

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

4.1.1. Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik

a. Komunikasi

Di dalam penelitian ini komunikasi termasuk faktor pendukung implementasi pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik di Kota Semarang dikarenakan pihak Kecamatan Banyumanik sudah melakukan, komunikasi yang efektif di mana informasi mengenai program disampaikan melalui berbagai platform seperti media sosial (Instagram, WhatsApp), pertemuan langsung, dan rapat koordinasi antar instansi. Ini mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan jelas. Selain itu partisipasi masyarakat juga sangat penting, di mana sosialisasi yang dilakukan melalui RT/RW dan grup WhatsApp berkontribusi dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program.. Tidak hanya itu pihak kecamatan Banyumanik juga melakukan evaluasi berkala melalui kuesioner memungkinkan perbaikan terus-menerus dalam kualitas pelayanan. Meskipun faktor-faktor ini memperkuat implementasi program, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan jangkauan sosialisasi, terutama bagi kelompok masyarakat seperti lanjut usia, agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari program ini

b. Sumber Daya

Dalam penelitian ini sumberdaya juga merupakan salah satu faktor keberhasilan dikarenakan Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan pelayanan terpadu di Kecamatan Banyumanik sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah sumber daya manusia (SDM). Kesiapan staf yang kompeten dan cukup jumlahnya merupakan faktor kunci dalam efektivitas implementasi kebijakan, termasuk program pelayanan akhir pekan dan malam hari. Meskipun pegawai kecamatan menunjukkan komitmen tinggi dengan siap bekerja pada hari libur, tantangan seperti preferensi masyarakat terhadap layanan daring dan ketertarikan yang lebih besar pada hiburan dibandingkan administrasi tetap ada.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program ini telah berhasil memperbaiki citra pelayanan di Kecamatan Banyumanik. Selain itu dari segi Fasilitas fisik memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan, sebagaimana dikemukakan oleh Edward III dalam Agustino (2012). Di Kecamatan Banyumanik, penyediaan fasilitas seperti ruang tunggu ber-AC, ruang laktasi, pojok baca, dan fasilitas untuk difabel serta lansia mendukung pelayanan akhir pekan. Meskipun fasilitas ini sudah memadai, terdapat beberapa kekurangan, seperti keterbatasan ruang tunggu, yang sedang diusulkan untuk diperbaiki. Fasilitas tambahan seperti UMKM, hiburan organ tunggal, perpustakaan mini, dan layanan kesehatan juga disediakan untuk

meningkatkan kenyamanan dan pengalaman masyarakat selama pelayanan administratif.

c. Disposisi

Didalam penelitian yang menjadi faktor penghambat dalam Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik dikarenakan Berdasarkan wawancara dengan pegawai dan masyarakat di Kecamatan Banyumanik, dapat disimpulkan bahwa secara umum sikap pelaksana dinilai baik, dengan pegawai menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, terdapat beberapa kelemahan dalam pelaksanaan, seperti pegawai yang terkadang meninggalkan loket pelayanan saat tidak ada pengunjung, terutama pada shift akhir pekan. Hal ini menyebabkan antrean dan menurunnya kualitas pelayanan karena masyarakat harus menunggu ketika pegawai meninggalkan loket untuk melihat hiburan atau UMKM di sekitar kantor kecamatan. Selain itu, pelayanan pada shift malam kurang diminati, terutama jika cuaca buruk. Meskipun demikian, program pelayanan akhir pekan dianggap bermanfaat oleh masyarakat, dengan saran untuk meningkatkan sosialisasi dan menegakkan disiplin agar pegawai tetap berada di loket selama jam operasional. Selain itu tidak ada insentif atau uang kompensasi atau uang lembur padahal pegawai Kecamatan Banyumanik harus tetap masuk kerja dan melakukan pelayanan diluar jam kerja atau pada hari libur.

d. Struktur Birokrasi

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik sudah efektif. SOP yang jelas tersedia di situs web dan di kantor kecamatan, memudahkan masyarakat untuk memahami tata cara dan persyaratan administrasi. Meskipun terdapat kekurangan dokumen, pegawai siap memberikan bantuan untuk melengkapi berkas. Selain itu, pembagian tugas dan koordinasi antara pihak kecamatan dan pihak terkait sudah dilakukan dengan baik, yang berkontribusi pada keberhasilan program pelayanan akhir pekan. Kejelasan SOP dan koordinasi yang baik mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan publik.

