

ABSTRAK

Abstrak: Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini digariskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia tetapi masih terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung 2018. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian ialah mengenai faktor penghambat pelayanan publik pada kantor Kecamatan Rancaekek dengan menggunakan sumber data primer berupa hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi dan sumber data sekunder berupa data hasil rekapitulasi Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Rancaekek pada periode bulan November tahun 2018 sampai bulan April tahun 2019.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rancaekek sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari faktor komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. Akan tetapi jika dilihat dari faktor sumber daya fasilitas dinilai masih kurang karena masih dalam tahap pembangunan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Abstrack

Service is the essential main task of the apparatus as state servants and public servants. This task is outlined in Law Number 25 of 2009 concerning public services. Public services are closely related to the ability of responsiveness, timeliness and available infrastructure, but there are still complaints from the public about public services being held.

This study aims to find out how the implementation of Government Regulation Number 96 of 2012 concerning public services in the District Office of Rancaekek Bandung 2018. The research method used in this is qualitative research method with descriptive assessors. The object of the research is about the inhibiting factors of public service in the Rancaekek Sub-district office using primary data sources in the form of interviews, observations, and documentation and secondary data sources in the form of data recapitulation of Identity Cards in the Rancaekek District Office in November 2018 until April 2019.

The results of the study show that the Implementation of Government Regulation Number 96 of 2012 concerning Public Services in the District Office of Rancaekek has gone well when viewed from the factors of communication, disposition and bureaucratic structure. However, if viewed from a factor, facility resources are considered to be lacking because they are still under construction.

Keywords: Public Service, Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG