

## IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2019

**Heldi**

*UIN Sunan Gunung Djati Bandung Indonesia*

*Email: [heldi@uinsgd.ac.id](mailto:heldi@uinsgd.ac.id)*

### ABSTRAK

Untuk setiap Negara yang memberlakukan undang-undang dan peraturan perundang-undangan dalam pemerintahan, maka warga negara harus tunduk pada aturan-aturan yang ada di Negara tersebut. Ditegaskan oleh undang-undang yang dimaksudkan untuk menjamin dan melindungi semua hak warga negaranya, baik itu hak sosial, politik, ekonomi, dan budaya. Untuk melindungi hak-hak warga negara pemerintah harus memberikan pelayanan dengan baik sehingga terciptanya negara yang sejahtera. Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019. Pelayanan Publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas publik, baik jasa maupun non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan dan seluruh kelengkapan kelembagaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informasi berupa data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data dan teknik wawancara mendalam kepada pegawai di Kecamatan Cicalengka yang bertugas di bidang kepegawaian, dan studi dokumentasi resmi atas laporan kinerja lembaga pemerintah (LKIP) 2017 diperoleh dari kabupaten. Yag dalam pelayanan publik yang diberikan oleh LKIP Kabupaten pada tahun 2017 kualitas pelayanan publik mencapai 75,25% dengan indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan baik, namun untuk akuntabilitas kinerja indikator kinerja AKIP (akuntabilitas Instansi Pemerintah) kabupaten masih menginjak angka 15,71% dapat ditafsirkan sangat buruk. Implementasi kebijakan bagi peneliti sendiri menggunakan teori dai Edward III yang terdiri dari dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Cicalengka Masih adanya hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya, perlu mendapat perhatian khusus, sehingga Kabupaten Cicalengka sebagai fasilitator yang memfasilitasi masyarakat setempat harus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan untuk kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kebijakan, Implementasi, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*For each State enacting laws and legislation in the government, then the citizens should be subject to the rules that exist in that State. Enforced by laws intended to guarantee and protect all the rights of its citizens, be it social, political, economic, and cultural. To protect the rights of citizens the government must provide services properly so that the creation of a prosperous country. The problems that are taken in this research is the implementation of Law No. 25 of 2009 on public services in the district Cicalengka Bandung district in 2019. Public service (public service) is a service or a gift to the community in the form of the use of public facilities,*

*both services and non-services, which are performed by public organizations in this regard is a government. In government, the party providing the service is the apparatus of government and all the institutional completeness. This study used a qualitative approach with case study method. Information in the form of data collected using data collection techniques and in-depth interview techniques to employees in the District Cicalengka who served in the field of personnel, and the study of the official documentation on the performance of government institutions report (LKIP) 2017 obtained from the district. Yag in the public service given by LKIP District in 2017 the quality of public services reached 75.25% with erformance indicator Community Satisfaction Index which can be interpreted either, but for performance accountability AKIP performance indicators (accountability Government Agencies) districts still stepping 15.71% figure can be interpreted very poorly. Implementation of policies for its own researchers to use the theory dai Edward III consisting of the dimensions of communication, resources, disposition, and a bureaucratic structure. Implementation of Law No. 25 of 2009 on Public Service in the District of Badung extant Cicalengka barriers that occur in its implementation, special attention should be paid on the matter, so that the District Cicalengka as a facilitator who facilitated the local community must improve the quality of public service provided to the satisfaction of the public.*

**Keywords:** Policy, Implementation, Public Services.

## A. PENDAHULUAN

Bagi setiap negara yang memberlakukan hukum dan perundang-undangan dalam pemerintahannya maka warga negaranya harus tunduk terhadap aturan-aturan yang ada di Negara tersebut. Hukum yang ditegakkan bertujuan untuk menjamin dan melindungi setiap hak warganya baik itu dalam bidang sosial, politik, ekonomi dan budaya. Untuk melindungi hak warganya pemerintah harus memberikan pelayanan dengan baik agar tercipta negara yang sejahtera. Memberikan pelayanan yang baik adalah tugas dan kewajiban utama bagi setiap pemerintahan. Pemerintah berperan sebagai katalisator yang bertugas mempercepat proses sesuai dengan semestinya (Subarsono, 2016). Peran sebagai katalistor ini tentu akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Oleh sebab itu, kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Setiap pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah haruslah meningkatkan kualitas pelayanannya. Isu tentang kualitas pelayanan publik dipicu oleh berubahnya paradigma ilmu administrasi termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. Pelayanan tersebut harus diberikan kepada setiap masyarakat dengan maksimal supaya memenuhi setiap kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan juga dilakukan oleh pihak yang berwenang dengan tidak memungut biaya dari masyarakat. Karena pada hakikatnya, organisasi publik tidak berorientasi pada keuntungan tetapi justru orientasinya adalah manfaat dari organisasi tersebut (Ahmad, 2018).

