

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah standar bagi dasar atas keberadaan pemerintahan pada setiap bagian belahan dunia. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah kegiatan yang menjadi operasional pemerintah dalam bidang tata kelola dan administrasi untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat, baik dilakukan secara individual maupun kepada bentuk kelompok-kelompok. Merujuk pada pernyataan tersebut, pelayanan publik adalah hal yang krusial dan penting pada setiap keberadaan pemerintahan. Semestinya pelaksanaan pemerintahan dari pusat, lokal, hingga tingkatan paling bawah memiliki kewajiban administrasi dan tata kelola terhadap pelayanan publik.

Kondisi pelayanan publik Indonesia oleh Pemerintah Republik Indonesia kemudian dipecahkan melalui jaminan hukum perundang-undangan. Pemerintah RI melahirkan Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pemaksudannya dituangkan pada Pasal 2 dengan bunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.” Tujuan dari penyediaan Undang-undang pelayanan publik diantaranya; untuk mewujudkan hak, tanggung jawab, dan kewajiban negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang layan sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; dan mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik (DPR-RI, 2009).

Pelaksanaan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik ini kemudian menjadi sebuah hal yang wajib bagi tubuh pemerintahan Indonesia. Kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai peraturan perundang-undangan tersebut dilakukan pada organisasi kementerian, organisasi perangkat daerah baik tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, organisasi perangkat daerah, bahkan pemerintah kecamatan, kelurahan, dan desa. Pelaksanaan aturan undang-undang penyelenggaraan pelayanan publik ini juga dapat diperkuat melalui perda atau SOP pada OPD.

Penerapan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Semarang juga menjamin aturan-aturan daerah yang menjadi turunan dari peraturan perundang-undangan pelayanan publik RI. Salah satu yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat dilihat melalui Peraturan Walikota (Perwal) Semarang Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Kelurahan Kota Semarang. Penyediaan ini, oleh Pemkot Semarang bertujuan untuk mengakomodasi komitmen pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab kelurahan untuk melayani masyarakat di wilayahnya dibidang administrasi maupun non administrasi.

Kota Semarang sebagai ibukota Jawa Tengah dan kota metropolitan paling besar di Jawa Tengah, sangat berkomitmen untuk mengakomodasi implementasi Perwal tersebut sebagai maklumat pelayanan publik yang baik oleh ASN Kota Semarang di tingkat kelurahan. Melalui komitmen tersebut sangat jarang ditemui kasus pelayanan publik yang terjadi di Kota Semarang. Tetapi tetap terdapat juga permasalahan pelayanan publik seperti dalam penelitian Putri (2022) dimana pada

hasil penelitiannya menjumpai proses pelayanan di wilayah kelurahan di Kota Semarang yang bermasalah. Secara jelas permasalahan tersebut dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik belum sesuai antara prosedur dengan pelaksanaan. Dampak bagi instansi yaitu masih belum bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat yang sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 dan dampak bagi masyarakat tidak mendapatkan layanan yang selengkapya dari kelurahan.

Permasalahan tersebut merupakan sebagian kecil dari contoh kasus penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang. Melalui contoh kecil tersebut tidak dapat mendorong dinyatakan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan di Kota Semarang adalah hal yang buruk. Begitu juga dengan kondisi miminya publikasi tentang kasus penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang tidak dapat mencerminkan kondisi pelayanan publik yang baik. Setidaknya diperlukan sebuah penelitian yang mendalam untuk mengetahui bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang.

Oleh karenanya, penelitian ini kemudian ingin meneliti bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang. Kota Semarang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah dengan laju perekonomian paling tinggi di Provinsi Jawa Tengah (BPS Kota Semarang, 2024). Keberadaan hal tersebut juga diperlukan sebuah tata kelola dan pelayanan publik yang baik dan optimal untuk masyarakat.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. Kecamatan Gajahmungkur menjadi

salah satu pusat pemerintahan di Kota Semarang dan Jawa Tengah, karena pada kecamatan tersebut dijumpai rumah dinas dari Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Tengah. Tentu saja pada sektor pemerintahan terutama pelayanan publik harus jauh lebih baik daripada kecamatan lain di Kota Semarang.

Namun, permasalahan pelayanan publik pernah terjadi pada saat Walikota Hendi pada tahun 2019 yang melakukan sidak pasca libur lebaran. Permasalahan pelayanan tersebut dijumpai sendiri oleh Hendi secara langsung yang dikutip sebagai berikut; “Usai berhalal bihalal, Walikota melakukan sidak ke beberapa tempat pelayanan. Adapun yang dipilih adalah kantor Kecamatan Gajahmungkur. Tampak sejumlah pegawai di kantor Kecamatan Gajahmungkur terlihat gugup dan salah tingkah, pasalnya Walikota Semarang, Hendrar Prihadi menemukan pelayanan di Kantor Kecamatan tersebut tidak berjalan maksimal (Provinsi Jawa Tengah, 2019).” Artinya dalam permasalahan tersebut setidaknya Kecamatan Gajahmungkur pernah bertindak tidak prima dan profesional sebagai lembaga pemerintahan di Kota Semarang. Permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Kecamatan Gajahmungkur kemudian menarik perhatian peneliti untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan publik dan implementasi pelayanan publik di kawasan Kecamatan Gajahmungkur.

Lebih dalamnya, dalam berdasarkan permasalahan yang terjadi, peneliti mengambil Kelurahan Gajahmungkur sebagai objek penelitian tentang standar pelayanan publik dan implementasi pelayanan publik di Kota Semarang. Bukan tanpa sebab, pemilihan Pemerintah Kelurahan Gajahmungkur sebagai studi kasus penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan Kelurahan Gajahmungkur

merupakan salah satu kawasan kelurahan yang sangat padat penduduk di Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. Melansir data Kecamatan Gajahmungkur (2023), setidaknya Kelurahan Gajahmungkur memiliki 15.597 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebesar 5.249, dengan jumlah penduduk tersebut memiliki hak untuk dilayani oleh Kelurahan Gajahmungkur.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, mengutip data dari Kelurahan Gajahmungkur (2024) setidaknya sepanjang tahun 2024 Kelurahan Gajahmungkur telah melakukan 778 pelayanan publik. Pelayanan ini umum dilakukan sebagai kebutuhan dasar masyarakat untuk diakui secara administrasi oleh pihak Kelurahan Gajahmungkur. Produk pelayanan ini terdiri dari pelayanan umum dan pelayanan bertingkat yang variasinya beragam sesuai dengan Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang.

Permasalahan standar operasional prosedur pelayanan publik dan implementasi Perwal tersebut di Kelurahan Gajahmungkur sangat menarik untuk dikaji melalui penelitian mendalam. Pasalnya apabila berkaca pada tingkat pelayanan di Kecamatan yang berada di atas Kelurahan Gajahmungkur yang pernah mengalami masalah, setidaknya Kelurahan Gajahmungkur juga dapat mengalami sebuah permasalahan yang serupa, karena adanya kemiripan struktur pelayanan. Justru wilayah Kelurahan Gajahmungkur seharusnya lebih banyak mengalami permasalahan karena struktur pelayanan yang tersedia bersinggungan secara langsung dengan masyarakat.

