dengan cepat agar pelayanan tetap relevan dan efektif sesuai dengan tuntutan zaman.”