Menurut Bab I Pasal 1 ayat 1 UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai aparatur negara maka pemerintah daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk membantu segala urusan masyarakat yang ada. Termasuk aparat penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

Selama kurun waktu lima tahun terakhir, Pemerintah Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung dituntut lebih responsif, kreatif dan inovatif dalam menghadapi perubahan-perubahan baik ditingkat lokal maupun regional. Perencanaan pembangunan hendaknya selalu memperhatikan isu-isu dan permasalahan yang dihadapi sehingga diharapkan penyelenggaraan pemerintahan menuju kepada pemerintahan *good governance and clean governance* serta berdampak pada kualitas pelayanan daerah (Herdiansyah, 2017). Secara umum isu dan permasalahan yang dihadapi oleh Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung antara lain: 1) Sumber daya manusia sebagai aparatur Kecamatan Cicalengka secara kualitas dan kuantitas belum memenuhi standar; 2) Wilayah Kecamatan Cicalengka merupakan wilayah rentan dan langganan akan bencana longsor, banjir dan puting beliung; 3) Pengelolaan sampah baik rumah tangga maupun industri belum terlaksana secara optimal; 4) Kapasitas dan kualitas Perangkat Desa dalam bidang manajemen belum maksimal; dan 5) Penataan kota terutama lokasi alun-alun Cicalengka belum optimal, hal ini dapat terlihat tidak tertatanya sarana dan prasarana alun-alun, pedagang kaki lima dan terminal.

Berdasarkan paparan di atas penulis melakukan penelitian mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019 yang memfokus masalah pada pelayanan publik mengingat masih adanya sebagian masyarakat belum memperoleh pelayanan kesehatan secara layak yang masuk dalam katagori keluarga miskin. Masih tingginya angka pengangguran karena masih rendahnya tingkat keterampilan sehingga menyebabkan daya beli masyarakat rendah.

Pada sisi internal organisasi atau unit kerja pemerintahan belum optimal dalam pelaksanaan pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat serta belum memadainya sarana dan prasarana kantor, terbatasnya SDM Aparatur Kecamatan. Dari aspek kewilayahan terlihat menurunnya kualitas dan kuantitas sumber lingkungan hidup yang diakibatkan oleh kegiatan masyarakat, perusahaan ataupun pabrik. Kurang tertatanya sarana, saluran air drainase serta sarana pemukiman.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut maka penelitian ini dimaksudkan dapat memahami bagaimana pelayanan publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019 serta mengetahui implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kecamatan Cicalengka Tahun 2019 selanjutnya turut mengungkit hambatan dari implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kecamatan Cicalengka.

Adapun kegunaan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan ilmu serta menjadi referensi ataupun arsip penting bagi keperluan akademik yang dapat digunakan sebagai acuan civitas akademik serta dapat memberikan acuan baru bagi peneliti selanjutnya. Secara praktis hasil penelitian diharapkan sebagai upaya penyelesaian terhadap sebuah fenomena serta mengembangkan pandangan yang berasaskan teori tentang implementasi sebuah kebijakan dalam pelayanan hukum bagi masyarakat yang tidak mampu. Selanjutnya bagi instansi terkait dapat memberikan kontribusi berupa masukan yang bersifat positif dalam meningkatkan kinerja organisasi dalam pengimplementasian sebuah kebijakan pelayanan publik bagi masyarakat Cicalengka. Lebih jauh diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung serta menjadi salah satu referensi dalam mengambil suatu pendekatan atau model implementasi suatu kebijakan di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung khususnya berkenaan dengan pelayanan publik.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

Penelitian yang dikerjakan ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Penelitian tersebut mengarah pada sebuah bantuan hukum untuk masyarakat yang mampu dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian berikutnya. Penelitian

ARTIKEL

pertama oleh Cindy Agestina Putri dengan judul “Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Bekasi.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui realitas pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan publik, efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor dan seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Bekasi. Penelitian ini juga menggunakan teori implementasi kebijakan yang didalamnya memiliki enam dimensi yaitu standard dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksanaan, karakteristik birokrasi pelaksana, kondisi sosial ekonomi dan politik, serta sikap para pelaksana. Sedangkan teori efektivitas yang digunakan ada tiga dimensi, diantaranya tepat waktu, tepat kualitas dan tepat kuantitas. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode asosiatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini juga melalui studi kepustakaan, observasi dan angket (kuesioner). Dan terdapat pengaruh implementasi kebijakan pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor 55,9% sehingga terjadi pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan implementasi kebijakan pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sisanya 44,1% ditentukan oleh faktor yang tidak diteliti.

