

## ABSTRAK

Elsha Nurmaida Putri (NIM 1158010086)

### Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019

Bagi setiap Negara yang memberlakukan hukum dan perundang-undangan di dalam pemerintahannya, maka warga Negara tersebut 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 dari warganya pemerintah harus memberikan pelayanan dengan baik supaya terciptanya Negara yang sejahtera. Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah implementasi dari 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 terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

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 kajian dokumentasi resmi atas laporan kinerja instansi pemerintah (LKIP) tahun 2017 yang diperoleh dari pihak kecamatan.

Di dalam pelayanan publik yang diberikan di kecamatan Cicalengka berdasarkan LKIP kecamatan Cicalengka pada tahun 2017 kualitas pelayanan publik mencapai angka 75,25% dengan indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan baik, namun untuk akuntabilitas kinerja dengan indikator kinerja AKIP (akuntabilitas Instansi Pemerintah) kecamatan masih menginjak angka 15,71% yang dapat diartikan sangat kurang baik. Untuk implementasi kebijakan sendiri peneliti menggunakan teori dari Edward III yang terdiri dari dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung masih ada hambatan yang terjadi dalam pengimplementasiannya, maka perlu diberikan perhatian khusus mengenai hal tersebut, sehingga Kecamatan Cicalengka sebagai fasilitator yang berperan memfasilitasi masyarakat haruslah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

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

## ABSTRACT

*Elsha Nurmaida Putri (NIM 1158010086)*

### ***Implementation of Law Number 25 Year 2009 on Services Pulik In District Cicalengka Bandung District 2019***

*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.*