4.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

4.1.2.1 Faktor Penghambat Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik

Salah satu kendala yang masih dihadapi dalam program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik adalah masih minimnya fasilitas khusus yang diperuntukkan lansia ataupun difabel. Hal ini berdampak pada belum mampunya untuk secara penuh dalam mewujudkan pelayanan yang adil. Fasilitas yang mencakup kondisi, kelengkapan desain interior, dan eksterior, serta kebersihan, menjadi faktor penting yang memudahkan konsumen atau pengguna layanan terutama dalam sektor jasa. Semua aspek tersebut harus diperhatikan, terutama

yang langsung dirasakan atau diterima oleh pengguna layanan. Hambatan selanjutnya adalah kondisi ruang tunggu yang semakin sempit dari semula dikarenakan adanya penataan meja dan kursi dari pihak kelurahan yang dibuat di sekeliling sehingga menghimpit dan jumlah kursi tunggu menjad berkurang serta yang semula ada sofa sebagai salah satu pilihan sebagai kursi tunggu juga menjadi tidak ada.

Salah satu tantangan tambahan dalam pelayanan akhir pekan adalah adanya distraksi dari hiburan dan aktivitas UMKM yang seringkali membuat pegawai pelayanan meninggalkan loket mereka untuk melihat-lihat. Hal ini kadang menyebabkan waktu tunggu bagi masyarakat yang datang menjadi lebih panjang karena mereka harus menunggu pegawai kembali ke loket pelayanan. Serta terkadang walaupun shift belum berakhir sudah banyak meja pelayanan milik dinas atau kelurahan sudah kosong, terutama jika cuaca sedang hujan dan dianggap tidak akan banyak datang masyarakat yang berkunjung untuk melakukan kepengurusan ada dinas dinas terkait yang tidak melanjutkan untuk membuka meja (pelayanan) pada pelayanan malam hari. Disamping itu yang menjadi hambatan lagi adalah fasilitas parkir yang belum tertata rapi dikarenakan belum ada petugas khusus yang bertugas untuk menata parkir membuat masyarakat parkir dengan seenaknya. Minat masyarakat terhadap kegiatan administratif tetap tinggi pada hari kerja padahal tujuan utamanya sendiri diadakan pelayanan akhir pekan untuk membantu masyarakat terutama karyawan ataupun pekerja supaya tidak perlu izin ketika hari biasa atau pada hari kerja, namun pada akhir pekan kenyataanya hanya sedikit yang melakukan proses administrasi.

Mayoritas orang yang datang pada hari itu bukan untuk melakukan urusan administratif, melainkan untuk menikmati hiburan atau berbelanja produk UMKM yang ditawarkan. Sosialisasi tentang pelayanan akhir pekan yang hanya dilakukan melalui platform media sosial seperti *Instagram* atau *WhatsApp* Status oleh Kecamatan Banyumanik merupakan salah satu hambatan tambahan. Ini disebabkan oleh realitas bahwa, meskipun kita hidup dalam era modernisasi dan digitalisasi, masih ada sejumlah besar masyarakat, terutama lansia, yang kurang terampil dalam teknologi atau bahkan tidak memiliki akses ke perangkat berbasis internet, bahkan menggunakan ponsel jadul yang tidak terhubung dengan internet atau tidak memiliki akses ke media sosial.

4.1.2.2 Faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik

Pentingnya memperhatikan sarana dan prasarana pelayanan publik juga terlihat dalam penyediaan fasilitas yang sesuai, seperti gedung yang memadai, untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Ini juga berlaku untuk kelompok masyarakat dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang cacat, yang membutuhkan ruang yang disesuaikan agar mereka juga dapat merasa nyaman saat mengurus administrasi. Kecamatan Banyumanik telah mempersiapkan ruang tunggu yang nyaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sudah dilengkapi dengan ruangan yang ber ac serta dilengkapi dengan adanya minuman dingin gratis yang bisa diambil sepuasnya bagi masyarakat yang melakukan kepengurusan administrasi. Kecamatan Banyumanik juga, terdapat ruang laktasi bagi ibu-ibu yang memiliki bayi,

sehingga mereka dapat menyusui anak mereka dengan nyaman tanpa kesulitan ketika melakukan urusan administratif di sana, meskipun masih minim dalam sarana dan prasarana untuk difabel dan lansia namun di depan Kantor Kecamatan Banyumanik, sudah tersedia pegangan besi pada pintu masuk menuju kantor tersebut. Hal ini bertujuan agar dapat digunakan sebagai alat pegangan dan keseimbangan bagi lansia atau difabel yang ingin melakukan urusan administratif di Kecamatan Banyumanik.

