

IMPLEMENTASI PRAJA SAKTI (PELAYANAN BERSAMA JEMPUT DAN BERGERAK DALAM SISTEM ADMINISTRASI) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN KUTA SELATAN KABUPATEN BADUNG BALI

Vannesa Dwi Cahya¹⁾, Aris Sunarya²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: vanessadwicahya6@gmail.com

ABSTRAK

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan, maka inovasi terus dikembangkan oleh pemerintah kecamatan. Kuta Selatan adalah salah satu daerah yang mengembangkan inovasi dalam pelayanan public yang disebut PRAJA SAKTI. Dalam penelitian ini menjelaskan dampak yang ditimbulkan dan hambatan yang dialami dalam implementasi program PRAJA SAKTI dalam peningkatan pelayanan publik. Wawancara adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan tim PRAJA SAKTI yang menjadi narasumbernya. Pertanyaan yang diajukan dikembangkan melalui sebuah indikator dari G.C Edward III meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam pelayanan publik. Temuan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa program PRAJA SAKTI dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat merasa bahwa pemerintah memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan mudah diakses, sehingga mereka merasa lebih dihargai dan diakui oleh pemerintah. Disisi lain, hambatan yang ditemui dalam implementasi penerapan program PRAJA SAKTI adalah masih minimnya sumber daya dari tim penyelenggara. Karena keterbatasan tersebut PRAJA SAKTI masih belum bisa dilakukan serentak diwaktu yang sama. Secara keseluruhan program PRAJA SAKTI memiliki dampak positif untuk masyarakat namun juga memiliki kendala dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, PRAJA SAKTI, Administrasi

Abstract

In order to improve the quality of public services at the sub-district level, innovation continues to be developed by the sub-district government. South Kuta is one of the areas that is developing innovation in public services called PRAJA SAKTI. This research explains the impacts and obstacles experienced in implementing the PRAJA SAKTI program in improving public services. Interviews are the method used to collect data in this research with the PRAJA SAKTI team as the source. The questions asked were developed through an indicator from G.C Edward III covering communication, resources, disposition and bureaucratic structure in public services. The findings from the research show that the PRAJA SAKTI program can increase public trust in the government. The public feels that the government is committed to providing better and more accessible public services, so they feel more appreciated and recognized by the government. On the other hand, the obstacle encountered in implementing the PRAJA SAKTI program is the lack of resources from the organizing team. Due to these limitations PRAJA SAKTI still cannot be carried out simultaneously at the same time. Overall the PRAJA SAKTI program has a positive impact on society but also has obstacles in its implementation.

Keywords: Public Service, PRAJA SAKTI, Administration

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan buat memenuhi keinginan dasar dan hak-hak sipil tiap masyarakat dari benda, pelayanan, dan pelayanan administrasi

yang diserahkan oleh negeri. Dasar dalam pengelolaan pelayanan publik di Indonesia tertuang di dalam UUD 1945 yang membagikan amanah pada negara buat pelampiasan keinginan dasar tiap masyarakat selaku wujud konkretisasi

kesejahteraan. Oleh karena itu efektivitas sistem pemerintah ditetapkan bersumber pada baik serta jeleknya penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia pelaksana pelayanan publik ialah totalitas alat bentuk pemerintah pusat atau pemerintah wilayah. Efektivitas bagi (Andika, Santoso & Sukarno, 2019) ialah keahlian buat menggapai tujuan yang pas serta dengan perlengkapan yang pas supaya berhasil tujuan yang sudah diresmikan.

Pelayanan publik dalam Pasal 1 bagian (1) Hukum No 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan ataupun susunan kegiatan yang bermaksud buat penuhi keinginan pelayanan tiap masyarakat dari benda, pelayanan, dan pelayanan administrasi yang diserahkan negeri selaku pelaksana pelayanan publik. Pelayanan publik bisa dianggap efisien bila masyarakat berlaku seperti konsumen pelayanan publik mendapatkan sesuatu layanan dengan mudah dan metode yang tidak berbelit-belit, kilat, responsif, tepat waktu, serta melegakan (Lopes, 2013). Penyelenggaraan pelayanan yang bermutu serta efisien ialah kewajiban harus untuk tiap karyawan di lembaga pemerintah selaku pemberi pelayanan publik buat memuaskan pelanggannya.

