

RINGKASAN

KHOIRUL HUDA. NIM : 202102020114 . Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suruh Kabupaten Trenggalek. Pembimbing I : Dr. Imam Fachrudin, M.Si, Pembimbing II : Dr. Suwarno, M.Si. Tujuan Penelitian adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisa Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suruh Kabupaten Trenggalek. Kedua Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suruh Kabupaten Trenggalek.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Lokasi penelitian ini Kecamatan Suruh Trenggalek. Untuk menentukan informan kunci (key informan) digunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan untuk menentukan banyaknya sumber data digunakan teknik snowball sampling. penelitian ini menggunakan teknik Wawancara, Metode Observasi, Dokumentasi untuk mendapatkan data. Untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari lapangan digunakan model George C. Edwards III.

Hasil Penelitian Implementasi Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suruh Kabupaten Trenggalek telah berjalan cukup baik. Hal tersebut berdasarkan bebrapa indikator, Pertama Komunikasi antara Camat, pelaksana, dan masyarakat berjalan efektif melalui rapat rutin, loket layanan, papan pengumuman, dan media sosial, sehingga informasi kebijakan dan prosedur pelayanan tersampaikan dengan baik. Kedua memiliki SDM berkualitas dan berpengalaman, namun jumlah pegawai, sarana teknologi, dan anggaran inovasi digital masih terbatas meski fasilitas pelayanan cukup memadai. Ketiga Disposisi atau sikap dimana Aparatur berkomitmen tinggi, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan prima. Di sisi lain Camat memberi teladan, sehingga masyarakat menilai pelayanannya ramah dan responsif. Keempat Struktur Birokrasi, Kantor Kecamatan memiliki Sutruktur organisasi dan SOP jelas, pelaksana mampu memahami tugasnya sehingga pelayanan berjalan seragam, efisien, dan terkoordinasi.

Faktor Pendukungnya meliputi komunikasi yang efektif, kualitas dan etos kerja sumber daya manusia yang baik, sikap dan disposisi yang positif dari pelaksana, dan struktur birokrasi yang jelas dan tertata. Sedangkan untuk faktor penghambatnya adalah Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), Fasilitas dan Sarana Prasarana yang Belum Optimal, Belum Optimalnya Pemanfaatan Teknologi Informasi

SUMMARY

KHOIRUL HUDA. Student ID Number: 202102020114. Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Suruh District Office, Trenggalek Regency. Supervisor I: Dr. Imam Fachrudin, M.Si., Supervisor II: Dr. Suwarno, M.Si. The research objectives are: To describe and analyze the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Suruh District Office, Trenggalek Regency. Second, to identify the supporting and inhibiting factors in the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Suruh District Office, Trenggalek Regency.

This study uses qualitative research, employing descriptive analysis methods. The research location is Suruh District, Trenggalek. Purposive sampling was used to determine key informants, while snowball sampling was used to determine the number of data sources. This study used interviews, observation, and documentation to obtain data. The George C. Edwards III model was used to analyze the data obtained from the field.

Research Results: The implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Suruh District Office, Trenggalek Regency, has been quite successful. This is based on several indicators: First, effective communication between the sub-district head, implementers, and the public through regular meetings, service counters, bulletin boards, and social media, ensuring effective communication of policies and service procedures. Second, the sub-district office has qualified and experienced human resources, but the number of employees, technological resources, and digital innovation budget are still limited, despite adequate service facilities. Third, the disposition or attitude of the apparatus is highly committed, disciplined, and oriented towards excellent service. Furthermore, the sub-district head sets an example, leading the public to perceive his service as friendly and responsive. Fourth, the bureaucratic structure: the sub-district office has a clear organizational structure and standard operating procedures (SOPs), and implementers understand their duties, ensuring uniform, efficient, and coordinated service delivery.

Supporting factors include effective communication, high-quality and strong work ethic of human resources, positive attitudes and dispositions of implementers, and a clear and organized bureaucratic structure. Inhibiting factors include limited human resources, suboptimal facilities and infrastructure, and suboptimal utilization of information technology.