Kedua, penelitian oleh Choirina Tien Rosyadi dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013”. Metode yang digunakan penelitian ini adalah jenis penelitian field research atau penelitian lapangan dengan narasumber pejabat bagian pengembangan kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan secara yuridis empiris serta menggunakan wawancara dalam mengumpulkan data. Metode wawancara digunakan dalam menganalisis upaya Dinas Perizinan dalam menganalisis Undang-Undang Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini menegaskan bahwa belum seluruhnya asas dalam pelayanan publik terealisasikan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Asas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum dapat diwujudkan. Kendala yang dialami adalah SDM yang belum mencapai target 100%. SDM yang belum maksimal menjadi kendala utama Dinas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas pelayanan publik.

Ketiga, penelitian oleh Adelita Riantini dengan judul penelitian “Implementasi Kebijakan Kawasan Zona Pendidikan (Studi Kasus Kawasan Pendidikan Di Jalan Z.A Pagar Alam, Gedong Meneng dan Rajabasa Bandar Lampung)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan kawasan zona pendidikan di Jalan Z.A Pagar Alam Bandar Lampung tidak sejalan dengan kebijakan tata ruang kota yang disebabkan dalam proses implementasinya gagal yang disebabkan oleh dua faktor. Pertama dari aspek ekonomi politik. Berdasarkan analisis ekonomi politik bahwa kawasan zona pendidikan yang terletak pada Jalan Z.A Pagar Alam Bandar Lampung yang berubah menjadi kawasan bisnis karena ada kepentingan Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk meningkatkan PAD yang bersumber dari sektor perizinan. Faktor yang kedua dari proses implementasinya tidak efektif atau gagal karena ada faktor kontradiktif antara kepentingan Pemerintah Kota dalam meningkatkan PAD dengan faktor dukungan terhadap implementasi kebijakan Pemerintah Kota dalam menerapkan kebijakan di kawasan zona pendidikan yaitu informasi, isi kebijakan, dukungan dan pembagian potensi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Sri Susanti dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability),

daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) yaitu: 1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi di ruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi karena keterbatasan dana yang diberikan oleh Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan; 2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Gamping dalam aspek reliability (kehandalan) karena dalam menangani setiap keluhan masyarakat, petugas handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan; 3) Terdapat komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan; 4) Keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran dan 5) Aspek empati (empathy) yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai instropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara.

Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2017) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplemen-tasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (dalam Pasolong, 2016) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintahan didalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Dari beberapa definisi administrasi publik dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat. Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Lester dan Stewart (dalam Winarno, 2016) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Definisi di atas menekankan bahwa implementasi kebijakan merupakan sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.

### C. METODE PENELITIAN

ARTIKEL

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus yaitu kelompok sasaran Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan diharapkan akan didapatkan deskripsi yang jelas berkenaan dengan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian sehingga sinkron dengan fakta yang terjadi tanpa rekayasa. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus karena permasalahan yang diangkat dalam penelitian dinilai perlu mendapatkan perhatian khusus berkaitan dengan pemecahan permasalahannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipatif, wawancara dan dokumentasi. Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur. Penelitian dilakukan di Kecamatan Cicalengka terhadap para pegawainya sebanyak tiga orang, di kelurahan setempat sebanyak satu orang dan terhadap masyarakat sebanyak satu orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan model Edward III yang memiliki dimensi komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam teori Edward III yang memiliki 4 (empat) dimensi, memiliki pengaruh dalam implementasi kebijakan. Setiap dimensi masih mempunyai hambatan dari masing-masing indikatornya. Kendati demikian, pada dimensi komunikasi, indikator konsistensi sudah dapat dikatakan baik dalam pelaksanaannya, pada indikator transmisi dan kejelasan informasi masih mempunyai hambatan. Selanjutnya pada dimensi sumber daya hanya indikator kewenangan yang sudah dapat dikatakan baik dalam pelaksanaannya, sedangkan untuk indikator staf, indikator informasi dan indikator fasilitas masih mempunyai hambatan didalam pelaksanaannya. Untuk dimensi disposisi sejauh ini tidak ada hambatan yang terjadi, karena dari pihak Kecamatan selalu memberikan arahan atau pembinaan pada setiap pegawainya. Sedangkan untuk dimensi struktur birokrasi indikator SOP di Kecamatan sudah berjalan sesuai dengan tupoksi yang ada. Sedang untuk indikator fragmentasi atau penempatan kerja pegawai sudah terlaksana dengan baik karena setiap masing-masing pegawai selalu melaksanakan koordinasi satu sama lain. Untuk fragmentasi, para pegawai selalu mendengarkan apa yang diarahkan oleh pimpinan.

Kemudian untuk mengatasi kendala Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019 yang ada pada dimensi komunikasi yaitu tidak ada sosialisasi yang dilaksanakan pihak Kecamatan secara langsung kepada masyarakat tentang kebijakan informasi yang berkaitan dengan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat, upaya yang dilakukan seharusnya dapat berupa perbaikan sistem penyediaan informasi dan lebih perhatian lagi kepada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses internet.