Kehadiran UMKM yang berjualan di depan kantor Kecamatan Banyumanik memberikan perbedaan dari pelayanan administrasi yang biasanya dilakukan pada hari-hari biasa. Selain membantu masyarakat di sekitar kelurahan untuk berjualan dan meningkatkan UMKM, ini juga merupakan inovasi baru yang mengubah kesan monoton dan membosankan dari kegiatan administrasi sebelumnya. Selain itu, terdapat perbedaan antara proses administrasi pada pelayanan akhir pekan dan hari biasa, dan yang membuatnya semakin unik, setiap bulan terdapat hiburan yang berbeda untuk menemani kegiatan pelayanan akhir pekan mulai dari organ tunggal, jaranan, ataupun lomba lomba seperti fashion show ataupun lomba senam antar kelurahan. Fasilitas lain di Kecamatan Banyumanik juga sudah disediakan perpustakaan mini ataupun pojok baca. Disediaknya pojok baca bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat yang membawa anak-anak saat melakukan urusan administrasi. Anak-anak dapat menikmati membaca buku sambil menunggu orang tua mereka menyelesaikan kegiatan administratif, sehingga mereka tidak merasa bosan dan dapat meningkatkan wawasan mereka melalui membaca.

Pada program pelayanan akhir pekan, terdapat layanan cek kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas, serta perpustakaan berjalan yang dikelola oleh dinas arsip dan perpustakaan yang diparkir di luar area. Hal ini memberikan kesempatan bagi masyarakat yang datang tidak hanya untuk melakukan urusan administratif, tetapi juga untuk memanfaatkan layanan cek kesehatan atau bahkan membaca buku di perpustakaan berjalan tersebut. Pada Kecamatan Banyumanik juga sudah dilengkapi dengan CCTV untuk menjamin keamanan pengunjung maupun pegawai nya serta juga sudah diadakan survey kepuasan masyarakat setiap 3 atau 5 bulan sekali.

4.2. Saran

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti memberikan saran dengan harapan implementasi program pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumnaik dapat berjalan optimal, sebagai berikut:

- a. Peningkatan sarana dan prasarana sangat diperlukan, termasuk penambahan jumlah loket pelayanan serta fasilitas pendukung lainnya, agar masyarakat dapat dilayani dengan lebih cepat dan nyaman. Selain itu, penempatan informasi yang jelas mengenai layanan yang tersedia juga penting untuk membantu masyarakat mengetahui dan mengakses layanan tersebut. Pengaturan yang lebih baik terhadap lokasi atau zona UMKM dan hiburan juga perlu dilakukan untuk mengurangi distraksi bagi pegawai, sehingga aktivitas tersebut tidak mengganggu proses pelayanan.

Pegawai juga perlu diberikan pemahaman dan pengawasan yang lebih ketat agar tetap fokus pada tugas selama jam kerja.

- b. Untuk meningkatkan jangkauan informasi tentang pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik, disarankan untuk memperluas penggunaan media sosial dengan menambahkan platform seperti Facebook, Twitter, dan aplikasi mobile khusus. Hal ini akan memungkinkan penyampaian informasi kepada audiens yang lebih luas. Selain itu, untuk menjangkau masyarakat lanjut usia dan kelompok yang kurang terhubung dengan platform digital, penting untuk memanfaatkan media tradisional seperti surat kabar lokal, radio komunitas, dan poster di tempat umum.
- c. Untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan terpadu di Kecamatan Banyumanik, disarankan untuk: peningkatan SDM yakni Fokus pada peningkatan kualitas dan jumlah SDM, serta berikan pelatihan dan insentif bagi pegawai yang bekerja di luar jam kerja atau hari libur serta Optimalisasi Fasilitas seperti Perluas ruang tunggu dan tingkatkan fasilitas seperti ruang laktasi, pojok baca, serta akses untuk difabel dan lansia, sambil memastikan dukungan fasilitas tambahan seperti UMKM dan layanan kesehatan.
- d. Untuk meningkatkan implementasi pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik, disarankan agar pegawai tetap berada di loket selama jam operasional dan diberi insentif atau kompensasi untuk kerja di luar jam kerja. Selain itu, perbaiki sosialisasi dan daya tarik program untuk shift malam.

- e. Untuk meningkatkan penerapan SOP pada pelayanan akhir pekan di Kecamatan Banyumanik, disarankan untuk memperbarui SOP secara berkala dan memastikan informasi tersebut mudah diakses baik di situs web maupun di kantor kecamatan. Selain itu, perlu memberikan dukungan lebih kepada pegawai agar mereka dapat lebih efektif membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen dan memahami prosedur. Penting juga untuk terus menjaga koordinasi yang baik antara pihak kecamatan dan pihak terkait agar pembagian tugas tetap efisien dan pelayanan tetap lancar.