Penelitian ini akan memfokuskan implementasi kebijakan publik kebijakan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan di

Kelurahan Kota Semarang dengan proses pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur. Melalui latar belakang yang ada mendorong ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang Tahun 2024” untuk meneliti dan menganalisis bagaimana standar penyelenggaraan pelayanan publik pada kelurahan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut,

1. Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang?
2. Bagaimana implementasi pelayanan publik pada Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dengan judul “Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang Tahun 2024” memiliki tujuan;

1. Menganalisis standar operasional prosedur pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang, dan
2. Menganalisis mengenai implementasi standar pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang dengan pendekatan implementasi kebijakan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mengenai analisis pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur terdiri dari manfaat secara teoritis dan praktis. Manfaat tersebut sebagai berikut;

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diantaranya;

1. Pada kajian akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan pada bidang tata kelola pemerintahan, terutama mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang.
2. Mampu memberikan pengetahuan tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang dengan pendekatan implementasi kebijakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sedangkan manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan mampu;

1. Bagi akademisi terutama akademisi pemerintahan, diharapkan mampu menjadi sebuah kajian untuk melakukan pembedahan pada pelaksanaan standar pelayanan publik pada kelurahan di Kota Semarang, terutama pelayanan publik pada Kelurahan Gajahmungkur,
2. Pada kajian tertentu pada bidang tata kelola pemerintahan, diharapkan mampu memberikan sebuah solusi, saran, dan masukan bagi penyelesaian permasalahan pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang, dan

3. Penelitian ini sangat diharapkan menjadi sebuah pedoman bagi peneliti keilmuan ilmu pemerintahan dan politik terkait pelayanan publik di Kota Semarang dengan pendekatan implementasi kebijakan.

1.5 Kerangka Teori

Subbab kerangka teori pada penelitian ini terdiri dari sub-subbab penelitian terdahulu dan kajian teori yang menjadi bagian adopsi dan pijakan dalam penelitian ini. Secara mendetail hal tersebut dijabarkan sebagai berikut;

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah adopsi dari penelitian sebelumnya mengenai pembahasan permasalahan yang serupa baik dilihat dari segi topik dan tema, judul, isi penelitian, ataupun pendekatan teori. Penelitian terdahulu menjadi sebuah pijakan gagasan yang akan dilakukan dalam penelitian ini untuk menemukan ide permasalahan penelitian. Penelitian terdahulu juga memberikan sebuah gap atau gambaran kebaruan yang akan dilakukan pada penelitian terkait. Berkaitan dengan penelitian terdahulu, dalam adopsi pemikiran penelitian ini maka tidak akan jauh untuk mendapatkan keberadaan permasalahan yang berkaitan dengan analisis pelayanan publik pada tingkat kelurahan di Kota Semarang ataupun di seluruh Indonesia.

Pertama, penelitian oleh Riyadiana (2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana kualitas pelayanan yang bergantung pada puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya. Dengan metode kualitatif, bahwa temuan

lapangan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya diterapkan dalam lima dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empahty*. Temuan lapangan menunjukkan adanya beberapa hambatan pada indikator yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa, antara lain kurangnya fasilitas yang menunjang kenyamanan pelayanan publik, seperti kurangnya kursi di ruang tunggu, terbatasnya ruangan pelayanan bagi staf Kelurahan, dan masih adanya ketidakakuratan dalam proses pelayanan akibat kurang lengkapnya dokumen dan persyaratan yang dipenuhi oleh masyarakat. Hal ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya (Riyadiana, 2024)

Kedua, penelitian oleh Achmad (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar”. Penelitian ini membahas kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar masih kurang berkualitas apabila ditinjau dari beberapa indikator dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (1998) (Achmad, 2022).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Jayanti (2022) dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Setonopande, Kecamatan Kota, Kota Kediri”. Penelitian ini meneliti kualitas pelayanan di Kantor Desa Setonapande, Kecamatan Kota Kediri, Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

untuk menjabarkan hasil penelitiannya. Hasil penelitian menunjukkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Desa Senopande, Kecamatan Kota adalah kurangnya sumber daya pegawai dan kurangnya infrastruktur. Sedangkan faktor pendukungnya adalah antusiasme yang diberikan oleh karyawan satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan sekali dan kemudian memberikan kesadaran untuk melayani masyarakat dengan tulus dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lainnya adalah adanya fasilitas berupa alat untuk memudahkan proses pelayanan (Jayanti, 2022).

