

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN KHUSUS DI  
KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR KOTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS PASAL 29)**

**ANTARTILA REZKI AZIZ, SH, M.Si**

*Program Studi Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang*

[antartilarezkiaziz@gmail.com](mailto:antartilarezkiaziz@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The research was conducted regarding the Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services for Special Services in Alang-Alang Lebar District, Palembang City (Case Study of Article 29). The research used in this study uses qualitative methods. Data collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the analysis of the research conducted by the author regarding the Implementation of Law Number 25 of 2009 Article 29 at the Alang-Alang Lebar Office in Palembang City, that implementation at the Alang-Alang Lebar Village Office in Palembang City has been carried out properly and according to regulations although there are still some deficiencies . in implementing this policy, the Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services for Special Services at the Alang-Alang Lebar District Office of Palembang City, is in accordance with policy standards and objectives, resources, characteristics of implementing agents, inter-organizational communication, social conditions , economics and politics and the disposition of the attitudes of the executors. But at the Alang-Alang Lebar District office, Palembang City, which is contained in the Disposition of the Implementor, there is still a slight deficiency, namely that the employees there are still lacking in providing aspirations, needs or hopes for people with special needs.*

**ABSTRAK**

*Penelitian yang di lakukan mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Khusus Di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 29). Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan analisis penelitian yang penulis lakukan tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 29 di Kantor Alang-Alang Lebar Kota Palembang, bahwa implementasi di Kantor Kelurahan Alang-Alang Lebar Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai peraturan meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. dalam mengimplementasikan kebijakan ini, Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Khusus pada Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang, sudah sesuai dengan standar kebijaksanaan dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi, kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi sikap para pelaksana. Tetapi pada kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yang terdapat pada mengenai Disposisi Implementor masih ada sedikit kekurangan yaitu pegawai disana masih kurang dalam dalam memberikan aspirasi, kebutuhan ataupun harapan kepada masyarakat berkebutuhan khusus.*

**PENDAHULUAN**

Kewenangan hukum tertinggi dipegang oleh negara, yaitu organisasi lokal yang diikuti oleh warganya. Negara dapat didefinisikan sebagai kelompok sosial yang bertempat tinggal di suatu wilayah atau wilayah tertentu, memiliki institusi politik atau pemerintahan yang efektif, berdaulat, dan memiliki tujuan nasional untuk dicapai oleh wilayah tersebut. Kedudukan hukum yang sama, kesempatan yang sama, dan hak dijamin untuk semua warga negara. Tidak ada perbedaan antara hak dan kewajiban penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan perlakuan khusus karena mereka adalah warga negara Indonesia. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga agar tidak menjadi sasaran berbagai bentuk diskriminasi dan, lebih khusus lagi, terhadap berbagai upaya untuk meningkatkan penghormatan yang sebesar-besarnya terhadap perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia. Pemerintah adalah sekelompok orang yang menjalankan pemerintahan, memimpin, dan mengkoordinasikan pembangunan pemerintah dan masyarakat dari lembaga-lembaga di mana mereka ditempatkan. Pemerintah adalah organisasi atau wadah yang terdiri dari orang-orang dengan kekuasaan dan lembaga yang menangani masalah negara dan menjamin kesejahteraan rakyat dan negara. Dalam arti sempit, "pemerintah" mengacu pada semua kegiatan yang dilakukan oleh badan publik, termasuk hanya otoritas eksekutif. Sebaliknya, dalam arti yang lebih luas, pemerintah menyiratkan semua kegiatan publik, termasuk upaya legislatif, eksekutif, dan yudikatif, untuk mencapai tujuan negara. Tidak ditafsirkan sebagai pemerintah yang hanya menjalankan tanggung jawab eksekutif; sebaliknya, ini menyiratkan tanggung jawab lain seperti legislatif dan yudikatif. Dalam pengertian yang lebih luas, pemerintahan juga diartikan sebagai segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam rangka menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan negara itu sendiri. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan undang-undang yang mengatur tentang hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, dimana pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana, serta fasilitas bagi pengguna jasa, termasuk pengguna jasa berkebutuhan khusus. Beberapa contoh fasilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus sebenarnya sering dijumpai, seperti adanya kursi atau tempat khusus bagi penyandang berkebutuhan khusus, toilet khusus bagi penyandang disabilitas, dan lain sebagainya. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan berupa administrasi publik, pelayanan publik, maupun barang publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara jasa wajib menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna jasa, termasuk bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Khusus adalah pelayanan yang mengupayakan sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang sistematis dan menyeluruh, yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, yang akan ditentukan sejauh mana negara berusaha berbuat baik sesuai dengan yang diharapkan. dengan tujuan pendiriannya. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang pelaksanaan pelayanan khusus sudah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dari petugas yang masih kurang dalam menyediakan sarana, prasarana dan sarana pelayanan khusus yang dibutuhkan masyarakat. dengan kebutuhan khusus. pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana serta sarana yang dibutuhkan oleh penyandang berkebutuhan khusus, seperti dengan menyediakan toilet khusus bagi penyandang disabilitas, menyediakan kursi roda bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas yang memadai, menyediakan kursi atau tempat khusus bagi penyandang berkebutuhan khusus, dan lain sebagainya. pada. Oleh karena itu, penulis hendak melakukan penelitian dengan judul: "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Khusus di

Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 29)".

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap benar. Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris *Implement* yang berarti melaksanakan. Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

### **Model Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan publik memiliki beberapa model yang menjadi acuan dalam merancang dan melaksanakan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan akan mempengaruhi terhadap unsur-unsur yang terlibat didalamnya, baik aparatur maupun masyarakat. Adapun model-model implementasi kebijakan publik yang telah dijelaskan adalah secara teori sebagai berikut.

Menurut Matland (Hamdi, 2014:98), literatur mengenai implementasi kebijakan secara umum terbagi dalam dua kelompok, yakni kelompok dengan pendekatan dari atas (*top-down*) dan kelompok dengan pendekatan dari bawah (*bottom-up*). Dalam perspektif kelompok yang ketiga adanya empat paradigma implementasi kebijakan, yakni seperti berikut:

1. Konflik rendah-ambiguitas rendah (implementasi administratif).
2. Konflik tinggi-ambiguitas rendah (implementasi politis).
3. Konflik tinggi-ambiguitas tinggi (implementasi simbolik).
4. Konflik rendah-ambiguitas tinggi (implementasi eksperimental).

Menurut Hamdi (2014:99), model Van Meter dan Van Horn mencakup enam komponen sebagai berikut.

1. Suatu lingkungan yang secara berma-sama menstimulir pejabat pemerintah dan menerima produk dari pekerjaan mereka.
2. Tuntutan dan sumber daya yang membawa stimulan dari lingkungan kepada pembuat kebijakan.
3. Suatu proses konversi, termasuk struktur dan prosedur formal dari pemerintah, yang mentransformasikan tuntutan dan sumber daya menjadi kebijakan publik.
4. Kebijakan yang mewakili tujuan, intensi, atau pernyataan formal dari pejabat pemerintah.
5. Performa kebijakan sebagaimana ia senyatanya diberikan kepada klien.
6. Umpan balik dari kebijakan dan performa kepada lingkungan, yang ditransmisikan kembali kepada proses konversi sebagaimana tuntutan dan sumber daya pada masa berikutnya.

Secara rinci variabel-variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn (1974) dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Standar kebijakan dan tujuan**

Rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program.

#### **2. Sumber daya**

Kebijaksanaan mencakup lebih dari sekedar standar sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.

#### **3. Karakteristik agen pelaksana**

Meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staf agen, dukungan legislatif dan eksekutif, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.

#### **4. Komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana**

Implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah.

#### 5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya sumber daya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran, dan kelompok-

kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program.

#### 6. Disposisi sikap para pelaksana

Persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan, hal ini dapat berubah sikap menolak, netral dan menerima yang berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi dan sebagainya.

### **Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, 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 (Budi Winarno, 2002:102). Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut Teori Implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun yang dikutip Solichin Abdul Wahab, yaitu :

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia
4. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya
6. Hubungan saling ketergantungan kecil
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. (Solichin Abdul Wahab, 1997:7178).

### **Pelayanan Publik**

Mukarom dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

### **Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

1. Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan

publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu:

1. Faktor kesadaran Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.
3. Faktor organisasi Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Dalam standar pelayanan terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

### **Jenis-Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan dibagi ke 2 (dua) kelompok :

#### **1. Pelayanan ke dalam**

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antar karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

#### **2. Pelayanan ke luar**

Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

### **Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Khusus**

Asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan khusus meliputi:

1. Kesamaan Hak, artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.

2. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik

memiliki hak dan kewajiban yang sama.