Masa globalisasi serta modernisasi dikala ini keinginan masyarakat hendak semakin terus bertambah serta menuntut buat memperoleh pelayanan yang kilat serta tepat. Posisi masyarakat pada dikala ini berganti jadi citizen ataupun masyarakat negeri membuat para fasilitator pelayanan publik tidak memandang masyarakat cuma selaku pelanggan saja, melainkan masyarakat turut ikut serta dalam pengumpulan ketetapan di Indonesia. Kedudukan dari masyarakat ini diharapkan para fasilitator layanan supaya lebih responsif. Masyarakat menuntut pelayanan yang bermutu dari pemerintah, walaupun dalam faktanya desakan dari masyarakat tidak sesuai dengan hasil impian yang terjaln.

Pengelolaan pelayanan publik adalah salah satu dari 3 guna pemerintah adalah selaku pengelolaan pembangunan, penyediaan pelayanan publik serta pemberdayaan masyarakat. Ketiga fungsi wajib diselenggarakan balance sesuai keinginan serta kedamaian

masyarakat Indonesia, situasi sektoral, serta kemampuan wilayah yang lain. Yang esoknya sesuatu pembangunan yang lalu bertumbuh akan bawa suatu kesejahteraan masyarakat Indonesia. Perihal penting dalam penanda fasilitator layanan publik merupakan dengan timbulnya bermacam inovasi pada dikala ini. Kedatangan inovasi ini diharapkan hendak sanggup melahirkan pelayanan publik yang bermutu. Bersumber pada Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Pembaruan Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip pelayanan publik, menerangkan kalau standar dalam pelayanan publik merupakan metode pelayanan, waktu penerapan, anggaran pelayanan, produk pelayanan, alat, serta proposisi dalam pertandingan aparat dalam membagikan pelayanan.

Kuta Selatan merupakan salah satu dari 6 Kecamatan di Kabupaten Badung, Provinsi Bali dengan jumlah masyarakat 113.919 jiwa pada tahun 2021 serta besar area 101.13 km². Terdiri dari 6 Dusun serta Kelurahan ialah Desa Kutuh, Desa Ungasan serta Desa Pecatu, sebaliknya Kelurahan terdiri dari Kelurahan Jimbaran, Kelurahan Benoa serta Kelurahan Tanjung Benoa. Untuk membagikan pelayanan yang dekat dengan masyarakat hingga Kecamatan Kuta Selatan membuat inovasi PRAJA SAKTI. Program ini adalah kerjasama dengan pihak dari Gerai OSS, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PLN, PDAM serta Disdukcapil lewat kemitraan antara Pemerintah Wilayah. Dengan ini Program PRAJA SAKTI tidak cuma menanggapi kasus pada pelayanan publik tetapi bisa mensupport keinginan masyarakat.

Dalam program PRAJA SAKTI ini terdapat beberapa masalah yang diangkat yakni meliputi:

1. Pelayanan administrasi publik yang terpusat di kantor pemerintahan sering mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen.
2. Aksesibilitas masyarakat ke kantor pemerintahan terkadang menjadi kendala karena jarak yang jauh dan fasilitas transportasi yang kurang memadai,

rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi publik karena terkendala oleh waktu, biaya dan jarak yang harus ditempuh.

Program PRAJA SAKTI perlu diteliti karena program ini mencakup berbagai aspek penting dalam pelayanan publik, termasuk adaptabilitas, sumber daya, strategi keberlanjutan, dan dampaknya terhadap masyarakat dan perekonomian di wilayah Kecamatan Kuta Selatan. Melalui penelitian, dapat dievaluasi efektivitas dan efisiensi program, serta potensi replikasi dan adaptabilitasnya di wilayah lain. Selain itu, penelitian juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi PRAJA SAKTI, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan program ini.

Adapun jumlah pelayanan yang telah dilayani selama program Inovasi PRAJA SAKTI berlangsung dari tahun 2021 sampai tahun 2023 setiap bulannya meningkat secara signifikan sehingga Kecamatan Kuta Selatan mendapatkan penghargaan dengan menerbitkan perizinan usaha OSS terbanyak di Kabupaten Badung. yang diserahkan oleh Bupati Badung pada bulan Maret tahun 2023.

Tabel 1.1. Jumlah Pelayanan Program Inovasi PRAJA SAKTI Tahun 2021-2023

Tahun	Nama Kegiatan Pelayanan				
	OSS	BPJS Kesehatan	BPJS Tenaga Kerja	PLN	PDAM
2021	572	440	350	410	387
2022	720	267	369	215	310
2023	598	452	357	328	372
Jumlah	1890	1159	1076	953	1069

Sumber: Diolah peneliti (2023)

B. LANDASAN TEORITIS

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan

(mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratminto, (2006:3) menyatakan pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir H.A.S (2006:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik dalam Pasal 1 bagian (1) Hukum No 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan ataupun susunan kegiatan yang bermaksud buat penuhi keinginan pelayanan tiap masyarakat dari benda, pelayanan, dan pelayanan administrasi yang diserahkan negeri selaku pelaksana pelayanan publik. Pelayanan publik bisa dianggap efisien bila masyarakat berlaku seperti konsumen pelayanan publik mendapatkan sesuatu layanan dengan mudah dan metode yang tidak berbelit-belit, kilat, responsif, tepat waktu, serta melegakan (Lopes, 2013).

C. METODE

Jenis penelitian menggunakan kualitatif. Fokus Penelitian ini di dapat bersumber pada bentuk implementasi peraturan yang ditemui oleh Bentuk George C. Edward III. Selanjutnya George C. Edward III dalam Subarsono (2005) mengemukakan sebagian 4 (empat) variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah komunikasi, sumberdaya, catatan, serta bentuk birokrasi. Keempat variabel itu saling berkaitan satu sama lain.

Informan dalam penelitian ini ialah Ibu Ni Made Sundarini S.Sos selaku Kepala Bagian Pelayanan Administrasi Umum. Prosedur pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Prosedur analisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*), data display, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (*conclusion drawing or verification*).

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Implementasi PRAJA SAKTI (Pelayanan Bersama Jemput dan Bergerak dalam Sistem Administrasi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung Bali

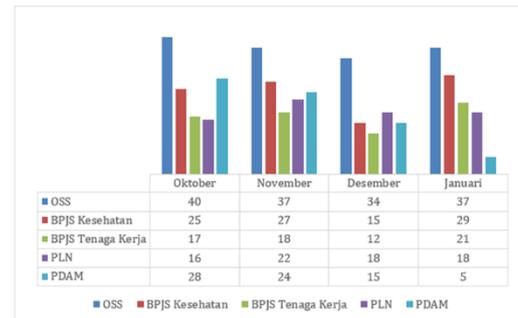
Pada bagian ini akan dideskripsikan bagaimana implementasi program PRAJA SAKTI di Kecamatan Kuta Selatan yang dimana ditinjau dari TEORI Implementasi kebijakan yang dicetuskan oleh Edward III yang mengemukakan bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan ada empat variabel penting dalam keberhasilan implementasi, antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a) Dari Segi Komunikasi

Komunikasi implementasi kebijakan juga menjadi hal yang esensial, komunikasi juga merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif akan terlaksana jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang mereka kerjakan. Informasi yang diketahui oleh para pengambilan keputusan bisa didapat melalui keputusan yang baik.

Kejelasan, komunikasi yang diterima pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika

perintah yang diberikan sering diubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana lapangan.



Gambar 4.1. Grafik Hasil Data Kegiatan Pelayanan Program PRAJA SAKTI

(Sumber: Diolah peneliti, 2023)

b) Dari Segi Sumber Daya

Keberadaan anggaran memudahkan untuk melaksanakan sebuah program, anggaran dapat dijadikan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelaksanaan program. Masalah sumber daya dalam program PRAJA SAKTI mencakup keterbatasan anggaran dari APBD karena merupakan inovasi dari tugas fungsi yang melekat pada seksi pelayanan administrasi umum. Sumber daya manusia dalam program ini merupakan ide/gagasan dari Camat Kuta Selatan yang dilaksanakan oleh tim PRAJA SAKTI dengan berkolaborasi instansi penyelenggara pelayanan publik. Pada prinsipnya kolaborasi terintegrasi terpadu yang dimaksud tersebut membentuk Mall Pelayanan Publik Mobile di lingkungan masyarakat Kecamatan Kuta Selatan. Adapun material yang digunakan merupakan aset yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Kuta Selatan.