Kemudian cara untuk mengatasi hambatan kurangnya sumber daya informasi yang diberikan Kecamatan Cicalengka adalah selain menambah jam kerja seperti yang sudah dipaparkan dalam hasil wawancara sebelumnya, yaitu ditambah dengan meningkatkan jumlah pegawai sehingga mampu memperbaiki kekurangan yang ada dalam dimensi sumber daya informasi. Adapun hambatan lain pada dimensi sumber daya ini adalah pada indikator fasilitas, yaitu berkaitan dengan koneksi internet dan juga sering kekurangan blanko dalam pembuatan KTP.

#### **E. SIMPULAN**

<http://jurnaldialektika.com>

ARTIKEL

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019, serta dari data-data yang telah diolah dan dianalisis maka dapat disimpulkan beberapa hal seperti Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung berdasarkan LKIP Tahun 2017 mencapai angka 75,25% dan bisa dikategorikan baik. Dari komunikasi yang terjalin mengenai pelayanan publik sudah dilaksanakan oleh pihak Kecamatan walaupun tidak secara langsung. Dari aspek sumber daya, kecamatan Cicalengka memiliki 27 orang pegawai PNS 2 orang operator KTP dari Disdukcapil dan 5 orang tenaga non PNS termasuk dengan petugas kebersihan. Dari segi disposisi para ASN bekerja melakukan pekerjaan sesuai dengan tupoksi dan SOP yang diberikan serta selalu diadakan evaluasi dan pembinaan dari pimpinan. Berdasarkan struktur birokrasi, para ASN melakukan pekerjaan sesuai dengan tupoksi dan SOP serta melakukan koordinasi satu sama lain dalam menjalankan pekerjaannya. Dan berdasarkan observasi peneliti, pihak Kecamatan mengklaim bahwa selama ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur dan apabila ada hambatan yang terjadi mereka selalu berusaha mengatasi dan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cicalengka. Sedangkan untuk indikator konsistensi, Kecamatan Cicalengka sudah dikatakan cukup baik, karena dalam hal mempertahankan konsistensi pelayanan publik, Camat Kecamatan Cicalengka menuturkan bahwa mereka menambah jam kerja diluar jam kantor. Pada dimensi sumber daya juga sudah dikatakan baik. Dalam indikator kewenangan, para pegawai Kecamatan bekerja mengikuti SOP dan sesuai dengan tupoksi. Namun untuk indikator lain seperti indikator staf, indikator informasi dan indikator fasilitas masih memiliki kekurangan dalam pelaksanaannya. Sementara itu untuk dimensi disposisi dalam pelaksanaannya juga sudah dikatakan cukup baik karena para pegawai selalu diberi arahan dan pembinaan. Dan untuk dimensi struktur birokrasi dalam indikator SOP dan fragmentasi sudah di katakan cukup baik dalam pelaksanaannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- AG, Subarsono. (2016). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Anggara, Sahya. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Ahmad, Dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Arief Murdani.(2018). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah No 84 Tahun 1999 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam (Kasus Nagari padang Lua Kecamatan Banuhampu Kabupaten Agam) (Sripsi) : UNAND di akses dari [http://repository.unand.ac.id/16937/1/Skripsi\\_Arief\\_murdani.pdf](http://repository.unand.ac.id/16937/1/Skripsi_Arief_murdani.pdf). Tanggal 09/12/18 pukul 08.45
- Dunn, William N. (2016). *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Herdiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Nugroho, Riant. (2016). *Public Policy*. Edisi ke 5, Jakarta: Elex Media Komputindo.

ARTIKEL

Nuridin.(2018).Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 2 Tahun 2008 Tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis, Dan Pengamen di Kota Makasar. (Sripsi) : UNHAS Makasar. Di Akses dari : <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6042/SKRIPSI%20E12108001.pdf?sequence=1> . Tanggal 04/12/18 pukul 16.20

Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Rizaldi Djaelangkara. (2018). Tinjauan Kritis Dan Implementasi Pelayanan publik Di Indonesia.(Jurnal) : academia. Diakses dari <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/academica/article/view/2314.pdf>. Tanggal17/11/2018 pukul 10.35

Sawaito. (2018). Implementasi Merupakan Suatu Rangkaian Aktivitas Dalam Rangka Menghantarkan Kebijakan. (Sripsi) : UIN Sultan Syarif Kasim. Di Akses dari: <http://respository.uin-suska.ac.id/4186/3/9%20BAB%2011.pdf>. Taggal 05/11/18 pukul 20.44

Silalahi, Ulbert. (2019). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*,Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Winarno, Budi. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*,Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishng Service)