3. Tidak Diskriminatif, artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.

4. Akuntabilitas, artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.

5. Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.

### **Kewajiban Penyelenggara Dalam Pelayanan Khusus**

1. Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat berkebutuhan khusus, memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan dan membantu masyarakat berkebutuhan khusus dalam memahami hak dan tanggung jawabnya agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat berkebutuhan khusus dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan terciptanya pelayanan publik yang bermutu, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terakur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik terutama dalam pelayanan khusus secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat berkebutuhan khusus. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang diperlukan masyarakat berkebutuhan khusus, seperti menyediakan toilet khusus bagi kaum disabilitas, penyediaan kursi roda untuk masyarakat kelompok rentan dan kaum disabilitas yang mencukupi dan tempat duduk atau tempat khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus agar terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Dan penyelenggara wajib melarang masyarakat yang tidak berhak untuk menggunakan sarana, prasarana dan fasilitas tersebut yang dapat mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik terutama pelayanan khusus tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana mengadakan penelitian secara langsung ke objek penelitian yang telah ditentukan agar dapat melihat dan mengganti secara langsung masalah-masalah yang akan diteliti. Dari metode yang digunakan maka akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terhadap pelayanan khusus di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang (studi kasus pasal 29).

Dalam penelitian ini formulasi yang digunakan untuk mendefinisikan konsep adalah sebagai berikut:

1. Implementasi adalah penerapan atau pelaksanaan. Implementasi juga bisa diartikan sebagai tindakan untuk menjalankan rencana yang telah dibuat. Arti implementasi ialah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan dan mengacu pada aturan tertentu untuk mencapai kegiatan tersebut. Hasil implementasi akan maksimal jika penerapan dilakukan sesuai rencana sebelumnya. Akhirnya implementasi bermuara pada sistem atau mekanisme. Karena implementasi berkaitan dengan sistem, maka tujuan implementasi lainnya untuk menguji suatu prosedur dalam kebijakan, menguji kemampuan masyarakat dalam menerapkan kebijakan yang disusun, dan untuk mengetahui keberhasilan kebijakan itu sendiri. Sistem yang melalui pengujian akan semakin terjamin untuk pengguna di masa depan.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah meletakkan arti suatu konstruk atau variable dengan menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu. Sesuai dengan definisi konsep yang telah dijelaskan, maka dapat dikemukakan definisi konsep operasional dari masing-masing penelitian yang dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 2**  
**Definisi Operasional**

	Konsep	Indikator
	<p>Implementasi</p> <p>Sumber: Van Meter dan Van Horn</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar dan sasaran kebijakan</li> <li>2. Sumber Daya</li> <li>3. Karakteristik agen pelaksana</li> <li>4. Sikap para pelaksana</li> <li>5. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik</li> <li>6. Disposisi Implementor</li> </ol>
	<p>Pelayanan Khusus</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang- undangan.</li> <li>2. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.</li> </ol>

**Informan Penelitian**

Sumber informasi adalah para informasi yang berkompeten mempunyai relevansi dengan penelitian yang dijalankan, yaitu tentang peranan pegawai dan masyarakat yang masuk di dalam daerah Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar terhadap pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan khusus.

**Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, dipergunakan teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono(2013:137) menyatakan jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari hasil wawancara atau observasi.

a. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan masyarakat yang berkebutuhan khusus.

b. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis misalnya studi pustaka atau lewat dokumentasi.

a. Studi Pustaka, cara ini dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan catatan-catatan atau foto-foto yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

**Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2011:35) mengatakan bahwa analisa data kualitatif yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan,

dengan cara mengorganisasikan ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipelajari oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian dalam melakukan analisa data mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (pengumpulan data)

Melakukan proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi data yang di dapat dari hasil penelitian kemudian memberikan interpretasi sehingga dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

2. Penyajian Data

Setiap data yang diperoleh disajikan dalam bentuk daftar kategori kemudian melakukan penafsiran dan kemudian memberikan interpretasi adalah memberikan arti yang lebih luas dari penemuan peneliti, penyelesaian masing-masing data yang relevan dengan jelas.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Melakukan pemahaman terhadap informasi yang didapat kemudian mencari makna dari catatan mengenai keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat, serta proposisi, kemudian menarik pokok-pokok pemikiran atau member solusi.