Keempat, penelitian Putri (2022) dengan judul “Tata kelola pelayanan publik di tingkat kelurahan : studi di Kelurahan Jerakah Kecamatan Tugu Kota Semarang”. Penelitian ini membahas bagaimana tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Jerakah, Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori *good governance* menurut UNDP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanannya masih belum sesuai antara prosedur dengan pelaksanaan, terkhusus pada layanan surat sengketa tanah belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Dilihat dari prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas dan supremasi hukum masih belum sesuai dan masih membutuhkan penyesuaian. Dampak bagi instansi yaitu masih belum bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat yang sesuai dengan Perwal dan dampak bagi masyarakat tidak mendapatkan layanan yang selayaknya dari Kelurahan serta masyarakat dan aparat yang masih terus melakukan tindakan yang salah, yang mana tindakan salah tersebut masih dibenarkan terus oleh mereka.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitiannya sebelumnya adalah penelitian ini menitik beratkan fokus permasalahan penelitian pada pelayanan publik yang berada di kelurahan. Selain itu persamaan yang dimungkinkan dalam penelitian ini daripada penelitian sebelumnya adalah metode kualitatif yang diadopsi untuk menjabarkan data. Selain persamaan, terdapat juga perbedaan yang terjadi pada penelitian ini daripada penelitian sebelumnya. Perbedaan yang menonjol adalah adanya adopsi pendekatan teori pada penelitian sebelumnya pada tolak ukur kualitas pelayanan publik, sedangkan pendekatan teori dalam penelitian ini menggunakan adopsi gagasan pikiran implementasi kebijakan oleh George C. Edward III (1980). Perbedaan lainnya adalah identifikasi permasalahan pada penelitian sebelumnya difokuskan pada analisis nilai/ *output* pelayanan publik, sedangkan dalam penelitian ini akan memfokuskan pembahasan permasalahan pada proses pelayanan publik berlangsung di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang dengan basis implementasi kebijakan Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016.

1.5.2 Kajian Teori

Kajian teori merupakan adopsi pemikiran yang akan menjadi landasan berpikir untuk merencanakan penelitian, memperoleh data, menyusun data, dan menganalisis permasalahan pada penelitian ini. Oleh karenanya untuk mendapat gambaran analisis penelitian dengan jelas dan mendalam pendekatan pemikiran yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kebijakan publik dan implementasi kebijakan publik.

1.5.2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan Publik dapat dipahami dalam dunia akademisi ilmu pemerintahan dalam dekade terakhir sebagai proses pemahaman yang mampu mendukung pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang relevan sesuai dengan kondisi permasalahan masyarakat dan wilayahnya. Sebaiknya seperti yang dinyatakan dalam kajian studi analisis kebijakan publik, kebijakan publik mampu memberikan dorongan yang relevan untuk menuntaskan permasalahan mendesak bidang ekonomi dan sosial.

Perkembangan kebijakan publik juga didorong dengan permasalahan dunia dalam skala global yang menjadi semakin kompleks sehingga dalam dekade ke depan dan terakhir, orientasi dalam perumusan kebijakan publik juga harus lebih sentral, hal tersebut dikarenakan kebijakan publik seharusnya mampu mengkomodir keberadaan masalah yang menekan masyarakat dengan pemerintahnya.

Namun, pada saat yang sama, pakar kebijakan lain dalam sudut pandang yang berbeda kerap kali menggambarkan kebijakan publik diciptakan sebagai bentuk pengabaian umum oleh pemangku kepentingan politik. Perumus kebijakan di bidang legislatif kerap kali menyuarakan kepentingan individu dan kelompoknya daripada permasalahan yang mendesak di kalangan umum. Hal tersebut seperti yang nyatakan Donald Beam yang telah mencirikan analisis kebijakan sebagai penuh dengan "ketakutan, paranoia, ketakutan, dan penyangkalan" dan bahwa mereka tidak "memiliki banyak kepercayaan (Fischer, 2007).