c) Dari Segi Disposisi

Di sisi lain wewenang, merupakan sesuatu yang harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan

secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementator di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik dan yang terakhir adalah fasilitas, fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementator mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

d) Dari Segi Struktur Birokrasi

Menurut Edward III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni *Standard Operational Procedure (SOP)* dan fragmentasi. *Standard Operational Procedure (SOP)*, merupakan perkembangan dari tuntunan internal akan kepastian waktu, sumber daya, serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. SOP biasanya digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta.

Sedangkan fragmentasi, dalam melaksanakan program kegiatan PRAJA SAKTI di Kecamatan Kuta Selatan menjalankan tugas dan tanggung-jawabnya, melakukan koordinasi dengan kepala lingkungan desa dan kelurahan setempat serta juga melakukan perkumpulan untuk koordinasi tata kelola dan persoalan. Koordinasi ini dilakukan dalam upaya untuk mencapai tujuan pelaksanaan program pengontrolan yang dilakukan oleh tim PRAJA SAKTI setiap kegiatannya. Melalui cara koordinasi pelaksanaan program yang dilakukan oleh tim RAJA SAKTI koordinasi pelaksanaan program tidak memiliki masalah sehingga program dapat berjalan dengan baik selain itu koordinasi juga dibangun dengan pemanfaatan media sosial Whatsapp, mengingat pemanfaatan media sosial dapat memperlancar koordinasi secara cepat dan dimana saja.

2. Hasil Implementasi Program PRAJA SAKTI (Pelayanan Bersama Jemput dan Bergerak dalam Sistem Administrasi) di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung Bali

Berdasarkan dilaksanakannya program pelayanan PRAJA SAKTI di Kuta Selatan kabupaten Badung Bali, maka bagian ini akan diuraikan dari implementasi kebijakan program PRAJA SAKTI. Mengingat implementasi Kebijakan Publik tidak terlepas dari hasil yang dikeluarkan. Pada program pelayanan PRAJA SAKTI ini berjalan sebanyak 2 (dua) minggu sekali dalam sebulan di lokasi yang berbeda-beda, mulai balai banjar, desa kelurahan dan tempat keramaian misalnya pasar. Terbangunnya program ini tidak terlepas dari antusias masyarakat yang sangat mendukung hadirnya program ini.

Maka adapun hal yang selanjutnya dilakukan oleh tim program PRAJA SAKTI adalah melakukan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, agar merasa bahwa pemerintah memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan mudah diakses, sehingga mereka merasa lebih dihargai dan diakui oleh pemerintah. Melalui data yang tertera pada program PRAJA SAKTI di Kecamatan Kuta Selatan. Maka dapat dilihat dari proses pelayanan ini yang paling banyak dilakukan masyarakat yaitu pengurusan surat ijin OSS. Adapun jumlah pelayanan yang dilayani selama program PRAJA SAKTI berlangsung dari bulan Oktober 2023 s/d Januari 2024:

Tabel 4.1. Data Kegiatan Pelayanan Program PRAJA SAKTI Bulan Oktober 2023 – Oktober 2024

Bulan	Nama Kegiatan Pelayanan				
	OSS	BPJS Kesehatan	BPJS Tenaga Kerja	PLN	PDAM
Oktober	40	25	17	16	28
November	37	27	18	22	24
Desember	34	15	12	28	22
Januari	37	29	21	18	15
Jumlah	148	96	68	84	90

Sumber: Diolah peneliti (2023)



Gambar 4.2. Data Kegiatan Pelayanan Program PRAJA SAKTI Bulan Oktober 2023 – Oktober 2024

(Sumber: Diolah peneliti, 2023)

Terlaksananya program PRAJA SAKTI di Kecamatan Kuta Selatan selain terbangunnya layanan yang bersifat *mobile* dan hadir langsung ke desa dan kelurahan di Kecamatan Kuta Selatan, biaya dan waktu layanan yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi secara sekaligus, seperti pengesahan surat kependudukan, layanan OSS, BPJS Kesehatan, BPJS ketenagakerjaan, PLN dan PDAM. Hal ini mempermudah dan menghemat waktu masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi.