### **HASIL PENELITIAN**

Data mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap Pelayanan Khusus pada Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 29) didapatkan melalui wawancara langsung ke Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Data dapat penulis kumpulkan melalui wawancara terhadap lima orang informan, yaitu sebagai berikut:

1. Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si Selaku Camat di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

2. Bapak M.Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

3. Bapak Tri Cahyono, SE,M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

4. Bapak Djoko selaku Staf Pegawai di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

5. Bapak Heri selaku masyarakat sekitar di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

### **Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap Pelayanan Khusus di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 29)**

Dalam mengimplementasikan undang-undang nomor 25 tahun 2009 sudah menjadi tugas Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Adapun indikator yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian di lapangan mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sesuai dengan teori Van Meter dan Van Horn yaitu standar kebijaksanaan dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, dan disposisi sikap para pelaksana.

1. Standar kebijakan dan tujuan

Rincian tujuan sasaran kebijakan secara menyeluruh yang berwujud peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program. Pelayanan yang diberikan sudah apakah sesuai standar dan sasaran kebijakan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 29. Seperti yang dikutip dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si Selaku Camat di Kantor Kecamatan Alang- Alang Lebar Kota Palembang bahwa:

“Dalam hal ini memang di kantor camat Alang-Alang Lebar ini dalam mengimplementasikan pelayanan publik terhadap pelayanan khusus sudah diterapkan meskipun kita masih kurang dalam menyediakan berbagai sarana, prasarana dan fasilitas yang diperlukan oleh masyarakat berkebutuhan khusus itu, Bapak M.Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat menyampaikan bahwa:

“Pelayanan khusus yang diberikan di kantor camat ini memang masih kurang karena kita terkendala di biaya operasionalnya, tetapi kita selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada mereka dan juga kita selalu mengadakan sosialisasi di ruang tempat melakukan pelayanan maupun diluar kantor”.

(Wawancara 27 September 2021). Bapak Tri Cahyono, SE, M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyampaikan bahwa:

“Kalo sudah sesuai standar kebijakan dan sasaran memang masih belum mencapai target kalo untuk

pelayanan khusus ini, karena memang jarang juga masyarakat berkebutuhan khusus yang melakukan pelayanan disini”.(Wawancara 27 September 2021). Bapak Djoko selaku Staf Pegawai menyampaikan bahwa:“Pelayanan khusus disini sudah diterapkan, memang masih belum terpenuhi standar kebijakannya dikarenakan banyak kepentingan yang harus didahulukan”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang standar kebijakan dan tujuan dalam pelayanan khusus yaitu implementasi pelayanan khusus disana sudah diterapkan dan sesuai standar kebijakan dan sasaran yang telah direncanakan meskipun belum terpenuhi seutuhnya karena banyaknya kepentingan yang harus didahulukan.

## 2. Sumber Daya

Kebijakan mencakup lebih dari sekedar standar sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Seperti yang dikutip dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si selaku Camat di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang bahwa: “Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus ini, semua pegawai disini selalu saya instruksikan untuk melayani semua masyarakat tersebut yang melakukan kegiatan pelayanan publik disini, apalagi masyarakat yang berkebutuhan khusus ini sangat butuh perhatian yang lebih dari kita selaku sebagai pelaksana kebijakan ini, dan Insyaa Allah semua pegawai disini selalu siap siaga dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus ini”.(Wawancara 19 Agustus 2021).

Bapak M.Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat menyampaikan bahwa:

“Kalau jumlah pegawai disini Insyaa Allah cukup dalam melayani pelayanan khusus, karena pegawai disini sudah dibagi tugasnya masing dalam melayani setiap pelayanan”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak Tri Cahyono, SE, M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyampaikan bahwa:

“Jumlah pegawai disini Insyaa Allah cukup dalam melayani masyarakat khusus, memang sudah tanggung jawab kita itu sebagai penyelenggara kebijakan”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang sumber daya dalam pelayanan khusus yaitu sumber daya di kantor camat itu sudah mencukupi dalam menangani pelayanan khusus disini”.

## 3. Karakteristik agen pelaksana

Meliputi karakteristik organisasi yang berkaitan dengan sikap pelaksana kebijakan dalam memberikan suatu pelayanan. Seperti yang dikutip dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak Heri selaku masyarakat sekitar bahwa:

“Kalau untuk sikap pegawai, para pegawai disini cukup mempunyai sikap yang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus dan cepat menanggapi ketika ada masyarakat tersebut yang ingin meminta bantuan ataupun memerlukan sesuatu”.(Wawancara 19 Agustus 2021).

Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si selaku Camat menyampaikan bahwa:

“Sikap semua pegawai disini cukup merespon dalam memberikan sebuah pelayanan kepada mereka, karena kami ingin memberikan yang terbaik kepada mereka”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak M.Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat menyampaikan bahwa:

“Sikap pegawai disini dalam memberikan pelayanan khusus cukup baik, pegawai disini memberikan sikap yang memang sudah selayaknya diberikan kepada mereka”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang karakteristik agen pelaksana dalam pelayanan khusus yaitu sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus sudah cukup baik dan mereka respon terhadap permintaan yang diperlukan oleh masyarakat tersebut.

## 4. Sikap para pelaksana

Seperti yang dikutip dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak M.Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang bahwa:

“Dalam hal ini kami selaku pelaksana kebijakan ini, saya dan pak camat selalu komunikasikan kepada seluruh pegawai disini untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada semua masyarakat terutama untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus ini dan seluruh pegawai disini juga merespon dengan baik akan hal itu, dan juga harus memberikan sikap tanggung jawab yang besar dan

memberikan perhatian yang lebih kepada mereka ketika sedang melakukan kegiatan pelayanan publik disini sesuai dengan aturan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 29”.(Wawancara 19 Agustus 2021).

Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si Selaku Camat menyampaikan bahwa:

“Kita sebagai pelaksana kebijakan pelayanan khusus ini selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada mereka dan memberikan rasa kemanusiaan yang tinggi”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak Tri Cahyono, SE, M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyampaikan bahwa:

“Selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada mereka yang sesuai dengan UU yang berlaku”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang sikap para pelaksana kebijakan dalam pelayanan khusus yaitu mereka sebagai pelaksana kebijakan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan khusus yang terbaik sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 29 meskipun mereka masih minim dalam menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas layanan khususnya.

#### 5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya alasan memberikan kebijakan tersebut, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran, dan kelompok-kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program. Seperti yang dikutip dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak Djoko selaku staf pegawai di Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang bahwa:

“Karena kita sebagai sesama manusia ini ya harus mempunyai rasa kemanusiaan yang besar kepada mereka-mereka itu dan juga kita ingin masyarakat yang berkebutuhan khusus yang melakukan suatu keperluan atau kepentingan disini juga wajib mendapatkan perlakuan khusus yang memang sudah menjadi hak nya mereka.Dan kita juga disini ataupun seluruh pegawai disini tidak pernah membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan ataupun perlakuan kepada semua masyarakat, baik itu masyarakat biasa maupun masyarakat yang berkebutuhan khusus”.(Wawancara 19 Agustus 2021).

Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si Selaku Camat menyampaikan bahwa:

“Memberikan pelayanan khusus itu memang sudah menjadi kewajiban kita sebagai pelaksana kebijakan, karena kita ingin masyarakat tersebut juga mendapatkan perlakuan yang sama seperti masyarakat biasa pada umumnya”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak M.Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat menyampaikan bahwa:

“Karena kita sebagai penyelenggara pelayanan publik juga ingin membantu masyarakat yang berkebutuhan khusus dalam melakukan keperluan disini guna untuk memudahkan mereka dalam beraktivitas”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang kondisi sosial, ekonomi dan politik dalam pelayanan khusus adalah karena semua pegawai disana sangat memiliki rasa kepedulian yang terhadap masyarakat yang berkebutuhan khusus. Mereka ingin supaya masyarakat tersebut juga mendapatkan perlakuan yang sama seperti masyarakat biasa pada umumnya yang ingin melakukan suatu kegiatan pelayanan publik disana.

#### 6. Disposisi Implementor

Persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan yang berkaitan dengan memberikan aspirasi, kebutuhan, harapan dan sebagainya. Seperti yang dikutip dalam wawancara yang dilakukan

penulis kepada Bapak Heri selaku masyarakat sekitar bahwa:

“Kalau menurut saya sih sudah ada sejumlah pegawai disini yang memberikan aspirasi, kebutuhan ataupun harapan kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus yang menggunakan layanan khusus tersebut walaupun fasilitas ataupun sarana dan prasarana layanan khusus disini juga masih terbilang minim ya, akan tetapi kalau dalam hal memberikan pelayanan ataupun perhatian yang diperlukan masyarakat berkebutuhan

khusus, pegawai disini sudah cukup baik dan cepat menganggapi”.(Wawancara 19 Agustus 2021).

Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si selaku Camat menyampaikan bahwa:

“Kita selalu berupaya untuk memberikan pelayanan khusus yang terbaik, kalau dalam memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan kepada masyarakat berkebutuhan khusus sudah ada sejumlah pegawai yang melakukannya”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak M. Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat menyampaikan bahwa:

“Dalam memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan sudah ada sejumlah pegawai yang melakukannya, karena kita selalu mengadakan rapat untuk menerapkan semua itu”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang disposisi implementor dalam pelayanan khusus yaitu sudah ada beberapa pegawai yang memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus ketika menggunakan layanan khusus disana.

Bapak Sariyansyah Ismail, S.STP,M.Si selaku Camat menyampaikan bahwa:

“Kami sebagai penyelenggara kebijakan selalu memberikan tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan kepada mereka karena itu memang sudah tugas kami sebagai penyelenggara kebijakan”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak M. Yunizar, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Camat menyampaikan bahwa:

“Sikap menunjukkan tanggung jawab kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus dari semua pegawai disini sudah ada dan memang kita selalu tidak dilakukannya lagi”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak Djoko selaku Staf Pegawai menyampaikan bahwa:

“Kelengkapan sarana, prasarana dan fasilitas layanan khusus disini kita memang masih belum mencukupi dan cuma baru ada sedikit fasilitas yang ada disini”.

“Pasti kita akan memberikan teguran kepada masyarakat biasa yang sengaja menggunakan layanan khusus tersebut disini karena memang itu bukan untuk main-main dan bukan hak nya mereka juga”. (Wawancara 27 September 2021).

Bapak Heri selaku masyarakat sekitar menyampaikan bahwa:

“Belum mencukupi secara menyeluruh sarana, prasarana dan fasilitas layanan khusus disini”

“Ya pasti mereka akan memberikan teguran kepada masyarakat biasa yang sengaja menggunakan fasilitas layanan khusus disini, secara kan mereka penyelenggara kebijakannya”. (Wawancara 27 September 2021).

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas yang diperlukan masyarakat berkebutuhan khusus adalah dari kelengkapan sarana, prasarana dan fasilitasnya memang belum terpenuhi secara rinci dikarenakan masih banyaknya kepentingan yang harus didahulukan. Dan mereka juga akan memberikan teguran keras kepada masyarakat biasa yang secara sengaja menggunakan layanan khusus di tempat mereka meskipun fasilitasnya masih minim, tetapi mereka sudah ada sarana dan fasilitasnya seperti jalan landai untuk pengguna kursi roda dan ruang tempat ibu menyusui. Berdasarkan analisis penelitian yang penulis lakukan tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25b Tahun 2009 Pasal 29 di Kantor Kelurahan Alang-Alang Lebar Kota Palembang, bahwa implementasi di Kantor Kelurahan Alang-Alang Lebar Kota Palembang Kota telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai peraturan meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. . dalam mengimplementasikan kebijakan ini. Komunikasi yang dilakukan di kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yaitu memberikan petunjuk, informasi, penjelasan, dan lain-lain kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada orang berkebutuhan khusus, komunikasi juga terjalin sangat erat dengan pegawai dalam rangka memberikan yang terbaik pelayanan publik khususnya pelayanan khusus.

**SIMPULAN**

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Khusus pada Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang (Studi Pasal 29), sudah sesuai dengan indikator teori Van Meter dan Van Horn yaitu standar kebijaksanaan dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi, kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi sikap para pelaksana. Tetapi pada kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang yang terdapat pada indikator teori Van Meter dan Horn pada Disposisi Implementor masih ada sedikit kekurangan yaitu pegawai disana masih kurang dalam memberikan aspirasi, kebutuhan ataupun harapan kepada masyarakat berkebutuhan khusus. Sarana dan prasarana dalam segi hal memfasilitasi kebutuhan untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus juga masih minim sehingga menyebabkan masyarakat tersebut kurang sedikit mudah dalam melakukan kegiatan publik disana.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin Tahir, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alfabeta
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan publik: proses, analisis, dan partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulyadi, D. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.