1.5.2.1 Pendekatan Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

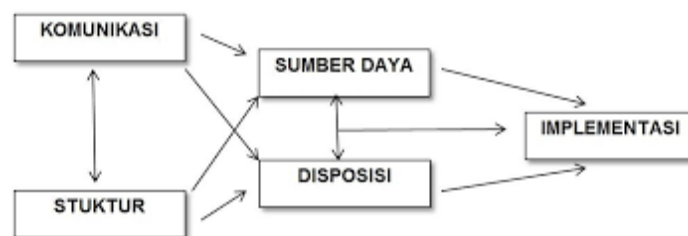
Salah satu kunci peran penting dalam kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Kebijakan publik digambarkan sebagai prosesi pelaksanaan dari pengambilan keputusan dari yang telah ditetapkan. Implementasi menjadikan hal penting dikarenakan dalam prosesi pelaksanaan kebijakan mendorong interaksi yang kompleks dari berbagai aktor yang terlibat untuk saling sepakat menjalankan sebuah keputusan. Apabila implementasi ini berjalan dengan baik, maka dalam proses selanjutnya kebijakan tersebut dapat dinyatakan sebagai kebijakan yang layak. Sebaliknya, apabila tidak berjalan, maka kebijakan tersebut dinyatakan yang tidak layak dengan opsi dapat diperbaiki atau dihapuskan.

George C. Edward III sebagai salah satu akademisi kebijakan publik merupakan gagasan yang kemudian disambut dengan hangat oleh para pakar didunia politik dan pemerintahan serta administrasi publik (Fischer, 2007). Implementasi Kebijakan oleh Edward III menyatakan sebagai tahap pelaksanaan dari keputusan kebijakan dari pemangku kebijakan kepada pelaksana kebijakan yang memberikan sebuah regulasi mendalam bagi masyarakat. Implementasi

kebijakan publik tersebut merupakan prosesi yang penting yang mentransmisikan seberapa baiknya suatu kebijakan (Edward III, 1980). Apabila kebijakan tidak direncanakan atau dipersiapkan dengan baik, maka implementasinya tidak akan berjalan, dan sebaliknya apabila para pemangku kebijakan mampu memberikan transmisinya kepada para pelaksana kebijakan, maka prosesi implementasi akan berjalan dengan baik.

George C. Edward III juga mengemukakan dalam teorinya bahwa, keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan empat faktor, di antaranya adalah komunikasi, sumber daya, sikap/disposisi, dan struktur birokrasi atau interaksi satu sama lain. Keempat faktor tadi saling beroperasi dan saling berinteraksi satu sama lain.

Bagan 1.1 Faktor yang Mempengaruhi dalam Implementasi Kebijakan oleh Edward III



Sumber: *Implementing Public Policy* (Edward III)

Selanjutnya, faktor-faktor tersebut dijelaskan dengan detail oleh Edward III sebagai berikut;

1. Komunikasi, agar implementasi kebijakan publik dapat berjalan secara efektif maka diperlukan sebuah kejelasan komunikasi antara pemangku kebijakan, pelaksana, dan pengguna kebijakan. Komunikasi dalam implementasi dipahami sebagai keberhasilan para pelaksana kebijakan untuk mengkomunikasikan kebijakan sesuai apa yang didesain kepada

pengguna kebijakan. Oleh Edward III, komunikasi ini memuat faktor transmisi, kejelasan, dan konsistensi yang dilakukan oleh pelaksana kepada pengguna.