3. Faktor Pendukung Program PRAJA SAKTI

Sumber daya manusia terhadap inovasi ini merupakan ide atau gagasan dari Camat Kuta Selatan yang dilaksanakan oleh tim Praja Sakti dengan berkolaborasi instansi penyelenggara pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kolaborasi yang terintegrasi dari instansi penyelenggara pelayanan publik yang terpadu. Pada prinsipnya kolaborasi terintegrasi terpadu yang dimaksud tersebut membentuk Mall Pelayanan Publik Mobile di lingkungan masyarakat Kecamatan Kuta Selatan.

4. Faktor Penghambat Program PRAJA SAKTI

Disisi lain, hambatan yang ditemui dalam implementasi penerapan program

PRAJA SAKTI adalah masih minimnya sumber daya dari tim penyelenggara.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan implementasi program PRAJA SAKTI Di Kecamatan Kuta Selatan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori yang diperkenalkan Edward III. Hal Ini terlihat dari pelaksanaan di lapangan terdapat, yaitu:

a) Komunikasi

Mengacu dari penuturan informasi diatas menurut Kepala Seksi Pelayanan dan Administrasi Umum dan tim pelaksana program tidak memiliki masalah dalam koordinasi. Dalam Hal ini komunikasi dibangun dengan cara bertemu secara fisik. Dilain sisi komunikasi juga dibangun dengan memanfaatkan social media seperti WhatsApp. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk menghindari miskomunikasi baik antar lembaga maupun kelompok pelaksana. Selain itu hal ini dilakukan agar supaya baik pelaksana maupun pekerja di lapangan dapat melaksanakan program sesuai dengan yang telah ditetapkan.

b) Sumber Daya

Melalui hasil temuan peneliti, masalah sumber daya dalam program PRAJA SAKTI mencakup keterbatasan anggaran dari APBD karena merupakan inovasi dari tugas fungsi yang melekat pada seksi pelayanan administrasi umum. Sumber daya manusia dalam program ini merupakan ide atau gagasan dari Camat Kuta Selatan yang dilaksanakan oleh tim PRAJA SAKTI dengan berkolaborasi instansi penyelenggara pelayanan publik.

c) Disposisi

Dalam mendukung jalannya program ini tim pelaksana bertugas sebagai pengawas sekaligus sebagai pihak yang melaporkan *progress* dari

program ini secara berkala sementara tim operator adalah orang yang ahli dalam proses pelayanan. Dijalankannya program ini serta terlibatnya masyarakat sebagai pengguna layanan dari program ini memberikan dampak yang sangat baik terutama mendorong partisipasi masyarakat dalam mendorong mengurus dokumen administrasi publik. Gambaran tersebut menuntun para tim PRAJA SAKTI untuk mewujudkan inovasi pelayanan yang lebih efektif, aksesibilitas, partisipasi dan transparansi yang baik di Kecamatan Kuta Selatan.

d) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam program PRAJA SAKTI melibatkan pendekatan kolaboratif dan terpadu dengan berbagai instansi pemerintah dan pemangku kepentingan. Program ini dilaksanakan di bawah kepemimpinan Camat Kuta Selatan dan melibatkan kerjasama tim PRAJA SAKTI dengan penyedia layanan publik. Strategi kelembagaan antara lain pembentukan gugus tugas pelaksanaan program PRAJA SAKTI yang dibuktikan dengan dikeluarkannya surat keputusan oleh Camat Kuta Selatan. Selain itu, program ini menekankan pentingnya penguatan kerjasama dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PLN, dan PDAM.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan, maka selanjutnya penulis memberikan beberapa rekomendasi bahwa perlu adanya sosialisasi guna meningkatkan kemampuan dari sumber daya manusianya.

REFERENSI

Agustiono, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Abdul, W., & Solichin. (1990). *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Bagong, S., & Sutinah. (2006). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

Daryanto, & Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Indradi, & Sjamsiar, S. (2019). *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.

Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Subarsono. (2015). *Analisa Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wardianto, B. (2013). *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Moleong, J. L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

