

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
PERATURAN WALI KOTA BEKASI NOMOR 23 TAHUN 2021 TENTANG
SATUAN TUGAS PEMANTAUAN MONITORING ATAS PERUBAHAN
PERATURAN WALI KOTA NOMOR 65 TAHUN 2017 TENTANG
DETEKSI DINI PELAYANAN DASAR MASYARAKAT MELALUI
PEMBENTUKAN SATUAN TUGAS PEMANTAUAN DAN MONITORING
DI KELURAHAN HARAPAN JAYA KECAMATAN BEKASI UTARA
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana
(S.1) Ilmu Pemerintahan*



Di Susun Oleh:

Rizki Ahmad Safei

41183506190059

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS ISLAM 45

BEKASI

2025

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Ahmad Safei

Npm : 41183506190059

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan



Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota 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 diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tuis ini terbebas dari :
 - a. Fabrikasi, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. Falsifikasi, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak

- mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
- c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek, dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 26 November 2025
Yang membuat pernyataan

Rizki Ahmad Safei



NPM

41183506190059

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi

Penyusun : Rizki Ahmad Safei

Npm : 41183506190059

Bekasi, 26 November 2025

Menyetujui

Pembimbing



Elvira Suryani, S.IP., M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi




Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKR IPSI

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh

Rizki Ahmad Safei

NPM:

41183506190059



Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 26 November 2025

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan :

Di Universitas Islam 45 Bekasi

Pada Tanggal :

26 November 2025

Dewan Penguji

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

Sekretaris : Ainur Rofieq, S.IP., M.IP.

Anggota : 1. Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

: 2. Dr. Rina Susanti Hartono, Ir., M.M.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua, tak lupa pula shalawat serta salam kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, sehingga kita dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi” dengan yang diharapkan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang dimiliki, sehingga bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara moral, spiritual maupun material sangatlah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Disamping itu juga penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis juga menyampaikan terima kasih banyak kepada:

- Ibu Elvira Suryani, SIP., M.Si selaku Pembimbing Skripsi saya, dalam penyusunan skripsi ini yang telah sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
- Bapak H. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Islam 45 Bekasi.

- Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi.
- Bapak Ainur Rofiq, S.IP., M.IP selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama setiap semester.
- Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
- Seluruh staff dan karyawan FISIP Universitas Islam 45 Bekasi.
- Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukungan, serta perhatiannya. Semoga penulis bisa menjadi kebanggaan keluarga. Aamiin.
- Kepada teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi.
- Kepada Aparatur Pemerintahan Daerah, Kelurahan Harapan Jaya, atas kerjasamanya dalam berlangsungnya mengerjakan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 26 November 2025



Rizki Ahmad Safei

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk kepada ibu dan bapak tercinta yang dengan kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan tanpa henti telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap Langkah perjalanan saya. Terimakasih atas segala cinta, kesabaran, dan keikhlasan yang telah mengiringi perjuangan ini hingga akhirnya dapat terselesaikan”.

MOTTO

Hidup adalah proses belajar tanpa henti, setiap hari adalah kesempatan untuk tumbuh.

“Berbuat baik, berpikir luas, dan tetap rendah hati”

RIWAYAT HIDUP

Nama : Rizki Ahmad Safei
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 26 Oktober 2001
Alamat : Jl Jamblang 2 Kav Rawa Bugel RT.05 RW.04
No Telepon/Hp : 081211155196
Email : rizkiahmadsafei2610@gmail.com
Ayah : Yudi Saputra
Ibu : Duma

Riwayat Pendidikan

1. SD Harapan Indonesia
2. SMP Tahta Syajar
3. SMA Al Azhar 08 Sumarecon Bekasi
4. Diterima sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi Tahun 2019

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi. Metodologi penelitian yang dipergunakan adalah metode Kualitatif. Analisis dan teknik pengumpulan data dikaji melalui observasi, studi dokumentasi, wawancara Penelitian ini menggunakan Teori George C. Edward III (1980; dikutip oleh Tachjan, 2006:56- 57) bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi sebagai berikut : (a) Komunikasi, belum optimal dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan serta fungsi pamor sebagai perpanjangan tangan Kelurahan. (b) Sumber Daya, pada aspek sumber daya menunjukkan keterbatasan prasarana di sekretariat RW. Ketiadaan perangkat pendukung seperti komputer menyebabkan proses penyelesaian administrasi belum dapat dilakukan secara langsung di tempat. (c) Disposisi, cukup baik dalam pelaksanaan pemantauan dan monitoring pelayanan publik di Kelurahan Harapan Jaya telah berjalan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan petunjuk teknis serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. (d) Struktur Birokrasi. Cukup baik evaluasi mingguan diadakan setiap hari Jumat untuk meninjau hasil kegiatan, menyelesaikan permasalahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, apel pagi setiap hari Kamis menjadi sarana pemberian arahan dan pembinaan bagi petugas di lapangan. Akan tetapi, ada Hambatan-hambatan yang dihadapi adalah (a) Adanya sosialisasi secara langsung dan konsisten oleh Satuan Tugas Pemantauan Monitoring mengenai Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 kepada masyarakat, melalui forum RT/RW, papan informasi, maupun media sosial resmi Kelurahan yang belum optimal. (b) Tersedianya perangkat pendukung (Internet, computer, aplikasi, dan sarana komunikasi) yang memadai untuk mendukung tugas pemantauan dan monitoring yang belum optimal. Strategi yang dilakukan oleh Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi adalah (a) memperkuat sosialisasi secara aktif di tingkat RT dan RW dan membuat wa grub. (b) Para petugas tetap berupaya untuk bekerja secara cepat, tepat, dan menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Satuan Tugas Pemantauan Monitoring (Satgas Pamor).