2. Sumber daya, salah satu faktor yang mendorong keberhasilan kebijakan adalah adanya sumber daya-sumber daya yang mampu mengakomodir jalannya implementasi. Dengan komunikasi yang baik tanpa adanya dorongan sumber daya, maka implementasi akan menjadi nihil. Oleh Edward III, Sumber Daya ini memuat faktor sumber daya manusia, sumber daya fasilitas, sumber daya anggaran.
3. Disposisi, disposisi atau sikap yang dijelaskan oleh Edward III merupakan sebuah sikap dari pemangku, pelaksana, dan pengguna kebijakan untuk berkomitmen melaksanakan kebijakan dengan baik. Komitmen tersebut merupakan bagian dari kesungguhan yang dibalut dengan sikap untuk melaksanakan kebijakan. Oleh Edward III, Disposisi dijelaskan dengan keberadaan efek dari sikap/watak, terbentuknya nilai dalam kebijakan, dan sikap pelaksana terhadap nilai yang dibentuk.
4. Struktur Birokrasi, dapat dipahami sebagai bentuk interaksi atas pembagian tugas dalam pelaksanaan dari implementasi kebijakan yang terjadi. Edward III menjelaskan dalam struktur birokrasi memuat keberadaan interaksi antar aktor pemangku, pelaksana, pengguna dan adanya standar operasionalisasi yang mendukung keberlangsungan implementasi kebijakan tersebut.

Lebih dalamnya pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi standar pelayanan publik pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan

Gajahmungkur, Kota Semarang tahun 2024 peneliti mengadopsi pendekatan implementasi kebijakan Edward III (1980). Pendekatan implementasi kebijakan Edward III (1980) didasari kedalaman implementasi kebijakan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 tentang standar pelayanan publik pada lembaga kelurahan. Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang secara administratif berada di wilayah Pemerintah Kota Semarang. Oleh karenanya sebagai bagian dari pemerintah tentu saja pendekatan implementasi kebijakan Perwal Kota Semarang 50/2016 juga diterapkan pada aktivitas pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang. Pendekatan implementasi kebijakan standar pelayanan publik ini juga diharapkan mampu menjelaskan bagaimana proses pelayanan publik yang terjadi di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang.

1.6 Definisi Konsep

Definisi Konsep dalam penelitian ini adalah;

1. Implementasi Kebijakan adalah sebagai proses kebijakan yang telah dirumuskan oleh pembuat kebijakan (seperti legislatif atau eksekutif) kemudian dilaksanakan pada bentuk teknis atau nyata oleh teknokrat atau birokrat yang berkaitan. Implementasi kebijakan oleh Edward III (1980) kemudian memuat komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang diadopsi sebagai sebuah pendekatan untuk menganalisis hasil temuan lapangan dan pembahasan.
2. Standar Operasional Pelayanan Publik adalah serangkaian prosedur, aturan, atau pedoman yang ditetapkan untuk menjamin bahwa pelayanan

yang diberikan oleh instansi atau lembaga publik dapat dilaksanakan dengan cara yang konsisten, efisien, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. SOP ini berfungsi untuk memastikan bahwa semua proses pelayanan dilakukan dengan standar kualitas yang sudah ditentukan, sehingga memberikan hasil yang optimal bagi penerima pelayanan. SOP dalam penelitian ini mengacu pada SOP Pelayanan Publik yang disediakan oleh Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016 yang memuat jenis pelayanan; dasar hukum; persyaratan administrasi; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas; penanganan, pengaduan, saran dan masukan; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jaminan pelayanan; dan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di kelurahan yang ada di Kota Semarang.

1.7 Kerangka Berpikir



Sumber: Data olah pribadi (2024)

1.8 Metode Penelitian

Subbab metode penelitian pada bab ini akan menjabarkan seperti apa perencanaan dari penelitian ini akan dilakukan. Metode penelitian dalam penelitian ini dirancang dengan baik untuk memperoleh gambaran permasalahan terhadap analisis pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang secara terukur, terarah, dan runtut. Subbab metode penelitian akan memuat jenis penelitian apa yang akan digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber-sumber data yang akan diperoleh, teknik pengumpulan data, dan teknik terhadap analisis data yang dijelaskan secara mendetail pada bab selanjutnya.

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan pemilihan jenis pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang mengandalkan data berupa teks ataupun visual untuk dilakukan analisa secara mendalam. Metode kualitatif mendorong penelitian untuk menjelaskan sebuah permasalahan dengan desain yang sangat spesifik dan hati-hati untuk merefleksikan gagasan peneliti terhadap sebuah permasalahan (Cresswell, 2017). Sedangkan pendekatan metode dalam penelitian ini menggunakan studi kasus yang merupakan penjabaran penelitian yang terbatas oleh fenomena dalam waktu tertentu sehingga mampu memberikan gambaran penelitian yang mendalam (Cresswell, 2017).

Tujuan penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada penelitian mengenai analisis implementasi standar pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang adalah untuk mendapatkan gambaran yang

mendalam mengenai permasalahan yang sedang terjadi berdasarkan telaah peneliti dari sumber-sumber data terkait. Pendekatan studi kasus digunakan dengan tujuan untuk membatasi permasalahan agar terfokus pada proses pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ditentukan pada lokasi yang menjadi subjek dan objek permasalahan. Lokasi penelitian ini dipilih berkaitan dengan aktivitas dan kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang. Oleh karenanya berkaitan dengan hal tersebut, maka ditetapkanlah Kantor Kelurahan Gajahmungkur dengan alamat Jl. Merapi No.2A, Gajahmungkur, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50232 sebagai lokasi dalam penelitian ini.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan informan yang akan menjadi kunci dari permasalahan ini. Subjek penelitian ini dipilih dengan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* (sampling dengan tujuan tertentu) merupakan pemilihan terhadap informan/ subjek penelitian dengan tujuan tertentu yang memiliki sebuah spesifikasi karakter, pengetahuan, atau pengalaman terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian (NCSC, 2024). Berkaitan dengan hal tersebut maka subjek pada penelitian ini sebagai berikut;

1. Didik Ari W. selaku Lurah Gajahmungkur (pada 29 November 2024),
2. Suwondo selaku Sekretaris Kelurahan Gajahmungkur (pada 28 November 2024),

3. Noviany C. Nigrum selaku Staf bagian pelayanan Kelurahan Gajahmungkur (pada 28 November 2024),
4. Hesti Purwani, warga Kelurahan Gajahmungkur yang mengakses pelayanan keterangan penduduk (pada 24 Desember 2024), dan
5. Sulasno, warga Kelurahan Gajahmungkur yang mengakses pelayanan keterangan domisili (pada 24 Desember 2024).

1.8.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data tersebut dijelaskan sebagai berikut;

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data utama sebagai penunjang dalam penelitian ini (Umar, 2013). Perolehan data primer dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Sumber Data primer diperoleh dengan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber atau subjek penelitian. Sedangkan observasi dilakukan dengan pengamatan mendalam pada lokasi penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui sumber cetak maupun elektronik. Sumber data sekunder dapat diperoleh dengan perolehan tinjauan literatur ilmiah, dokumentasi, jurnal, maupun dokumen arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini dipilih dengan kriteria dapat menggambarkan data mengenai pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kota Semarang.

Selain itu, data sumber sekunder juga dapat digunakan sebagai data penguat dari sumber primer (Sugiyono, 2013).

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari;

1. Wawancara

Wawancara melibatkan pertanyaan yang terstruktur ataupun tidak untuk memperoleh informasi dari subjek penelitian secara jelas. Dalam wawancara peneliti juga melakukan pencatatan dan perekaman atas pernyataan dari narasumber penelitian (Cresswell, 2017). Wawancara pada penelitian ini telah dilakukan kepada pihak Kelurahan Gajahmungkur dalam hal ini Didik Ari W. pada 29 November 2024, Suwondo dan Noviany C. Ningrum pada 29 November 2024. Wawancara berjalan dengan baik tanpa terkendala apapun, narasumber juga terbuka dalam memberikan setiap informasi ketika sesi tanya jawab.