ABSTRACT

This research is entitled Implementation of Public Service Policy Based on Bekasi Mayor Regulation Number 23 of 2021 Concerning Monitoring Task Force for Amendments to Mayor Regulation Number 65 of 2017 Concerning Early Detection of Basic Public Services Through the Establishment of Monitoring and Monitoring Task Force in Harapan Jaya Village, North Bekasi District, Bekasi City. The research methodology used is Qualitative method. Analysis and data collection techniques are studied through observation, documentation studies, interviews. This research uses George C. Edward III's Theory (1980; quoted by Tachjan, 2006:56-57) that policy implementation is influenced by four variables, namely: Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The results of the study indicate that the Implementation of Public Service Policies Based on Bekasi Mayor Regulation Number 23 of 2021 Concerning the Monitoring Task Force for Amendments to Mayor Regulation Number 65 of 2017 Concerning Early Detection of Basic Public Services Through the Establishment of a Monitoring and Monitoring Task Force in Harapan Jaya Village, North Bekasi District, Bekasi City is as follows: (a) Communication, not optimal due to the lack of public understanding regarding the existence and function of pamor as an extension of the Village. (b) Resources, in the resource aspect, there are limited infrastructure in the RW secretariat. The absence of supporting devices such as computers means that the administrative completion process cannot be carried out directly on the spot. (c) Disposition, quite good in the implementation of monitoring and monitoring of public services in Harapan Jaya Village has been carried out systematically, directed, and in accordance with applicable technical instructions and Standard Operating Procedures (SOPs). (d) Bureaucratic Structure. Quite good, weekly evaluations are held every Friday to review activity results, resolve problems, and improve service quality. In addition, the morning assembly every Thursday is a means of providing direction and coaching for officers in the field. However, several obstacles were encountered, including: (a) the Monitoring Task Force's direct and consistent dissemination of Bekasi Mayoral Regulation Number 23 of 2021 to the public through neighborhood association (RT/RW) forums, information boards, and the village's official social media channels, which was suboptimal. (b) the availability of adequate supporting devices (internet, computers, applications, and communication facilities) to support monitoring and supervision tasks was suboptimal. The strategies implemented by Harapan Jaya Village, North Bekasi District, Bekasi City, are: (a) strengthening active dissemination at the neighborhood association (RT) and community association (RW) levels and creating a WhatsApp group. (b) officers continue to strive to work quickly and accurately, completing tasks within the specified timeframe.

Keywords: Policy Implementation, Public Services, Monitoring Task Force (Satgas Pamor)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4.1 Signifikansi Akademik.....	8
1.2 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsep Implementasi Kebijakan.....	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.4 Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring (PAMOR)	28
2.5 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III	34
METEDOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Paradigma Penelitian	34
3.1.1 Paragdimma Konstruktivisme	34

3.2	Metode Penelitian Kualitatif	35
3.3	Desain Penelitian	35
3.4	Sumber dan Teknik Pengelolaan Data	36
3.4.1	Teknik Perolehan Data	36
3.4.2	Penentuan Informan Penelitian	40
3.5	Teknik Pengelohan dan Analisis Data.....	43
3.6	Goodness dan Quality <i>Criteria</i> Penelitian (Uji Keabsahan Data)	43
3.6.1	Trustworthiness	44
3.6.2	Otentisitas.....	44
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.8	Jadwal Penelitian	45
3.9	Keterbatasan Penelitian	45
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Profil Kota Bekasi.....	46
4.1.1	Kondisi Geografis dan wilayah Administrasi.....	46
4.1.2	Kondisi Demografis	49
4.2	Kondisi Geografis Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi 50	
4.2.1	Visi Misi Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi	51
4.2.2	Struktur Organisasi Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi	52
4.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi	53
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.3.1	Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan	

Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi	59
4.3.2 Faktor Penghambat implementasi kebijakan pelayanan publik berdasarkan peraturan wali kota bekasi nomor 23 tahun 2021 tentang satuan tugas pemantauan monitoring di Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara Kota Bekasi	105
4.3.3 Strategi yang dilakukan dalam implementasi kebijakan pelayanan publik berdasarkan peraturan wali kota bekasi nomor 23 tahun 2021 tentang satuan tugas pemantauan monitoring di Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara Kota Bekasi	109
BAB V.....	112
PENUTUPAN.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Rekomendasi	113
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Penduduk Kecamatan Bekasi Utara Tahun 2024	4
Tabel 1. 2. Signifikasi Penelitian	8
Tabel 3. 1. Setting Data Penelitian.....	38
Tabel 3. 2. Penelitian Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
Tabel 3. 3. Tahap Pelaksanaan	45
Tabel 4. 1. Luas Daerah Kecamatan di Kota Bekasi.....	48
Tabel 4. 2. Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bekasi 2024	49
Tabel 4. 3. Matriks Penerapan unsur Komunikasi	67
Tabel 4. 4. Matriks Penerapan unsur Sumber Daya.....	80
Tabel 4. 5. Matriks Penerapan unsur Disposisi.....	93
Tabel 4. 6. Matriks Penerapan unsur Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
Gambar 4. 1. Peta Wilayah Kota Bekasi	48
Gambar 4. 2. Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	119
Lampiran 2. Transkrip Wawancara 1	121
Lampiran 3. Transkrip Wawancara 2	126
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 3	130
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 4	134
Lampiran 6. Transkrip Wawancara 5	138
Lampiran 7. Transkrip Wawancara 6	141
Lampiran 8. Transkrip Wawancara 6	144
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	147