Wawancara tambahan kemudian dilakukan kembali pada 24 Desember 2024 untuk melengkapi data yang berhubungan dengan masyarakat. Wawancara dilakukan dengan Hesti Purwani dan Sulasno yang merupakan warga Kelurahan Gajahmungkur yang mendapatkan pelayanan. Data wawancara yang diperoleh berupa testimoni singkat mengenai bagaimana dan seperti apa pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur pada sudut pandang masyarakat.

2. Observasi (Tinjauan Lapangan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang didasari dengan pencatatan lapangan mengenai perilaku, aktivitas, atau karakteristik dari objek penelitian. Selain pencatatan, observasi dilakukan oleh peneliti dengan pengamatan yang mendalam secara langsung pada objek penelitian. Observasi dilakukan oleh peneliti secara terbuka (Cresswell, 2017).

Observasi juga dilakukan peneliti pada tanggal 26-29 November 2024 di Kelurahan Gajahmungkur. Observasi dilakukan untuk mengamati secara mendalam dan mengambil beberapa dokumentasi mengenai fasilitas fisik pelayanan yang ada di Kelurahan Gajahmungkur.

3. Studi Pustaka dan Dokumentasi

Studi pustaka dan dokumentasi merupakan cara perolehan data yang menggunakan metode investigasi atau penggalian terhadap literatur dan atau dokumen yang berkaitan dengan permasalahan. Studi pustaka dapat berupa artikel, bacaan, atau laporan. Sedangkan dokumentasi merupakan pengumpulan data yang menggunakan alat untuk merekam suara, mengambil gambar dan atau video yang berkaitan dengan subjek serta objek penelitian (Cresswell, 2017).

Studi pustaka dan dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh berupa dokumen pelayanan dari Kelurahan Gajahmungkur, dokumen pelayanan dari Kecamatan Gajahmungkur, dokumen Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016, dan dokumentasi dari hasil observasi.

1.8.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses-proses meruntutkan data pada kelompok satuan, pola, dan kelompok dasar sehingga dapat menemukan sebuah jawaban dari rumusan permasalahan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan pendekatan analisis data melalui pengorganisirian, memilah, mengelola, mengerucutkan, dan menemukan pola untuk dapat disajikan dengan runtut dan ditarik kesimpulan. Proses teknik analisis data diantaranya sebagai berikut;

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dari proses analisis data pada studi penelitian kualitatif. Pengumpulan data merupakan analisis data sebelum dan hari-h di lapangan. Pengumpulan data ini difokuskan pencarian data-data baik secara primer maupun sekunder (Saleh, 2017).

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan lanjutan dari pengumpulan data. Pengumpulan data lapangan menghasilkan data yang besar dan kasar, hal ini belum tentu dapat menggambarkan data yang sesuai dengan permasalahan. Reduksi data diperlukan sebagai sebuah proses untuk merangkum, memilah, mencari tema, menemukan pola, dan memfokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan penelitian sebelum pada tahap penyajian data (Saleh, 2017).

3. Penyajian Data

Penyajian data menurut Miles dan Huberman (2014) dalam Saleh (2017) adalah proses penting dalam penelitian dengan mendisplay data-data primer dan dipadukan dengan data sekunder secara runtut sehingga menemukan pola data yang bersifat naratif. Penyajian data memudahkan peneliti dan pembaca untuk memahami dan memaknai permasalahan pada sebuah penelitian. Selain teks naratif, display data juga dapat berupa grafik, matriks, dan jaringan data.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahapan terakhir dari sebuah penelitian. Kesimpulan terdiri dari kesimpulan sementara dan akhir. Kesimpulan sementara merupakan simpulan yang didasari pada analisa pada proses penyajian data. Sedangkan kesimpulan akhir merupakan simpulan akhir atau hasil akhir dari sebuah penelitian terhadap pembahasan. Kesimpulan akhir ditarik sebagai rangkaian akhir yang berisi intisari pembahasan dan tidak menimbulkan sebuah pertanyaan atau penjelasan lagi (Miles dan Huberman (2014) dalam Saleh (2017)).